

**IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE  
DIREITO E INTELIGÊNCIA  
ARTIFICIAL (IV CIDIA)**

**ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS:  
TEMAS DO PROGRAMA RECAJ-UFMG**

---

A174

Acesso à justiça e solução de conflitos: temas do programa RECAJ-UFMG [Recurso eletrônico on-line] organização IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (IV CIDIA): Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Adriana Goulart de Sena Orsini, Wilson de Freitas Monteiro e Fabricio Veiga Costa – Belo Horizonte: Skema Business School, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-794-6

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

Tema: Os direitos dos novos negócios e a sustentabilidade.

1. Direito. 2. Inteligência artificial. 3. Tecnologia. I. IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2023 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

---

**skema**  
BUSINESS SCHOOL

**LAW SCHOOL**  
FOR BUSINESS

# **IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IV CIDIA)**

## **ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS: TEMAS DO PROGRAMA RECAJ-UFGM**

---

### **Apresentação**

O IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial - CIDIA da SKEMA Business School Brasil, realizado nos dias 01 e 02 de junho de 2023 em formato híbrido, consolida-se como o maior evento científico de Direito e Tecnologia do Brasil. Estabeleceram-se recordes impressionantes, com duzentas e sessenta pesquisas elaboradas por trezentos e trinta e sete pesquisadores. Dezenove Estados brasileiros, além do Distrito Federal, estiveram representados, incluindo Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

A condução dos trinta e três grupos de trabalho do evento, que geraram uma coletânea de vinte e cinco livros apresentados à comunidade científica nacional e internacional, contou com a valiosa colaboração de sessenta e três professoras e professores universitários de todo o país. Esses livros são compostos pelos trabalhos que passaram pelo rigoroso processo de double blind peer review (avaliação cega por pares) dentro da plataforma CONPEDI. A coletânea contém o que há de mais recente e relevante em termos de discussão acadêmica sobre a relação entre inteligência artificial, tecnologia e temas como acesso à justiça, Direitos Humanos, proteção de dados, relações de trabalho, Administração Pública, meio ambiente, sustentabilidade, democracia e responsabilidade civil, entre outros temas relevantes.

Um sucesso desse porte não seria possível sem o apoio institucional de entidades como o CONPEDI - Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito; o Programa RECAJ-UFGM - Ensino, Pesquisa e Extensão em Acesso à Justiça e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais; o Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil - IBERC; a Comissão de Inteligência Artificial no Direito da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Minas Gerais; a Faculdade de Direito de Franca - Grupo de Pesquisa Políticas Públicas e Internet; a Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA - Programa de Pós-graduação em Direito - Laboratório de Métodos Quantitativos em Direito; o Centro Universitário Santa Rita - UNIFASAR; e o Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos (PPGPJDH) - Universidade Federal do Tocantins (UFT) em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT).

Painéis temáticos do congresso contaram com a presença de renomados especialistas do Direito nacional e internacional. A abertura foi realizada pelo Professor Dierle Nunes, que discorreu sobre o tema "Virada tecnológica no Direito: alguns impactos da inteligência artificial na compreensão e mudança no sistema jurídico". Os Professores Caio Lara e José Faleiros Júnior conduziram o debate. No encerramento do primeiro dia, o painel "Direito e tecnologias da sustentabilidade e da prevenção de desastres" teve como expositor o Deputado Federal Pedro Doshikazu Pianchão Aihara e como debatedora a Professora Maraluce Maria Custódio. Para encerrar o evento, o painel "Perspectivas jurídicas da Inteligência Artificial" contou com a participação dos Professores Mafalda Miranda Barbosa (Responsabilidade pela IA: modelos de solução) e José Luiz de Moura Faleiros Júnior ("Accountability" e sistemas de inteligência artificial).

Assim, a coletânea que agora é tornada pública possui um inegável valor científico. Seu objetivo é contribuir para a ciência jurídica e promover o aprofundamento da relação entre graduação e pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da CAPES. Além disso, busca-se formar novos pesquisadores na área interdisciplinar entre o Direito e os diversos campos da tecnologia, especialmente o da ciência da informação, considerando a participação expressiva de estudantes de graduação nas atividades, com papel protagonista.

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

Expressamos nossos agradecimentos a todas as pesquisadoras e pesquisadores por sua inestimável contribuição e desejamos a todos uma leitura excelente e proveitosa!

Belo Horizonte-MG, 14 de julho de 2023.

