

**II CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO E INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL**

**FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO  
PREVENTIVO**

F723

Formas de Solução de Conflitos e Direito Preventivo [Recurso eletrônico on-line]  
organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema  
Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Fabrício Veiga Costa; Sérgio Henriques Zandona  
Freitas; Igor Sousa Gonçalves. – Belo Horizonte:Skema Business School, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-264-4

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

Tema: Um olhar do Direito sobre a Tecnologia

1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. II. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2021 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

**skema**  
BUSINESS SCHOOL

---

## II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

### FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO PREVENTIVO

---

#### **Apresentação**

Renovando o compromisso assumido com os pesquisadores de Direito e tecnologia do Brasil, é com grande satisfação que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 12 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do II Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (II CIDIA). As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 27 e 28 de maio de 2021, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área em cinco painéis temáticos e o SKEMA Dialogue, além de 354 inscritos no total. Continuamos a promover aquele que é, pelo segundo ano, o maior evento científico de Direito e Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 255 trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os oito Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em doze e contaram com a participação de pesquisadores de vinte e um Estados da federação brasileira e do Distrito Federal. São cerca de 1.700 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre a relação da inteligência artificial e da tecnologia com os temas acesso à justiça, Direitos Humanos, proteção de dados, relações de trabalho, Administração Pública, meio ambiente, formas de solução de conflitos, Direito Penal e responsabilidade civil.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 36 proeminentes professoras e professores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, os quais indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores que coordenaram cada grupo. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, mais uma vez, o grande legado do evento.

Neste norte, a coletânea que ora torna-se pública é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e fomentar o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais. Fomentou-se, ainda, a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e os vários

campos da tecnologia, notadamente o da ciência da informação, haja vista o expressivo número de graduandos que participaram efetivamente, com o devido protagonismo, das atividades.

A SKEMA Business School é entidade francesa sem fins lucrativos, com estrutura multicampi em cinco países de continentes diferentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e com três importantes creditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua vocação para pesquisa de excelência no universo da economia do conhecimento. A SKEMA acredita, mais do que nunca, que um mundo digital necessita de uma abordagem transdisciplinar.

Agradecemos a participação de todos neste grandioso evento e convidamos a comunidade científica a conhecer nossos projetos no campo do Direito e da tecnologia. Já está em funcionamento o projeto Nanodegrees, um conjunto de cursos práticos e avançados, de curta duração, acessíveis aos estudantes tanto de graduação, quanto de pós-graduação. Em breve, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área. A SKEMA estrutura, ainda, um grupo de pesquisa em Direito e Inteligência Artificial e planeja o lançamento de um periódico científico sobre o tema.

Agradecemos ainda a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 09 de junho de 2021.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs Flores Filho

Coordenador dos Projetos de Direito da SKEMA Business School

# **A UTILIZAÇÃO DA ONLINE DISPUTE RESOLUTION NA ERA DA COVID-19: O USO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS PARA O FOMENTO DA CELERIDADE PROCESSUAL**

## **THE USE OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN THE COVID-19 ERA: USING DIGITAL PLATFORMS TO PROMOTE PROCESSUAL CELERITY**

**Larissa Ercole Dale Luche <sup>1</sup>**

### **Resumo**

Reflete-se muito sobre a disponibilização das plataformas de resolução de conflitos online, conhecidas pelo termo ODR (online dispute resolution) em um contexto de pandemia causada pela COVID-19. Assim, o objetivo da pesquisa é verificar se a ODR pode proporcionar uma maior celeridade processual para proporcionar o acesso à justiça. Desse modo, busca-se responder se tal método poderia materializar esta garantia constitucional quando ausentes os impasses da marginalização digital. Justifica-se pela compreensão de que é necessário repensar o modo como os conflitos hodiernos são solucionados. Será utilizado o método dedutivo, com pesquisas bibliográficas e documentais.

