VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA III

SAMANTHA RIBEIRO MEYER-PFLUG

MAGNO FEDERICI GOMES

SÍLZIA ALVES CARVALHO

Copyright © 2023 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais 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 Naspolini - 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

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça III [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Magno Federici Gomes; Samantha Ribeiro Meyer-pflug; Sílzia Alves Carvalho – Florianópolis; CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-707-6
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Direito e Políticas Públicas na era digital

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. VI Encontro Virtual do CONPEDI (1; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

CONPEDI

Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA III

Apresentação

O VI Encontro Virtual do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), realizado nos dias 20 a 24 de junho de 2023, objetivou o fortalecimento e a socialização da pesquisa jurídica. Teve como tema geral: DIREITO E POLÍTICAS PÚBLICAS NA ERA DIGITAL.

Este livro é derivado da articulação acadêmica, com o objetivo de transmissão do conhecimento científico, entre o CONPEDI, docentes e pesquisadores de diversos Programas de Pós-graduação “stricto sensu” no Brasil e no exterior, com vínculo direto com seus respectivos projetos e Grupos de Pesquisa junto ao CNPQ.

O grupo de trabalho ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA III, realizado em 22 de junho de 2023, teve bastante êxito, tanto pela excelente qualidade dos artigos, quanto pelas discussões empreendidas pelos investigadores presentes. Foram apresentados dezenove trabalhos, efetivamente debatidos, que foram organizados em três temáticas ordenadas de acordo com a proximidade dos artigos.

Assim, iniciou-se com os trabalhos aderentes aos estudos sobre as novas tecnologias e inovação como meios para o acesso à justiça. Na sequência, a temática dominante é a autocomposição e a conciliação como políticas judiciárias para assegurar a correta gestão dos conflitos e o acesso à justiça. Finalmente, estão os textos cujo centro gravitacional gira em torno da atuação judicial e extrajudicial na garantia do acesso à justiça.

Quanto às inovações tecnológicas, são abordados os problemas inerentes à justiça digital, especialmente em relação aos imensos desafios na região da Amazônica paraense onde se constata que não há suporte adequado da rede mundial de computadores. Com o diagnóstico desses problemas, se apresenta como hipótese de solução a definição da responsabilidade do Poder Judiciário na garantia do acesso a rede mundial de computadores para assegurar à justiça. A questão das tecnologias digitais é analisada metodologicamente a partir da teoria dos sistemas sociais de Luhmann. Para tanto, a pesquisa coletou informações no painel analítico do CNJ. Na sequência, há a apresentação dos riscos e potencialidades da inteligência artificial aplicada às "online dispute resolution” (ODR). Sobre os desafios da inclusão digital na era da hiperconectividade, é tratada a questão das audiências virtuais para

discutir os potenciais riscos de prejuízos decorrentes da incapacidade dos jurisdicionados de acessar a justiça por meio das plataformas digitais. Todas estas abordagens são tratadas com vista à garantia fundamental da dignidade da pessoa humana.

No segundo bloco, denominado acesso à justiça, autocomposição e gestão de conflitos, há estudos relacionados com a análise e aplicação de métodos de autocomposição e conciliação, como no artigo que analisa o canal de linha direta da empresa equatorial de fornecimento de energia elétrica. Também são demonstradas as possibilidades de aplicação da técnica da constelação familiar nos Juizados da Infância e Juventude, como meio para a resolução dos conflitos de forma consensual. O estudo de caso referente a utilização da justiça restaurativa e a justiça juvenil em Porto Alegre e em São Caetano do Sul é apresentado. O julgamento do Supremo Tribunal Federal (STF) na ADPF nº 828-DF, em relação às comissões fundiárias, é tratado em dois textos, considerando o Estado de Goiás e o cumprimento da decisão do STF pelos tribunais brasileiros.

No derradeiro eixo, chamado de acesso à justiça e atuações judicial e extrajudicial, o estudo a respeito da efetividade das garantias constitucionais é desenvolvido considerando a política judiciária de acesso à justiça. Além dele, o televisionamento dos julgamentos no STF é analisado sob o ponto de vista do princípio da transparência na administração pública, sendo considerados os seus aspectos relacionados ao controle democrático das decisões da Corte, assim como os problemas relacionados com a possível interferência das pressões decorrentes da sociedade nas decisões superiores. Destaca-se a pesquisa a respeito da competência "soft skill" dos magistrados como uma habilidade fundamental para assegurar a qualidade do acesso à jurisdição estatal. Por sua vez, o discurso jurídico é abordado sob os ditames da monofobia e da polifonia, entendendo-se que o Poder Judiciário, conquanto tenha avançado no tratamento de casos que envolvem mulheres, negros e pessoas vulneráveis, ainda mantém uma narrativa de exclusão. O estudo que trata da Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) avalia a importância da estabilização da jurisprudência por meio de sua sedimentação e uniformização, apontando, entretanto, a necessidade de revisão dos critérios de admissibilidade dos recursos extraordinários “lato sensu”. Em relação ao acesso à jurisdição, destaca-se o artigo sobre a concessão da justiça gratuita, a partir da ponderação entre os critérios objetivos e subjetivos. No trabalho que trata sobre o prazo da prisão cautelar no Brasil é reconhecida a prevalência de critérios subjetivos e, portanto, inadequados. Finalmente, ainda em relação à política judiciária de autocomposição e conciliação, é abordada a atuação do Ministério Público nas resoluções de conflitos estruturais de forma extrajudicial, bem como é apresentado o estudo a respeito da atuação das Serventias Extrajudiciais no exercício da jurisdição voluntária, considerando o princípio do devido processo legal.

Como conclusão, a Coordenação sintetizou os trabalhos do grupo, discutiu temas conexos e sugeriu novos estudos, a partir da leitura atenta dos artigos aqui apresentados, para que novas respostas possam ser apresentadas para os problemas que se multiplicam nesta sociedade de risco líquida.

A finalidade deste livro é demonstrar os estudos, debates conceituais e ensaios teóricos voltados ao Acesso à Justiça, a partir de um paradigma de sustentabilidade, no qual a multidisciplinaridade, em suas várias linhas de pesquisa, serão empregadas para expor os temas e seus respectivos problemas. Objetiva-se, ademais, ampliar as reflexões e discussões sobre a pesquisa realizada sob diversos posicionamentos, posto que as investigações não se encontram totalmente acabadas.

Na oportunidade, os Coordenadores agradecem a todos que contribuíram a esta excelente iniciativa do CONPEDI, principalmente aos autores dos trabalhos que compõem esta coletânea de textos, tanto pela seriedade, quanto pelo comprometimento demonstrado nas investigações realizadas e na redação de trabalhos de ótimo nível.

Gostaríamos que a leitura dos trabalhos aqui apresentados possa reproduzir, ainda que em parte, a riqueza e satisfação que foi para nós coordenar este Grupo, momento singular de aprendizado sobre os temas discutidos.

Os artigos, ora publicados, pretendem fomentar a investigação interdisciplinar com o Acesso à Justiça. Assim, convida-se o leitor a uma leitura atenta desta obra.

Em 07 de julho de 2023.