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

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Coordenador de Pesquisa – SKEMA Law School for Business



**O FENÔMENO DA VIRADA TECNOLÓGICA COM AS PLATAFORMAS DE  
ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) NO BRASIL E SEU IMPACTO NO  
CENÁRIO DE ACESSO À JUSTIÇA**

**TECHNOLOGICAL TURN PHENOMENON WITH THE ONLINE DISPUTE  
RESOLUTION (ODR) PLATFORMS, IN BRAZIL AND ITS IMPACT TO THE  
ACCESS TO JUSTICE SCENARIO**

**Giovana Mol Esposito  
Eliziária Cardoso dos Santos  
Guilherme César Pinheiro**

**Resumo**

O estudo busca analisar quais são as Online Dispute Resolutions (ODR's) existentes no Brasil e como elas são implementadas ao judiciário brasileiro e em outras soluções de conflitos. Para tanto, a pesquisa utilizará da vertente jurídico-dogmática, em face do estudo dos materiais, analisando estudos já existentes e dados públicos acerca da temática proposta. Assim como a análise de bibliografias da literatura científica especializada, para adquirir conhecimento a respeito das ODR's do judiciário brasileiro e como são aplicadas, além de se pretender esboçar observações acerca do assunto, objetivando aprimorar a compreensão geral sobre a temática.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Solução de conflitos, Online dispute resolution, Judiciário brasileiro, Tribunais online

**Abstract/Resumen/Résumé**

The study seeks to analyze which are the Online Dispute Resolutions (ODR's) existing in Brazil and how they are implemented in the Brazilian judiciary and in other dispute solutions. The research will use the legal-dogmatic aspect, in view of the study of the materials, analyzing existing studies and public data about the proposed theme. As well as the analysis of bibliographies of specialized scientific literature, to acquire knowledge about the ODR's of the Brazilian judiciary and how they are applied, in addition to intending to outline observations on the subject, aiming to improve the general understanding of the subject.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Conflict resolution, Online dispute resolution, Brazilian judiciary, Online courts

## 1. Introdução

No contexto da virada tecnológica, isso é, a transformação do Direito brasileiro pela tecnologia que alcança a esfera do Direito Processual Civil, modificando profundamente a racionalidade do cotidiano forense, reclama por um processo de ressignificação de institutos jurídicos desde o seu âmbito propedêutico. No contexto do Direito Processual Civil, se sobressaem as transformações operadas pelo emprego da inteligência artificial, permitindo-se a criação de plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR), uma ferramenta tecnológica, que tem contribuído, de forma preponderante, para profundas modificações na dinâmica processual (NUNES, 2020, p. 15-40). Nesse contexto, as *ODR's* têm ganhado cada vez mais espaço, direcionando a solução de litígios em diferentes áreas do Direito, incluindo, demandas consumeristas, cíveis e empresariais por *sites* de compra e venda de produtos e serviços e até mesmo em causas trabalhistas.

A literatura jurídica, especializada no assunto, indica que a origem das *ODR's* busca justamente simplificar a resolução de litígios, de forma consensual e sem a necessidade de assessoramento técnico por advogados (sistema de autorrepresentação). Seus resultados são impressionantes do ponto de vista numérico, pois no primeiro ano de utilização de *ODR* pelo site Ebay foram realizados 45 milhões de acordos, número que já alcançou a marca de 60 milhões no ano (BOVO, 2021, p. 559-585; PAOLINELLI; CASPAR, 2020, p. 177-204; FORNAISER; SCHUWEDE, 2021, p. 568-598; CRUZ, 2021).

Na esfera jurídica, a aplicabilidade de ferramentas da inteligência artificial, especialmente no contexto das *ODR's*, apresenta-se como uma realidade premente, facilitando a atuação dos jurisdicionados e operadores do Direito, sobretudo ligado a resolução e ao gerenciamento de conflitos, principalmente a partir de diferentes tipos de algoritmos desenvolvidos para essa finalidade (NUNES 2020, PAOLINELLI 2020). Daniel Arbix e Andrea Maia (2019) explicam que, atualmente, as plataformas de *Online Dispute Resolution* criaram ambientes e procedimentos inéditos por meio de recursos indisponíveis no mundo *off-line*, adicionando informações desconhecidas, realizando cálculos complexos, apresentando propostas de autocomposição, armazenando dados, modulando as mensagens trocadas entre as partes, para evitar, por exemplo, comunicação violenta, fato que tem se tornado uma premente realidade na esfera jurídica (ARBIX; MAIA, 2019)

Diante da relação concernente entre o avanço tecnológico aplicado as *ODR's*, e o Direito brasileiro, especialmente nos últimos anos, a literatura jurídica tem sido direcionada à abordagem otimista da aplicação das ODRs, especialmente associada à relevante estratégia

capaz de contribuir para o processo de desjudicialização. Nessa perspectiva, Marques (2019), ao abordar a aplicabilidade e potencialidades das ODRs, pontua seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça.

Diante desse contexto apresentado, e, do reconhecido potencial das ODRs e sua relevância para o mundo jurídico, a familiarização dos operadores do Direito, associado ao reconhecimento da prática e as formas de aplicabilidade tecnológica das ODRs, no Direito brasileiro, perfaz-se como uma necessidade contínua, principalmente devido às importantes transformações que essa ferramenta impõe frente ao acesso à justiça. Pautado nessas prerrogativas, a presente proposta tem por objetivo analisar a relação dos principais tipos de plataformas de ODRs em uso no Brasil, e, como elas são aplicadas e implementadas ao judiciário brasileiro no cenário de acesso à justiça.