**Palavras-chave:** Online dispute resolution, Era covid-19, Celeridade processual

### **Abstract/Resumen/Résumé**

There is a reflection on the availability of online dispute resolution platforms, known by ODR (online dispute resolution) in a context of a pandemic caused by COVID-19. The objective of the research is to verify whether the ODR can provide greater procedural speed to provide access to justice. It is sought to answer whether such a method could materialize this constitutional guarantee when the impasses of digital marginalization are absent. It is justified by the understanding that it is necessary to rethink the way today's conflicts are resolved. The deductive method will be used, with bibliographic and documentary research.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Online dispute resolution, Covid-19 era, Procedural speed

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Faculdade de Direito (FADIR) e estagiária no Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul

## INTRODUÇÃO

A realidade brasileira há muito enseja discussão acerca da utilização de novas tecnologias nos sistemas de aplicação do Direito. A partir disso, toda essa novidade trazida com a transformação digital faz com que várias áreas do Direito sejam desenvolvidas e, portanto, precisam ser cada vez mais modernizadas para se adaptarem à demanda do contexto em que a sociedade vive.

Uma das consequências desse desenvolvimento foi a modernização dos meios de solução de conflitos, aos quais puderam ser inseridos no meio digital conforme o decorrer do tempo com as *Online Dispute Resolutions* (ODR) - em português também conhecidos como métodos de “Resolução de Disputas Online”. Apesar de já inseridas dentro do Poder Judiciário, verifica-se que, com o advento da pandemia ocasionada pela Covid-19 (doença causada pelo novo coronavírus), fez-se com que houvesse uma imposição, de certa forma, desta modalidade de solução de conflitos para que estes pudessem ser sanados neste contexto de necessidade de um distanciamento social por conta do risco de contágio acelerado da doença.

Assim, não foi possível haver um consentimento prévio desta adesão imposta devido ao contexto caótico e imprevisível pela população. Isto deve ser levado em consideração quando há a percepção de que, algumas populações da sociedade não possuem preparo para receber e se utilizar de tal metodologia, fazendo com que haja uma marginalização ainda maior quanto ao acesso à justiça como consequência de uma marginalização digital. Nesta esteira de transformações, o problema que circunda o estudo consiste na tentativa de responder se a utilização da ODR poderia facilitar o acesso à justiça quando ausentes os impasses da marginalização tecnológica.

Neste contexto, o estudo ora apresentado tem por objetivo geral analisar a *Online Dispute Resolution* sob a perspectiva da utilização de tal técnica como forma de facilitar o acesso à justiça e, conseqüentemente, amenizar o impasse ocasionado pela marginalização digital. Os objetivos específicos consistem em verificar se há eficácia material quanto à celeridade que a ODR pode proporcionar para o Poder Judiciário, como também apresentar alguns impasses que impedem a concretização desta mesma eficácia, analisando-se sob o aspecto da possível promoção de uma política pública.

A pesquisa se justifica em decorrência da atualidade temática, questão de grande relevância em decorrência de indagações que são feitas acerca do rumo que o Poder Judiciário poderá levar conforme o decorrer do tempo e das experiências da utilização da técnica de solução de conflitos abordada neste estudo.

Para o enfrentamento da temática, a metodologia empregada será a dedutiva, formulando indagações acerca da utilização de métodos de solução de conflitos online no contexto pandêmico e seus impasses. Deste modo, o estudo em questão será abordado por meio de pesquisas bibliográficas, documentais e sites de notícias.

## **DESENVOLVIMENTO**

Em um contexto de transformações, nada dura para sempre e, em “tempos líquidos”, a modernidade está propensa a se modificar de forma rápida e imprevisível. Com isso, a era digital surge para afirmar tal pensamento de Zygmunt Bauman (2007), materializando suas ideias através das novas relações entre os indivíduos em um âmbito totalmente inovador e desconhecido até então pela sociedade.