Os Coordenadores:

Prof. Dr. Magno Federici Gomes

Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

magnofederici@gmail.com

Profa. Dra. Samantha Ribeiro Meyer-pflug

Universidade Nove de Julho

samanthameyer@uol.com.br

Profa. Dra. Sílzia Alves Carvalho

Universidade Federal de Goiás

silzia.ac@gmail.com

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL ATRAVÉS DA ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) COMO FORMA DE GARANTIA DE ACESSO À JUSTIÇA

ARTIFICIAL INTELLIGENCE THROUGH ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) AS A WAY TO GUARANTEE ACCESS TO JUSTICE

Jéssica Rodrigues Godinho [1]
Jéssica Helena Portelote Machado [2]

Resumo

O presente estudo analisa como a Inteligência Artificial, através da Online Dispute Resolution (ODR), é capaz de promover o direito fundamental de acesso à justiça. Para tanto, são identificados os domínios essenciais à Inteligência Artificial, visando promover um entendimento acerca de seu modo básico de operação. Adentrando especificamente ao sistema de Online Dispute Resolution, é feito um contexto de sua origem, a qual se relaciona com o fomento do comércio eletrônico, bem como a empresa pioneira no desenvolvimento da plataforma e os resultados dela decorrentes. A respeito do direito de acesso à Justiça, examinam-se os aspectos jurídicos inerentes, além dos entraves existentes no Poder Judiciário que dificultam a efetividade de determinada garantia. Ao final, têm-se exemplos da aplicação do sistema de ODR no âmbito público e privado, como forma de solução e prevenção de conflitos. Dessa forma, é proposto o fomento da utilização da Online Dispute Resolution em prol da efetivação do acesso à justiça, guiando sua aplicação de modo democrático, repensando as políticas de distribuição de acesso para que haja um fortalecimento dos direitos fundamentais constitucionais. A pesquisa valeu-se do método hipotético-dedutivo, por meio de amplo levantamento bibliográfico acerca da temática proposta.

Palavras-chave: Tecnologia, Inteligência artificial, Online dispute resolution, Acesso à justiça, Direitos fundamentais

Abstract/Resumen/Résumé

This study analyzes how Artificial Intelligence, through Online Dispute Resolution (ODR), can promote the fundamental right of access to justice. To this end, the essential domains of Artificial Intelligence are identified in order to promote an understanding of its basic mode of operation. Specifically, regarding the Online Dispute Resolution system, a context of its origin is provided, which is related to the promotion of electronic commerce, as well as the pioneering company in the development of the platform and the results arising from it.

---

[1] Mestre e Especialista pela PUC Minas, na área de Direito Privado e Direito Civil. Advogada. Professora Universitária. Coordenadora de curso de Direito.

[2] Advogada. Pós-graduanda em Direito Processual Civil pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Bacharel em Direito pela PUC Minas.

Regard to the right of access to justice, the inherent legal aspects are examined, as well as the obstacles that exist in the Judiciary that hinder the effectiveness of certain guarantees. Finally, examples of the application of the ODR system in the public and private spheres are provided as a means of conflict resolution and prevention. Thus, the promotion of the use of Online Dispute Resolution is proposed in order to effectively realize access to justice, guiding its application in a democratic manner, rethinking access distribution policies to strengthen constitutional fundamental rights. The research used the hypothetical-deductive method, through extensive bibliographical research on the proposed theme.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Technology, Artificial intelligence, Online dispute resolution, Access to justice, Fundamental rights

1 INTRODUÇÃO

A tecnologia faz-se presente em toda a história da humanidade, sendo imprescindível para a realização de tarefas essenciais à sobrevivência do ser humano desde as formas mais rudimentares. Segundo Childs (2016, p. 5), o termo “tecnologia” refere-se a qualquer inovação que tenha permitido a melhoria das condições de vida do ser humano.

Nesse contexto, a tecnologia não resta caracterizada tão somente por softwares ou recursos científicos, mas também por tudo que é construído pelo homem a partir da utilização de diversos recursos naturais, tornando-se um meio pelo qual se realizam atividades com objetivo de criar ferramentas instrumentais e simbólicas (ARAÚJO *et al*, 2017, p. 922).

Assim, percebe-se a inserção da tecnologia nas mais diversas esferas sociais, adentrando, inevitavelmente, ao Poder Judiciário, sendo propulsora de inúmeras transformações no dito sistema.

Conforme será objeto de análise, inicialmente, a tecnologia visava a reprodução de tarefas ordinárias, mormente mecânicas, sem a atribuição de aspectos cognitivos, porém, com o seu desenvolvimento, não apenas no aspecto jurídico, os mecanismos de Inteligência Artificial tornaram-se factíveis, com máquinas capazes de adquirir aprendizado de forma autônoma, objetivando o desenvolvimento de tarefas, por vezes, em nível superior ao humano.

Assim, pretende-se demonstrar de que maneira a Inteligência Artificial pode auxiliar nos entraves existentes no Poder Judiciário. De forma específica, será examinado o sistema de *Online Dispute Resolution (ODR)*, bem como sua relação e potencialidade de promover a garantia do acesso à justiça.

No que tange à temática acerca do acesso, tem-se um direito fundamental previsto no texto constitucional que, no entanto, é constantemente violado, sendo que o modelo de justiça atual exara um entendimento deturpado acerca do direito ora em análise, uma vez que índices expressivos de litigiosidade não traduzem a efetividade da referida norma jurídica.

Dessa forma, o estudo, valendo-se do método hipotético-dedutivo, examina as máculas constantes no Poder Judiciário, que envolvem motivos diversos, desde questões econômicas até culturais, e de que maneira a *Online Dispute Resolution (ODR)* pode ser implementada, visando a remodelação da política redistributiva de acesso em prol da minoração das desigualdades sociais e fortalecimento dos princípios do Estado Democrático de Direito.

2 INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: *ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)*

Segundo as palavras de Savinto (1995, p. 362): “A inteligência não é atributo específico do ser humano, embora este o tenha em mais alto grau”. Partindo de determinada premissa, o neurologista traça relações entre a inteligência biológica e inteligência artificial, expondo que não há um entendimento pacífico no que tange a temática, o que leva a provocação acerca do *Homo sapiens versus Machina sapiens*.

A Inteligência Artificial (I.A), assim como a inteligência biológica, é dotada de propriedade transdisciplinar, compreendendo ramos do ensino da psicologia, informática e linguística, além de subsídios essenciais advindos da neurociência, matemática, sociologia, microeletrônica, robótica e demais campos científicos (SAVINTO, 1995, p. 367).

Dessa forma, em detrimento da propriedade de englobar diversas áreas do conhecimento, demonstra-se notório a aplicação das mais variadas formas de I.A na vida em sociedade, seja no campo da informação, saúde, educação ou jurídico. Por consectário, a Inteligência Artificial é tida como uma tecnologia de propósito geral, sendo aquela sem a qual as outras tecnologias têm dificuldade de viver e que impactam todas as outras, desde a maneira de produzir até a maneira como ela se relaciona (CEE-FIOCRUZ, 2020).

Nesse diapasão, Alexandre Bahia *et al* entendem:

> Apesar de difícil conceituação, em geral, pode-se designar a inteligência artificial como ramo da ciência da computação que se dedica ao desenvolvimento de sistemas inteligentes por meio de computadores e máquinas capazes de reproduzir conhecimento para: raciocinar, planejar, resolver problemas, comunicar-se através de linguagem, armazenar dados e aprender. **De início, os sistemas de IA preocupavam-se em imitar o raciocínio humano. Hoje, os algoritmos para a produção de conhecimento sintético dedicam-se a resolver problemas com melhor qualidade e eficiência que os humanos.** (BAHIA *et al*, 2021, p. 373, grifo nosso).