Assim, perante o almejo do ágil atendimento diante do Poder Judiciário e o compromisso da resposta em tempo razoável e com a segurança jurídica pertinente, entende-se que a necessidade de uma rapidez nas relações interindividuais também é buscada dentro da justiça, fazendo com que esta adote conceitos trazidos pela modernidade líquida através de um de seus principais princípios: a celeridade processual.

Quando o indivíduo se encontra envolvido em uma disputa legal, a intenção é de que o problema seja resolvido da maneira mais célere possível. Partindo-se deste princípio, o sistema judiciário tem adotado práticas que possibilitam tal agilidade, a exemplo das audiências de conciliação e mediação regidas pela legislação brasileira. A intenção do legislador em disciplinar a obrigatoriedade destes tipos de audiência no sistema processual brasileiro é incentivar a solução consensual dos conflitos visando à pacificação e o descongestionamento do Poder Judiciário de demandas judiciais (WELSCH, 2018). Somado a isso, uma outra forma de se obter a solução vivaz do conflito é através da prática de atos processuais por meio de videoconferência e outros recursos tecnológicos de transmissão de sons e imagens em tempo real, algo que a norma brasileira já vem adotando por um bom tempo, a exemplo da redação do art. 236, §3º do Novo Código de Processo Civil, a qual prevê de forma expressa tal indagação.

Nesse ínterim, como forma de desenvolvimento e inovação, os tribunais vêm adotando uma opção de resolução de conflitos online, a qual faz com que o caso seja solucionado de forma mais rápida, em um horário que seja mais conveniente para quem está envolvido, como também cria a possibilidade de poder participar do ato sem necessariamente estar no tribunal. A resolução de conflitos por meio online faz com que processos judiciais sejam mais dinâmicos, permitindo que se tenha uma solução de forma mais simples.

Com o advento da pandemia ocasionada pela doença causada pela COVID-19, os procedimentos do próprio judiciário passaram a ser usados de forma intensa na modalidade virtual, nunca visto antes na história da sociedade. Isto é o que o ministro Luiz Fux (2021), presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) complementa durante a 318ª Sessão Ordinária do Conselho:

Os tempos recentes cooperaram para percebermos que os avanços tecnológicos já nos ofereciam bem mais do que imaginávamos. O fato é que a tradição nos fazia resistir ao aproveitamento de todo esse potencial. Durante a pandemia, felizmente a tradição cedeu à inafastabilidade da jurisdição e fomos obrigados a nos adaptar à nova realidade.

No entanto, deve-se atentar ao fato de que parte da sociedade não possui condições de ter acesso a esses recursos, ficando fadada a uma limitação no exercício de seus direitos. Isto se verifica em decorrência da marginalização digital desta parcela. Apesar de fazer parte do sistema, esta localiza-se - como propriamente dito - nas margens deste. De certo, Demo (2007, p. 14) conclui:

A alfabetização digital gira em torno do “capital de informação”, englobando quatro habilidades: financeira, para pagar os custos dos computadores e redes; técnica, para lidar com eles; avaliativa, para filtrar e selecionar informação; motivacional, para procurar e usar a informação. Resume-se isso em “*digital skills*” (habilidades digitais), definidas como coleção de habilidades necessárias para operar computadores e suas redes, procurar e selecionar informação neles e usá-los para propósitos próprios. Ou seja, trata-se de habilidades operacionais, informacionais e estratégicas.

Desta forma, deve-se haver a construção de uma cidadania popular, vendo-a como parte integrante da política social inclusiva, e não somente de um ponto de vista econômico proporcionador de condições de consumo (Demo, 2007). Conforme os pensamentos de Mossberger, Tolbert e Stansbury (2003), pouco importa se o indivíduo possui acesso a tecnologia se este não possui a assistência necessária para seu uso efetivo e de bom proveito; bem como quando não possuem acesso a esta, todo acesso ao mundo não lhe fará bem.