Portanto, em linhas gerais, a Inteligência Artificial pode ser compreendida como uma ferramenta de produção de conhecimento que objetiva a realização de tarefas, normalmente realizadas pelos seres humanos, a partir do fornecimento de dados ao sistema. Assim, visando promover melhor compreensão sobre a tecnologia em análise, serão expostos a seguir breves apontamentos acerca dos domínios fundamentais de I.A.

A esse respeito, cumpre discorrer sobre os algoritmos, que representam um conjunto de “regras formais, sequenciais e bem definidas a partir do entendimento lógico de um problema a ser resolvido por um programador com o objetivo de transformá-lo em um programa que seja possível de ser tratado e executado por um computador” (MANZANO; OLIVEIRA, 2019, p. 31). De forma mais simplificada, “algoritmo é uma sequência de instruções que diz a um computador o que fazer” (DOMINGOS, 2015, p. 2, apud FERRARI *et al*, 2018, p. 3-4).

Ademais, cumpre salientar que existem, em suma, duas espécies de algoritmos, os programados e os não programados. O primeiro cumpre com sua função, seguindo o "caminho" definido inicialmente, havendo, portanto, uma dominação do programador durante toda a etapa. Por sua vez, os algoritmos não programados, também denominados como *learners*, operam de maneira diversa, vez que criam outros algoritmos, seguindo uma programação própria (FERRARI *et al*, 2018, p. 4). Ou seja, o programador apresenta uma espécie de problema e uma solução respectiva, porém não informa qual o caminho que o algoritmo deve seguir, o próprio sistema decide o seu percurso, reforçando o qual for mais assertivo (ISABELA, 2021).

O *machine learning* ou aprendizado de máquina, refere-se à capacidade cognitiva do próprio sistema, que proporciona o aprendizado contínuo das máquinas a partir de sua programação, valendo-se de erros ou acertos, não constituindo uma mera reprodução dos dados inseridos. (FIGUEIREDO; CABRAL, 2020, p. 86). Dessa forma, o aprendizado adquirido pela própria máquina possibilita a identificação de padrões e tomada de decisões sem a necessidade de intervenção humana acentuada.

Por fim, o *Big data* também constituí um conceito elementar da Inteligência Artificial, o qual caracteriza-se pela inserção intensa de dados, abrangendo diversos campos científicos, capaz de gerar inteligência. Conforme exposto por Saisse (2017, p. 5), o *big data* pode ser definido por três Vs, sendo eles: a) volume, representado pela inserção massiva de dados; b) velocidade, a qual se relaciona com a capacidade e tempo de processamento; c) variedade, relativo aos diversos formatos dos dados, a exemplo, vídeos, fotos, transações financeiras e demais.

Dessa forma, no âmbito do Poder Judiciário, diversos sistemas de Inteligência Artificial estão sendo desenvolvidos e implementados, desde tarefas relativas à automação, como triagem de processos, até decisões judiciais que envolvem temas com menor complexidade.

Assim, diante do vasto campo de Inteligência Artificial aplicada a esfera jurídica, o presente trabalho propõe a debruçar-se sobre a *Online Dispute Resolution (ODR)*, visto a sua origem intimamente relacionada com os efeitos da *internet* corpo social, além da pertinência do tema no tocante a novas modalidades de resolução de conflitos, conforme será exposto a seguir.

O desenvolvimento da *Online Dispute Resolution (ODR)*, ou Resolução de Disputas Online, remonta ao desenvolvimento do *e-commerce*, oportunidade em que a *internet* começou a ser vista como um ambiente propulsor para as mais diversas práticas mercantis. Assim, com a expansão do volume de transações, houve a expansão dos conflitos oriundos da seara digital, fazendo com que emergisse uma necessidade ante a sua resolução, bem como prevenção (MARQUES, 2019, p. 4).

Nessa feita, a ODR nasce como uma ferramenta apta a promover maior confiabilidade ao comércio eletrônico, tendo em vista que os clientes do mercado *on-line* contratam com agilidade expressiva, logo buscam uma solução para suas demandas de igual maneira. Assim, "resolver conflitos – mormente demandas de consumidores – de forma eficiente significa contribuir para o crescimento, a lucratividade e a confiança de um mercado" (MARQUES, 2019, p. 7).

Ademais, os valores das transações do *e-commerce* eram comumente baixos, sendo o custo da judicialização do conflito, ou de outros métodos existentes até então para a resolução, elevados em comparação ao auferido pela empresa, assim como a distância geográfica entre as partes, constituindo impeditivos para o avanço da nova modalidade mercantil. (BAHIA *et al*, 2021, p. 177). Logo, o desenvolvimento de novas metodologias foi imprescindível para o fortalecimento das empresas.

Embora a inauguração dos estudos acerca da *Online Dispute Resolution* tenha ocorrido na década de 1990, em razão do avanço do acesso à *internet*, todas as conceituações sobre o dito sistema de Inteligência Artificial possuem um caráter temporário, visto que, ao passo que a tecnologia se desenvolve e potencializa, a definição da ODR será alterada de igual maneira, pois essa está ligada intimamente as formas de solução de conflitos através de recursos tecnológicos. (BAHIA *et al*, 2021, p. 125).

Inicialmente, a *Online Dispute Resolution* foi utilizada com o intuito de solucionar os conflitos no ambiente virtual, constituindo apenas um caráter instrumental, havendo uma reprodução do método de resolução comum ao meio físico, a exemplo, mediação e conciliação, para o eletrônico. A esse respeito, Alexandre Bahia *et al* (2021, p. 178), aponta que a primeira técnica de ODR consistiu em promover um contato com os clientes através de *e-mail*, sendo oferecido formas de resolução pela mediação, o que gerou um elevado índice de resolutividade, ainda em sua forma mais simplória.

Como consequência, os sistemas de *Online Dispute Resolution* foram avançando de modo vertiginoso, concebendo um grande volume de dados, que aliado ao seu tratamento, irradiaram efeitos para além do instrumental. Assim, percebe-se que a tecnologia "forneceu aos sujeitos envolvidos 'novos poderes', pois possibilitou a criação de novos ambientes, inexistentes no mundo físico, a partir do uso dos crescentes tipos de comunicação *online* que foram se fazendo disponíveis (inclusive para esfera judicial)" (MARQUES, 2019, p. 3).

À vista disso, um importante marco relativo a ODR é a sua configuração como uma tecnologia de quarta parte, "significando que seu papel seria tão importante que auxiliaria o terceiro envolvido na solução dos conflitos" (BAHIA *et al*, 2021, p. 126), visto a possibilidade

de desenho de novos ambientes, de modo a adequar a melhor estratégia para o caso, a partir de uma visão ampla proporcionada pelo ambiente digital.

A esse respeito, convém elucidar que o desenho das características inerentes à ODR remete a um triângulo, uma vez que a *Online Dispute Resolution* deve ser dotada de conveniência, expertise e confiança, sendo que uma das atribuições, a depender do caso em análise, deve atuar de modo mais veemente que as demais, não constituindo, portanto, um triângulo equilátero (FERNANDA, 2021).

Dessa forma, em atenção a evolução exponencial das tecnologias, por consequência, houve a evolução dos próprios mecanismos de Inteligência Artificial, em atenção as ODRs, podendo definir, em síntese, suas principais características, quais sejam:

> A partir da evolução do conceito da ODR, percebe-se que sua essência envolve três grandes mudanças nas formas de resolver os conflitos: 1) há uma mudança do local no qual os conflitos são solucionados, passando do físico para virtual; 2) ocorre, também, uma mudança da intervenção humana para tomada de decisões algorítmicas; e 3) por fim, verifica-se uma mudança da confidencialidade dos dados das partes para a ênfase na coleta, uso e reutilização destes dados para a prevenção de conflitos. (BAHIA *et al*, 2021, p. 127).

A título exemplificativo de todo o exposto, conforme apresentado por Alexandre Bahia *et al* (2021, p. 178-180), a *eBay*, empresa de comércio eletrônico, foi a pioneira no tocante à adoção e desenvolvimento de ODR. No ano de 1999, em parceria junto a *Center for Information Technology and Dispute Resolution da University of Massachusetts*, instituiu seu primeiro projeto, o qual propôs um canal intermediador de conflitos da dita empresa, consistindo na realização de contato com os clientes por *e-mail* e posterior tentativa de mediação, representando, em determinada fase, o caráter instrumental provocado pela tecnologia, em que há uma transferência da forma de resolução física para o ambiente virtual, alcançando resultados notórios, com 185 reclamações conduzidas à mediação em apenas duas semanas.

No seguinte às primeiras experiências, a referida empresa firmou um novo acordo junto a *SquareTrade*, com o intuito de promover o desenvolvimento da plataforma até então utilizada, agregando mais tecnologia para além do uso do *e-mail*. Dentre os anos de 2000 a 2005, totalizaram seis milhões de disputas. Assim, diante de resultados extremamente promissores, a *eBay* continuou a investir no desenvolvimento de ODR, possuindo, atualmente, um sistema próprio de resolução de conflitos, denominado "*eBay Resolution Center"*, em que a Inteligência Artificial, através da base de dados acentuados, bem como seu tratamento, proporciona uma intervenção humana reduzida, ofertando aos clientes opções para a resolução de seus conflitos, o que alcança, na atualidade, um marco de 90% (noventa por cento) de desjudicialização.

Em síntese, a partir das experiências advindas da *eBay,* pode-se observar que a ODR adota um procedimento escalonado, seguindo quatro possíveis etapas. A primeira refere-se ao diagnóstico, em que o cliente ao inserir na plataforma qual o seu problema, a I.A, a partir da utilização da base de dados advindas de conflitos já solucionados no passado, fornece uma informação, a qual, por muita das vezes, não era de conhecimento da parte. Após, já na segunda fase, ocorre a negociação entre o *software* e o cliente, em que a máquina, a partir de sua própria expertise, propõe a solução que julgar mais conveniente. Caso o conflito não finde em determinado momento, a fase de mediação ou conciliação assistida emerge, oportunidade em que há intervenção humana para sua realização. Se o problema, ainda assim, não for solucionado, ocorrerá o ajuizamento de uma ação (FERNANDA, 2021).

É notório que a utilização da ODR possui a capacidade de fornecer ao cliente uma solução demasiadamente célere quando comparada ao tempo de um processo judicial, sendo um fator benéfico tanto para a empresa, quanto para o cliente. Observa-se, ainda, que embora a forma de Inteligência Artificial atue de forma preponderante, a ação humana não é anulada, apenas resguardada para as fases finais. "A consequência principal é a autocomposição como modelo primário, e a judicialização como fonte secundária" (RAMOS, 2018, p. 42).

À vista de todo exposto, consoante ao entendimento de Marques (2019, p. 7-8), a utilização e ampliação da *Online Dispute Resolution* favorece a promoção do acesso à justiça, uma vez que são proporcionadas formas mais viáveis e céleres de resolução de conflitos, se aliando a uma perspectiva moderna de acesso, visto que "é momento de se desenhar para prevenir, acima de tudo; e não apenas desenhar para solucionar em momento adiantado de uma ação judicial" (MARQUES, 2019, p. 10).

Entretanto, a aplicação das ODRs como forma de acesso à justiça deve ser observada, sobretudo, sob uma ótica democrática, porquanto não pode ser aplicada apenas com um intuito de diminuição de acervo, mas sim como instrumento útil a promover garantias de Direitos Fundamentais, conforme será debatido a seguir.

3 DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA

O direito de acesso à justiça encontra-se consagrado no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, possuindo status de direito fundamental, irradiando efeitos para os demais diplomas legais do ordenamento jurídico. Entretanto, promover a efetividade de determinada norma constitucional representa um problema secular na estrutura do sistema de justiça, conforme será demonstrado.

3.1 Aspectos jurídicos

Consoante aos estudos de Cappeletti e Garth (1988, p. 9-13) acerca da evolução do conceito de justiça, dentre os séculos XVIII a XIX, a solução dos litígios da sociedade refletiam os aspectos da ótica fundamentalmente individualista. À época, no contexto dos estados liberais, tinha-se o entendimento de que o acesso à justiça representava um direito natural, sendo anterior ao próprio Estado, logo não necessitava de uma ação positiva para resguardá-los.

Dessa forma, o Estado não se preocupava em garantir determinado acesso aos cidadãos, sendo o direito de demandar a justiça apenas para aqueles que conseguiam suportar seus custos econômicos. Por consectário, os entraves para acesso ao Poder Judiciário não eram tidos como problemas, sendo as reformas constantes em determinado sistema realizadas, exclusivamente, a partir do aspecto formal, sendo a realidade fática desprezada.

Ao passo em que a sociedade foi evoluindo, em conjunto com a evolução do conceito dos direitos humanos, as ações passaram a possuir aspectos coletivos em detrimento a visão individualista. Assim, os direitos e deveres sociais emergiram, correlato a ideologia do Estado como garantidor de tais direitos, baseados em uma atuação positiva desse.

Nessa feita, os autores defendem que os juristas devem preocupar-se com a efetivação dos direitos, estando as técnicas processuais a serventia das funções sociais, além de que o Poder Judiciário não reflete a única forma de resolução dos conflitos existentes. Desse modo, "o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que **pretenda garantir, e não apenas proclamar o direito de todos**" (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12, grifo nosso).

Adentrando ao cenário nacional, percebe-se que a Constituição de 1988, considerada como Constituição Cidadã por Ulysses Guimarães, presidente da Assembleia Nacional Constituinte, reflete todo o exposto. Já em seu preâmbulo há a previsão de assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, sendo classificados como direitos fundamentais.

Em especial atenção aos direitos fundamentais, não há uma classificação una. Segundo Bernardo Gonçalves Fernandes, as dimensões subjetivas e objetivas os classificam, de acordo com a matriz alemã:

> No primeiro aspecto, significa dizer que eles outorgam a seus titulares possibilidades jurídicas de impor interesses pessoais em face dos órgãos estatais obrigados. No outro, os direitos fundamentais formam a base do ordenamento jurídico de um Estado

> Democrático de Direito. (...) Nesses termos, os direitos fundamentais seriam vistos não só como direitos de defesa (garantias negativas), ligados a um dever de omissão, (um não fazer ou não interferir do Estado no universo privado dos cidadãos), e direitos de prestações (garantias positivas) para o exercício das liberdades (e aqui, entendidos como obrigações de fazer ou de realizar) por parte do Estado, mas, além disso, nos termos objetivos, eles, como a base do ordenamento, seriam um "vetor" a ser seguido (pelos Poderes Públicos e particulares) para interpretação e aplicação de todas as normas constitucionais e infraconstitucionais (FERNANDES, 2017, p. 322-323).