Como já dito por Fux, a pandemia fez com que houvesse uma imposição da modalidade virtual de solução de conflitos, resultando em uma quebra de paradigma para se adaptar a uma nova realidade. Tal imposição traz a reflexão de que haja a possibilidade de não voltarmos ao antigo “normal” e que, o novo normal será diferente em um futuro próximo, haja vista as mudanças ocorridas para aplacar o avanço da doença. Questiona-se muito se o “normal” que é conhecido atualmente será o mesmo após o término da pandemia, ou pelo menos como esta impactará no futuro das relações de disputas online.



Por consequência, as *online dispute resolutions* (ODR) - conhecidas como plataformas de resolução de conflitos online - ganham cada vez mais força, prosperando nesta era de transformações e ganhando espaço para a facilitação na resolução de litígios. Estas plataformas são meios eletrônicos utilizados para oferecer às partes ambientes e procedimentos não convencionais na modalidade online.

Apesar da marginalização digital existente no sistema social, é de notório saber que grande parcela da população é detentora de repertório mínimo para saber lidar com as ferramentas tecnológicas vigentes. Então, as plataformas de videoconferência e demais tecnologias poderiam proporcionar uma maior celeridade na solução de conflitos e redução de gastos quanto a deslocamentos. Assim, a utilização das ferramentas de ODR poderia fazer com que o acesso à justiça fosse alcançado, atendendo as necessidades dos cidadãos.

De acordo com a Revista Consultor Jurídico (2020), o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro adotou o método da ODR por iniciativa do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos<sup>1</sup> (Nupemec) para “(...) proporcionar acessibilidade e rapidez na resolução de conflitos de interesse, bem como envolver as empresas na redução de demandas decorrentes das relações com clientes”. Verificou-se que em um processo de recuperação judicial que envolvia mais de 65 mil credores, conseguiu-se 70% de acordos em um período de 4 meses, realizando-se como um verdadeiro marco quanto ao uso desta tecnologia.

Além disso, em uma entrevista realizada pelo CNJ, apurou-se que o Tribunal de Rondônia tem obtido êxito na atuação dos serviços de conciliação e mediação através do Centro Judiciário de Resolução de Conflitos e Cidadania (Cejusc/TJRO), o qual adotou o uso do aplicativo de mensagens WhatsApp, em decorrência de sua popularidade e acessibilidade. “É indiscutível que os recursos tecnológicos têm se mostrado de extrema valia para garantir a melhor acessibilidade aos serviços judiciais, sobretudo para os cidadãos hipossuficientes (...)”, afirma o presidente em exercício do TRF2, desembargador Messod Azulay (2021).

No entanto, ressalta-se que o acesso a tais mecanismos tecnológicos ainda encontram barreiras para o combate às desigualdades, pois ao mesmo tempo que ampliam o acesso aos serviços, também impedem o acesso à justiça quando verificada a segregação do acesso ao mundo digital. Deste modo, de acordo com Azulay (2021), verifica-se que:

---

<sup>1</sup> Compreende-se que “o objetivo do NUPEMEC é disseminar a cultura de pacificação social e dar tratamento adequado aos conflitos, usando os métodos consensuais de solução de conflitos para resolver processos e prevenir o ingresso de novas ações por meio da mediação e conciliação, conforme preceitua a Res. 125/10 do CNJ, o Novo Código de Processo Civil e a Lei da Mediação (Lei 13.140/2015)” (TJMS, 2021).

(...) ainda há uma população carente, que não tem acesso à Justiça pela internet. Para isso, a Comissão está estudando e desenvolvendo um planejamento para atender essas pessoas. O que não podemos é esperar a pandemia terminar para pensarmos no assunto.

Portanto, é necessário que haja uma alfabetização digital por parte estatal, de forma que haja uma melhor inclusão dessas pessoas marginalizadas da sociedade da informação como uma forma de promover o acesso à justiça. Em contrapartida, de acordo com Teixeira (2020):

A utilização dos meios alternativos de resolução de disputas, em especial no seu formato online (ODR), pode ser uma das soluções para evitar o excesso de judicialização de diversas matérias, uma vez que este mecanismo permite ao cidadão buscar seu direito de forma facilitada e eficiente.