Determinado jurista também aborda a classificação dos direitos fundamentais segundo suas gerações, conforme teoria desenvolvida por Paulo Bonavides. Assim, os ditos direitos seriam divididos em cinco gerações, quais sejam: a) primeira geração, relacionados aos direitos de liberdade; b) segunda geração, sendo os direitos sociais, culturais e econômicos; c) terceira geração, em que todo gênero humano seria destinatário destes, relacionando-se com o princípio da fraternidade, bem como direito ao desenvolvimento e à paz; d) quarta geração, visando o futuro da cidadania e liberdade dentre uma era de globalização político-econômica; e) quinta geração, referente ao direito à paz, sendo uma concepção mais moderna da teoria (FERNANDES, 2017, p. 325-327).

À vista disso, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu art. 5º, elenca uma série de Direitos e Garantias Fundamentais, inclusos no capítulo dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos (Capítulo I). Em específico, o inciso XXXV do aludido artigo regula a respeito do direito de acesso à justiça, expressando o seguinte: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Em sentido semelhante, o art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 determina “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito” (BRASIL, 2015).

Bernardo Gonçalves aduz que o direito de acesso à justiça, ou acesso à jurisdição, conforme defendido pelo professor Rosemiro Pereira Leal, pode ser tido como negação da autotutela dos conflitos existentes entre os particulares ou entre particulares e o próprio Estado. Acerca da temática, o constitucionalista expressa:

> Todavia, **falar em acesso à Jurisdição não é concepção que se esgota com a oportunidade de propositura (postulação) da demanda perante o Judiciário**, mas requer a observância irrestrita dos princípios do contraditório e da ampla defesa, como consectários do princípio do devido processo, como condição de legitimidade da decisão jurisdicional - e só assim podemos falar (legitimamente) em composição do conflito. (FERNANDES, 2017, p. 521, grifo nosso).

Assim, nessa perspectiva, apesar do acesso à jurisdição se consubstanciar em um direito fundamental, postulado no texto constitucional (art. 5º, inciso XXXV, CRFB/88), há uma preocupação em promover sua garantia, uma vez que, embora o estado brasileiro possua índices

de litígios expressivos, observa-se que os números não refletem uma distribuição democrática de acesso, o que manifesta que grande parcela do corpo social ainda se encontra afastada de determinada garantia. Ademais, imprescindível pensar sobre formas diversas de acesso à justiça, para além do ajuizamento de uma Ação perante o Poder Judiciário. A esse respeito:

> Embora o acesso efetivo à justiça venha sendo crescentemente aceito como um direito social básico nas modernas sociedades, o conceito de "efetividade" é, por si só, algo vago. A efetividade perfeita, no contexto de um dado direito substantivo, poderia ser expressa como a completa "igualdade de armas" – a garantia de que a conclusão final depende apenas dos méritos jurídicos relativos das partes antagônicas, sem relação com diferenças que sejam estranhas ao Direito e que, no entanto, afetam a afirmação e reivindicação dos direitos. Essa perfeita igualdade, naturalmente, é utópica. As diferenças entre as partes não podem jamais ser completamente erradicadas. A questão é saber até onde avançar na direção do objetivo utópico e a que custo. Em outras palavras, quantos dos obstáculos ao acesso efetivo à justiça podem e devem ser atacados? (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 15).

Portanto, serão analisados os principais entreves constantes da estrutura do Poder Judiciário que impedem a efetivação do acesso à justiça, ou acesso à jurisdição, bem como as soluções propostas pela *Online Dispute Resolution*.

3.2 Entraves existentes no Poder Judiciário para garantia do acesso à justiça e as soluções propostas pela *Online Dispute Resolution* (ODR)

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), desenvolveu o projeto denominado "Justiça em números" com o intuito de fornecer uma análise detalhada acerca da estrutura do Poder Judiciário, bem como seu desempenho e gastos.

Em atenção ao relatório de 2021, o CNJ expôs que o Poder Judiciário encerrou o ano de 2020 com 75,4 milhões de processos em tramitação, sendo que 13 milhões estavam aguardando uma situação jurídica futura (suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório), chegando ao montante, portanto, de 62,4 milhões de ações judiciais em andamento ao final de 2020. Determinado número, ainda, é tido como um avanço do Poder Judiciário, pois o ano de 2020 registrou a maior redução do acervo de processos pendentes, o que evidencia uma situação alarmante. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021, p. 102-105).

Conforme extrai-se dos dados acima apontados, o Brasil possui um índice de litigiosidade demasiadamente expressivo, decorrente de fatores diversos, que prejudicam a efetividade do acesso à justiça, conforme será explanado no decorrer do presente capítulo.

A princípio, para compreender o excessivo demandismo judicial brasileiro, cumpre tecer análises sob o prisma econômico do Direito. Mauro Cappelletti e Bryant Garth, ainda na

década de 70, iniciaram os estudos acerca dos entraves existentes para o acesso à justiça. Em observância aos problemas constantes à época, os autores pensaram o acesso à justiça como um direito que não poderia ser restrito por razões econômicas, defendendo a criação de formas de acesso aos hipossuficientes.

Cappelletti e Garth (1988, p. 15-24) expressam que nem todos os cidadãos possuem recursos capazes de suportar todas as custas necessárias para estar em litígio, fator que se agrava quando as causas possuem um valor econômico baixo, visto que os custos processuais crescem de maneira inversamente proporcional ao valor da causa, além do tempo extenso que comumente é demandado para a solução de uma controvérsia, constituindo espécies de coações para que os economicamente desfavorecidos desistam de uma ação.

Segundo os referidos autores, também há uma discrepância entre as possibilidades das partes, que versa não apenas a respeito da capacidade econômica, mas também sobre a capacidade técnica para estar em juízo. Porquanto, nem todos possuem a aptidão para reconhecer direitos exigíveis, sendo, por vezes, lesionados sem ao menos possuir ciência. Mesmo no mundo hodierno, determinada característica subsiste, pois ainda que existam formas de propagação de informação e conhecimento mais amplas e facilitadas, grande parte do corpo social demonstra-se leigo no que se refere a existência de seus direitos.

Diante do exposto cenário, promovido, sobretudo, por uma diferença econômica, foi pensada a criação de mecanismos processuais visando, inicialmente, a promoção de acesso. A exemplo, tem-se o art. 5º, inciso LXXIV, da CR/88, que estabelece: "o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos" (BRASIL, 1988). O supradito instituto oferece aos hipossuficientes uma prestação gratuita para o patrocínio das ações judiciais.

Em sentido correspondente, houve a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da justiça estadual, por meio da Lei nº 9.099/95, que visa uma prestação jurisdicional célere, conforme extrai-se de seu art. 2º: "O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade (...)", além da possibilidade de demandar em juízo de primeira instância de forma não onerosa, nos termos do art. 54 do referido diploma legal. Os Juizados Especiais Federais, criados por meio da Lei nº 10.259/01, atuam de maneira semelhante.