Desta forma, uma vez que se verifica a existência da marginalização digital, evitar a judicialização de diversas matérias através da ODR seria uma forma de facilitar a busca de seu direito por parte do cidadão que teve seu acesso à justiça mitigado, a partir do momento em que o Estado cria políticas públicas eficazes, capazes de garantir formas de se obter a facilitação do acesso à tecnologia a partir de uma alfabetização digital para então haver o uso da ODR e, então, efetivar a celeridade processual.

## **CONCLUSÕES**

No presente trabalho foi abordado a utilização dos métodos de solução de conflitos online dentro do contexto pandêmico ocasionado pela COVID-19. Por sua análise, verificou-se que, em razão da marginalização digital, o acesso à justiça fica, em muitos casos, mitigado. Apesar disso, verificou-se que em decorrência de uma necessidade e melhor adequação conforme o contexto, a utilização de ferramentas tecnológicas tem mostrado grande impacto positivo no âmbito de resolução de conflitos.

Em uma época na qual muito se discute sobre os processos eletrônicos e a forte utilização de sistemas de informática no judiciário, como também a admissão dessa modernização eletrônica no processo civil, considera-se tal advento como uma forma de se repensar em ações de políticas públicas que facilitem o acesso às tecnologias - a exemplo da alfabetização digital.

A partir da função promocional do direito, compreendeu-se que quando não existente a marginalização digital, o acesso à justiça poderia ser garantido de forma mais eficaz, facilitando o deslocamento dos indivíduos, reduzindo as chances de contágio de doenças infecciosas, como também garantir uma maior celeridade processual.

## REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. Tempos líquidos. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 16 de março de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em 13 abr 2021.

CURY, César; FERREIRA, Cláudia. Pandemia da Covid-19 gera reflexão sobre resolução de conflitos online. Consultor Jurídico, 27 de março de 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opiniao-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online>. Acesso em 27 abr 2021.

DEMO, Pedro. Marginalização Digital: digital divide. Boletim técnico do Senac: a revista da educação profissional, v. 33, nº 2, 2007.

HERCULANO, Lenir Camimura. Justiça Social: uso da tecnologia garantiu acesso ao Judiciário na pandemia. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-social-uso-da-tecnologia-garantiu-acesso-ao-judiciario-na-pandemia/>. Acesso em 22 abr 2021.

MELO, Jeferson. Tribunais devem adotar videoconferência para audiências e atos. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/servicos-por-videoconferencia-serao-mantidos-no-judiciario-apos-a-pandemia/>. Acesso em 20 abr 2021.

MOSSBERGER, K., TOLBERT, C. J., STANSBURY, M. *Virtual inequality: beyond the digital divide*. Washington: Georgetown University Press, 2003.

NÚCLEO Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. TJMS, 2021. Disponível em: <https://www.tjms.jus.br/conciliacao>. Acesso em 27 abr 2021.

TEIXEIRA, João Pedro Ferraz. A resolução de disputas online e a LGPD. Uma análise sobre a aplicação de métodos adequados de solução de conflitos, por meio de tecnologia da informação, em contendas relacionadas ao tratamento de dados pessoais. Disponível em: <https://joaopedrofeixeira.jusbrasil.com.br/artigos/863638520/a-resolucao-de-disputas-online-e-a-lgpd#:~:text=Neste%20sentido%2C%20destacamos%20os%20mecanismos,adequadas%20de%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20conflitos>. Acesso em 22 abr 2021.

WELSCH, Gisele Mazzoni. Audiência de mediação e conciliação – Art. 334 do CPC/2015. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/EntendendoDireito/110,MI246940,101048-Audiencia+de+mediacao+e+conciliacao+Art+334+do+CPC15>. Acesso em: 17 abr 2021.