Entretanto, apesar dos mecanismos jurídicos-processuais instituídos com a intenção de promover o acesso à justiça formal, em prol de garantir a atuação do hipossuficiente, verifica-se que a realidade fática é diversa, dado que "a mesma Justiça, que permanece praticamente

desconhecida e inacessível para grande parcela do povo brasileiro, é utilizada de forma excessiva e abusiva por determinados setores da sociedade" (TENENBLAT, 2011, p. 24).

Cappelletti e Garth (1988, p. 25-26), influenciados pela teoria do jurista Marc Galanter, evidenciam a existência dos "litigantes habituais" e "litigantes eventuais", sendo que os primeiros, em razão de maior contato e experiência com os processos judiciais, possuem uma série de vantagens face ao segundo grupo, tais como o conhecimento de estratégias, possibilidade de planejamento do litígio, além da diluição dos riscos de uma demanda em relação as demais, oportunidades inexistentes para os litigantes eventuais.

Assim, percebe-se que apesar de haver um grande número de litígios, há poucos litigantes, refletindo, portanto, uma desigualdade social existente no país, escancarado pelo uso patológico de determinado sistema. Acerca das disparidades apontadas, urge destacar:

> (...) **essas facilidades tornam o judiciário acessível ao ponto de transformar economicamente vantajoso para as partes litigarem.** Muitas vezes, diante de condenações baixas, ou do baixo percentual das pessoas que procuram seus direitos, ainda que prejudicadas por uma conduta ilegal de determinada pessoa, ou mesmo quando a discussão judicial serve apenas como meio procrastinatório para pagamento de tributos, as partes realizam escolhas racionais que demonstram ser mais vantajoso agir ilegalmente ou litigar do que propriamente cumprir direitos. (PARIZZI, 2016, p. 26-27, grifo nosso).

A esse respeito, percebe-se que o "desequilíbrio existente no acesso à justiça é fruto da abusividade, praticamente cultural, no ingresso de demandas judiciais" (MARCELLINO JUNIOR, 2014, p. 2014). Dessa forma, imprescindível discorrer acerca da cultura da litigiosidade, ou cultura da sentença, que contribui de forma expressiva para a perpetuação dos obstáculos para o efetivo acesso à justiça.

Determinado fenômeno se dá devido a representação do processo judicial como a principal forma de resolver os conflitos existentes no Brasil, advindo uma ideologia de que a pacificação social somente seria alcançada através da prolação de uma sentença, a qual possui um caráter de obrigatoriedade, refletindo a forma organizacional que determinado corpo social possui de resolver conflitos (SANTOS; MAILLART, 2018, p. 672-675).

Outrossim, a cultura da litigiosidade é perpetuada pela concepção errônea do acesso à justiça, vez que esse não se refere puramente a demanda junto ao Poder Judiciário através de um processo, sequer se confunde com o direito de petição ou direito de ação. Tais características geram uma intensa juridicização da vida em sociedade. (PARIZZI, 2016, p. 23-33).

Desta feita, verifica-se que todos os aspectos ora expostos contribuem, de forma direta ou indireta, para os acentuados índices de demandas judiciais existentes. Por uma razão de

limitação de recursos humanos e financeiros, o Poder Judiciário não é capaz de fazer uma gestão eficaz de todas as ações, gerando, por óbvio, uma extensa morosidade processual. Mister esclarecer que a demora na prestação jurisdicional traz consigo outros problemas, a exemplo, o elevado custo para a manutenção da máquina pública, consumindo grande parcela dos recursos estatais, o que afeta todos os âmbitos sociais, indo para além do sistema de justiça.

Diante do exposto, os entraves existentes do Poder Judiciário que dificultam a garantia do direito de acesso à justiça devem ser pensados e tratados para além de uma mera perspectiva de diminuição de acervo, visto que os problemas possuem uma natureza complexa, relacionados, conjuntamente, a questões econômicas e culturais.

É necessário que formas alternativas para a resolução dos conflitos sejam fomentadas, sendo as inovações propostas pelas tecnologias, em especial à Inteligência Artificial através da *Online Dispute Reolution (ODR)*, grandes aliadas para promover uma forma de acesso à justiça de modo efetivo, para além dos contornos do Poder Judiciário em uma perspectiva processual.

4 APLICAÇÃO DA *ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)* PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA E AS ESCOLHAS POLÍTICAS INERENTES À DISTRIBUIÇÃO DE ACESSO

Conforme exposto do decorrer do presente estudo, a *Online Dispute Resolution (ODR)* configura-se em um mecanismo de Inteligência Artificial que obteve sua gênese junto ao comércio eletrônico, com o propósito de promover segurança e confiabilidade a nova forma de atividade mercantil. Ou seja, determinado recurso é capaz de promover métodos de resoluções de conflitos, bem como evitá-los.

Por consequência de seu surgimento aliado ao *e-commerce*, a *Online Dispute Resolution* possui inúmeras aplicações dentre a esfera privada e, em razão de seus resultados frutíferos e promissores, adentrou, posteriormente, a esfera pública. Entretanto, para fins expositivos, as formas de ODR no âmbito privado serão trabalhadas inicialmente.

Consoante com o descrito em capítulos anteriores, a *eBay* foi a primeira empresa a adotar e desenvolver a *Online Dispute Resolution* como mecanismo de resolução dos conflitos de seus clientes, porém, no cenário atual, outras inúmeras empresas se destacam no tocante a aplicabilidade e avanço de determinada ferramenta de Inteligência Artificial.

A exemplo, a plataforma MODRIA *(Modular online Dispute Resolution Implementation Assistance)*, desenvolvida por Colin Rule, um dos criadores do *eBay*, refere-se a um sistema adaptável a conflitos de espécies variadas. De acordo com Soares (2020, p. 6), a

princípio, os requerentes devem expor o problema na plataforma, podendo valer-se de arquivos midiáticos, bem como alegações escritas, visando reduzir a diferença entre as informações.

Caso não ocorra a celebração de um acordo, a negociação será atuante, em que o algoritmo trabalha para sugerir possíveis soluções, apoiado na base de dados constantes da I.A, consoante ao domínio do *Big Data*. Caso não haja a resolução do conflito, haverá a intervenção humana através da mediação. Se a alternativa restar frustrada, o sistema atuará como arbitragem informal, decidindo quem terá razão no conflito. Em suma, "o sistema é modular, pois não há necessariamente esta ordem a seguir, podendo para cada tipo de conflito, haver uma adaptação na ordem dos módulos, ou mesmo o uso somente de alguns deles". (SOARES, 2020, p. 6).

Outro exemplo notório relaciona-se com a aplicação das ferramentas da *Online Dispute Resolution (ODR)* no Mercado Livre, uma das maiores empresas de comércio eletrônico da América Latina. Segundo Marques (2019, p. 12-13), a plataforma possui um sistema denominado "Compra Garantida" que salvaguarda o consumidor caso ocorra algum infortúnio em sua transação, sendo assegurado a restituição econômica do cliente, prescindindo a responsabilidade do vendedor. Se o conflito persistir, será estabelecido um canal de comunicação entre as partes, para possibilitar a celebração de um acordo. Caso a tentativa seja infrutífera, haverá a atuação humana por parte de um funcionário da empresa para que promova a mediação do conflito. Alexandre Bahia *et al* (2021, p. 180) expõe que o Mercado Livre alcançou 98,8% de desjudicialização através da adoção das técnicas acima descritas.

Adentrando ao âmbito público, a principal referência de utilização da *Online Dispute Resolution (ODR)* refere-se ao "consumidor.gov". A plataforma foi desenvolvida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública do Governo Federal em 2015. O dito sistema possibilita o diálogo entre os consumidores e empresas com o intuito de solucionar o conflito antes que ocorra o ajuizamento de uma ação. Os clientes devem apresentar uma reclamação contra a empresa, que deverá estar cadastrada na plataforma, e essa possuirá 10 (dez) dias para se manifestar, com posterior avaliação de satisfação do consumidor. (KLARMANN; CANTALI, 2021).

A Portaria da SENACON nº 12, de 5 de abril de 2021, conforme disposto em seu art. 1º, determinou "o cadastro de empresas na plataforma consumidor.gov.br para viabilizar a negociação, via internet, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente (...)". (BRASIL, 2021).

A plataforma "consumidor.gov" demonstra índices prósperos. No ano de 2018 houve uma marca superior a 600 mil (seiscentas mil) reclamações de consumidores com nível de satisfação de 80%, com prazo médio de resposta de sete dias. Já em 2019, 780.179 (setecentos

e oitenta mil cento e setenta e nove) foram registradas na plataforma, sendo 99% respondidas, com solução média de 81%. (BAHIA et al, 2021, p. 181).

Colhe-se dos exemplos exarados que tanto no âmbito privado, quanto no âmbito público, os sistemas de *ODR* apresentam marcos extremamente promissores. De acordo com Marques (2019, p. 11), isso se dá em razão do empenho dos fornecedores para manter uma boa avaliação nas plataformas, o que influi direta e indiretamente em suas vendas. Ainda, os acordos celebrados e decisões tomadas possuem uma elevada efetividade, podendo ser implementadas de imediato, além da análise e tratamento do grande volume de dados que servem de parâmetro para instituir mecanismos para evitar reclamações e o oferecimento de soluções precisas.

Assim, percebe-se que a *Online Dispute Resolution* constitui uma ferramenta eficaz para a promoção do acesso à justiça, uma vez que determinado princípio não se traduz no mero ajuizamento de uma ação judicial, mas "a possibilidade de alcançar determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano, com o exercício da cidadania plena e a instituição de uma estrutura jurídica harmoniosa e isonômica" (TENENBLAT, 2011, p. 25).

Destarte, as plataformas de ODR, por fornecerem, por vezes, o contato direto entre os consumidores e fornecedores, além de instituir ambientes e mecanismos inexistentes ao mundo físico, a exemplo, a análise de uma extensa gama de dados adquiridos, aumentam exponencialmente a chance de resolução de um problema, aliado a prevenção futura deste.

Nessa perspectiva, Nunes e Paolinelli (2021, p.2-6) defendem que a escolha no tocante à distribuição de acesso à justiça, através da definição de quem e como se acessa determinados mecanismos, perpassam escolhas políticas dos estados.

Assim, a tecnologia, adentrando de modo específico ao sistema de *ODR*, configura-se em um mecanismo capaz impulsionar a promoção de tal garantia, resgatando a função redistributiva do acesso. Contudo, necessário atentar-se que as questões inerentes aos obstáculos para a efetivação do acesso à justiça, bem como as soluções propostas, devem ser analisadas de forma ampla, não pensando tão somente em uma redução de acervo ou diminuição do tempo para uma prestação jurisdicional. Nesse sentido:

> Não pode ser "resolvido" com reformas que sustentam o fechamento das portas do sistema público de justiça, com redução de espaços do devido processo, com mecanismos de filtragem ou de padronização que obstaculizam ou dificultam o acesso do cidadão (...) Adota-se uma visão amplificada de acesso à justiça, enquanto ferramenta para remoção de barreiras que promove procedimentos capazes de gerir, prevenir e solucionar disputas eficazmente, com observância de direitos fundamentais e potencial para a redução das desigualdades.(NUNES; PAOLINELLI, 2021, p.5-6).

Portanto, resta evidenciado a atuação frutífera da *Online Dispute Resolution* ante a promoção do efetivo acesso à justiça. Todavia, deve valer-se de determinado recurso a partir de uma visão democrática, consoante as garantias processuais-fundamentais, dado que um único recurso não é capaz de solucionar as máculas presentes no Poder Judiciário, pois pensar em determinada questão de modo isolado faz com que as desigualdades se perpetuem com o tempo.

5 CONCLUSÃO

Pelo exposto no presente estudo, percebe-se que os recursos tecnológicos estão inseridos em diversas atividades da vida em sociedade, atuando, de forma direta ou indireta, no âmbito da saúde, educação, mobilidade, economia e lazer, adentrando, inevitavelmente, nas estruturas do Poder Judiciário.

Assim, o Direito Processual se relacionada intimamente com a tecnologia, sendo um fator propulsor de mudanças nos institutos processuais para além do aspecto meramente instrumental, tendo a potencialidade de criar novas metodologias para o dimensionamento das demandas que emergem do corpo social.

Nesse diapasão, cumpre salientar que as inovações tecnológicas, em especial a Inteligência Artificial, por vezes, é compreendida de modo equivocado, seja pela ignorância no que tange à matéria, seja por resistência a adaptação ao novo cenário, porquanto determinado mecanismo, em relação a sua inserção no Poder Judiciário, não é tido de modo futurista, mas sim com um caráter auxiliador ao exercício das atribuições humanas.

Dessa forma, o trabalho debruçou-se a examinar a Inteligência Artificial denominada *Online Dispute Resolution (ODR),* que atua em prol da resolução e prevenção de conflitos, possuindo sua origem associada ao *e-commerce,* bem como ao intenso avanço da *internet*, sendo um sistema que visava, a princípio, fornecer um solo fértil para a propagação do comércio eletrônico, de modo a promover maior confiabilidade a nova forma de operação mercantil.

Outrossim, verifica-se que o direito de acesso à justiça, apesar de constituir um direito fundamental, consagrado no texto constitucional e nos demais diplomas legislativos, não é efetivado de modo satisfatório perante o Poder Judiciário, havendo uma perpetuação de imbróglios seculares no sistema de justiça, os quais são camuflados por índices elevados de demandas.

Assim sendo, a *Online Dispute Resolution* representa um sistema favorável para a promoção do acesso à justiça, dado que, além de estimular alternativas advindas da

autocomposição, também cria mecanismos inexistentes ao mundo físico, possibilitando um método de resolução de conflitos mais dinâmico, célere e eficaz.

Portanto, conclui-se que os métodos propostos para a amplitude do acesso, sobretudo a *Online Dispute Resolution (ODR)*, devem ser pensados de forma consoante aos princípios que regem o Estado Democrático de Direito, pois a efetivação do acesso à justiça por meio da utilização da tecnologia não deve constituir uma nova roupagem para a manutenção de privilégios de determinadas partes dentre o sistema, mas sim uma ferramenta apta a promover a redução das desigualdades constantes no Poder Judiciário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Sérgio *et al*. Tecnologia na educação: contexto histórico, papel e diversidade. *In*: III SEMINÁRIO DE PESQUISA DO CEMAD, 2017, Londrina. **Anais**, Londrina: CEMAD, 2017. Disponível em: http://www.uel.br/eventos/jornadadidatica/pages/arquivos/IV%20Jornada%20de%20Didatica%20Docencia%20na%20Contemporaneidade%20e%20III%20Seminario%20de%20Pesquisa%20do%20CEMAD/TECNOLOGIA%20NA%20EDUCACAO%20CONTEXTO%20HISTORICO%20PAPEL%20E%20DIVERSIDADE.pdf. Acesso em: 09 mai. 2022.

BAHIA. Alexandre; *et al*. **Inteligência Artifical e Direito processual**: Os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2. ed. rev. atual e ampl. Salvador: JusPodivm, 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. Decreto-lei nº 9.099 de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 26 maio 2022.

BRASIL. Decreto-lei nº 10.259 de 2001. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Brasília, DF: Presidência da República, [2006]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10259.htm. Acesso em: 26 maio 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. Secretária Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Portaria GAB-SENACON/SENACON/MJSP nº 12, de 5 de abril de 2021. Determina o cadastro de empresas na plataforma consumidor.gov.br para viabilizar a mediação, via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ed. 65, p. 99, 8 abr. 2021. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gab-senacon/senacon/mjsp-n-12-de-5-de-abril-de-2021-312825057. Acesso em: 26 maio 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant**. Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. rev. Porto Alegre: Pallotti, 1988. Disponível em: https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF. Acesso em: 01 maio 2022.

CENTRO DE ESTUDOS ESTRATÉGICOS DA FIOCRUZ. CEE-FIOCRUZ. **Novo ciclo tecnológico requer que a sociedade repense seu pacto fundador**. Conjuntura Política, 2020. Disponível em: https://cee.fiocruz.br/?q=node/1109. Acesso em: 26 maio 2022.

CHILDS, Thomas. **Uma encruzilhada do século XXI Tecnologia e Humanidade**. Associação de Professores de Filosofia. Coimbra, 2016. Disponível em: http://www.apfilosofia.org/wp-content/uploads/2017/04/Uma-Encruzilhada-do-S%C3%A9culo-XXI-%E2%80%93-Tecnologia-e-Humanidade_New.pdf. Acesso em 15 abr. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Justiça em números 2021. **Conselho Nacional de Justiça**, Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf. Acesso em: 26 maio 2022.

FERNANDA Suriani - ODR - Online Dispute Resolution e suas tendências. [*s.l.*], 2021. 1 vídeo (23 min). Publicado por Dierle Nunes. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=t9zVENuHETw&t=1s. Acesso em: 26 maio 2022.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de Direito Constitucional**. 9. ed. Salvador: Juspodivm, 2017.

FERRARI, Isabela; BECKER, Daniel. Arbitrium ex Machina: panorama, riscos e a necessidade de regulação das decisões informadas por algoritmos**. Revista dos Tribunais**. vol. 995, 2018. Disponível em: http://governance40.com/wp-content/uploads/2018/11/ARBITRIUM-EX-MACHINA-PANORAMA-RISCOS-E-A-NECESSIDADE.pdf. Acesso em: 26 maio 2022.

FIGUEIREDO, Carla; CABRAL, Flávio. Inteligência Artificial: machine learning na Administração Pública. **International Journal of Digital Law**, Belo Horizonte, ano 1, n. 1, p. 79-95, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.47975/IJDL/1figueiredo. Acesso em: 26 maio 2022.

ISABELA Ferrari - Justiça Digital. [*s.l.*], 2021. 1 vídeo (21 min). Publicado por Dierle Nunes. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=t9zVENuHETw&t=1s. Acesso em: 26 maio 2022.

KENSKI, V. M. **Educação e Tecnologias:** o novo ritmo da informação. 8. ed. Campinas, SP: Papirus, 2012.

KLARMANN, Julia; CANTALI, Rodrigo. Online dispute resolution e o Direito do Consumidor. **Revista Consultor Jurídico**, 2021. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2021-ago-23/opiniao-online-dispute-resolution-direito-consumidor. Acesso em: 26 maio 2022.

MANZANO, José Augusto Navarro G.; OLIVEIRA, Jayr Figueiredo D. **Algoritmos - Lógica para Desenvolvimento de Programação de Computadores**. São Paulo: Saraiva, 2019. 9788536531472. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536531472/. Acesso em: 17 maio 2022.

MARCELLINO JUNIOR, Julio. **O direito de acesso à justiça e a análise econômica da litigância: a maximização do acesso na busca pela efetividade**. 2014. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/123198. Acesso em: 26 maio 2022.

MARQUES, Ricardo. A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. São Paulo: **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, vol. 5, 2019. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf. Acesso em: 13 mar. 2022.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila. **Acesso à Justiça e Tecnologia**: minerando escolhas políticas e customizando novos desenhos para a gestão e solução de disputas no sistema brasileiro de justiça civil. 2021. Academia, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em: https://www.academia.edu/45169399/ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_TECNOLOGIA_MINERANDO_ESCOLHAS_POL%C3%8DTICAS_E_CUSTOMIZANDO_NOVOS_DESENHOS_PARA_A_GEST%C3%83O_E_SOLU%C3%87%C3%83O_DE_DISPUTAS_NO_SISTEMA_BRASILEIRO_DE_JUSTI%C3%87A_CIVIL. Acesso em: 26 maio 2022.

PARIZZI, João Hagenbeck. **Abuso do direito de litigar**: uma interpretação do direito de acesso ao judiciário através do desestímulo econômico dos litigantes habituais. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito) – Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Brasília, 2016. Disponível em https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/12118. Acesso em: 05 maio 2022.

RAMOS, Fabíola. **Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. 2018. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Instituto Brasiliense de Direito Público, Brasília, 2018. Disponível em: https://repositorio.idp.edu.br//handle/123456789/2647. Acesso em: 26 maio 2022.

SAISSE, Renan. Big Data Contra o Crime: Efeito Minoryti Report. **Revista Eletrônica de Direito & T.I.**, Porto Alegre, v.1, n. 8, p. 16, 2017. Disponível em: https://www.direitoeti.com.br/direitoeti/article/view/79. Acesso em: 26 maio 2022.

SANTOS, Ricardo; MAILLART, Adriana. A “cultura da sentença” em 2016/2017 e a sua reprodução pelas escolas de direito no sul do Brasil**. Revista da Faculdade de Direito da UFMG**. Belo Horizonte, n. 73, p. 671-699, 2018. Disponível em: https://revista.direito.ufmg.br/index.php/revista/article/view/1962. Acesso em: 01 maio 2022.

SANVITO, Wilson. **Inteligência Biológica versus Inteligência Artificial**: uma abordagem crítica. Scielo Brasil, 1995. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0004-282X1995000300001. Acesso em: 24 abr. 2022.

SOARES, Marcos. Uma teoria para a resolução online de disputas (online dispute resolution - ODR). **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, São Paulo, n.8, 2020. Disponível em: https://bd.tjdft.jus.br/jspui/handle/tjdft/49552. Acesso em: 26 maio 2022.

TENENBLAT, Fabio. Limitar o acesso ao Poder Judiciário para ampliar o acesso à justiça. **Revista CEJ**, Brasília, n. 52, p. 23-35, 2011. Disponível em: https://www.corteidh.or.cr/tablas/r27111.pdf. Acesso em: 26 maio 2022.