Para tal, a metodologia empregada na pesquisa será a dedutiva, na medida em que tomará como ponto de partida as premissas teóricas que formatam e delimitam a compreensão de seu problema, com a finalidade de investigar os elementos que potencialmente sejam capazes de evidenciar/comprovar a validade científica da hipótese indicada. Espera-se, ao final, produzir singelo conhecimento pela proposição de uma explicação teórica por modelos abstratos. Adota-se, para tanto, a técnica de revisão bibliográfica de leitura científica especializada, tanto para a descrição das premissas teóricas do problema quanto para formulação de hipótese e de conclusão propositiva.

## **2. A aplicabilidade geral das ODRs no Brasil**

Insta salientar, *a priori*, que a aplicabilidade das ODRs parte de uma premissa associativa com o “*Multi-door court house system*”. Essa terminologia, proposta por Frank Sander, surgiu mediante a uma crítica acerca da exclusividade do judiciário para a tutela de direitos, que na maioria dos casos se associa o fenômeno da “inacessibilidade” de parcela da população ao acesso à justiça, devido a morosidade do sistema. Nessa perspectiva, o fundamento do *Multi-door court house system* consiste em proporcionar uma multiplicidade de alternativas viáveis de acesso à justiça destinada à resolução ágil de conflitos, conforme o grau de necessidade considerando as especificidades do caso concreto, além de direcionar o usuário na escolha da via/porta utilizar para a solução buscada para resolver seu conflito.

Nessa premissa, Marques (2019), pautado em uma visão moderna e promissora de acesso à justiça, com a implementação das ODRs, ao analisar o custo benefício da implementação dessas plataformas, e, o efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça, lista as seguintes vantagens, incluindo maior celeridade na resolução da lide,

portanto menor tempo de duração do processo, o que também leva à redução de gastos para o Estado, ausência de restrições para a pessoa com deficiência (PCD), já que as plataformas possuem diferentes recursos áudios-visuais que possibilitam o acesso, como por exemplo, intérprete de libras, Facilitação da defesa de direitos, Democratização do processo e do procedimento dentre outros.

Nessa premissa, no Brasil, a representatividade do uso dessa ferramenta tecnológica, tem se difundido de forma expressiva. Exemplo consolidado incluindo, por exemplo, dentre outros: **(i)** litígios envolvendo relações consumeristas em ambiente virtual (*e-commerce*) (JUNQUILHO, 2021, p. 270); **(ii)** Plataforma *consumidor.gov.br*, monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e também por toda a sociedade (BRASIL, 2019); **(iii)** *Mercado livre* (WERNECK, 2021, p. 180); **(iv)** *eBay*, uma das primeiras e até hoje uma das mais bem-sucedidas plataformas de resolução online de disputas, servindo de modelo tecnológico direcionado a resolução de conflito em ambiente virtual (SILVEIRO, 2019, p. 02; WERNECK, 2021, p. 179).; e, **(v)** *Modria (Modular Online Dispute Resolution Implementation Assistant)*, plataforma de *software* líder no quesito *design* e operação de serviços de *ODR's* (NUNES, 2020, p. 40). Dentro desse modelo se inclui cerca de 23 *startups* brasileiras cadastradas na Associação Brasileira de *Lawtechs e Lagaltechs* (ABL2) (JUNQUILHO, 2020, p. 268-269) e, de acordo com Werneck (2021, p. 180) há registro de pelo menos 19 empresas ligadas à *ODR's* em operação no Brasil.

### **3. As principais plataformas de ODRs implementadas ao judiciário brasileiro e sua relação com o acesso à justiça**

Hodiernamente, o cenário do Poder Judiciário brasileiro traz, por meio da Resolução nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) disposição que trata da criação de novos mecanismos tecnológicos para resolução de conflitos através da mediação e conciliação que, tem se mostrado cada vez mais eficaz na celeridade processual e no pleno acesso à justiça. Como já mencionado nos tópicos anteriores, com a virada tecnológica as plataformas de *ODR's* viabilizou o acesso no âmbito dos processos judiciais e extrajudiciais com enfoque principal nas relações entre consumidores e empresas.

Nessa perspectiva, a criação e a implementação das plataformas de *ODR's* no cenário jurídico modificou significativamente a acessibilidade à justiça e as interações entre os litigantes, permitindo uma interlocução direta. Assim sendo, as plataformas proporcionam um maior número de respostas aos conflitos existentes.

Ademais, a plataforma ligada ao governo, a *Consumidor.gov* é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no *Consumidor.gov* são solucionadas pelas empresas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. Sendo um meio acessível e podendo ser acionado de qualquer lugar, de modo que, há uma solução rápida e sem judicialização.

Outrossim, é a plataforma *Mercado livre*, que com sua implementação promoveu agilidade nas respostas das demandas impostas pelos consumidores através do projeto *Empoderar* que busca por meio extrajudicial, facilitar e viabilizar instrumentos de forma gratuita que possam atender as demandas. Ao propósito, as plataformas surgem como mecanismos alternativos para a desobstrução da justiça e acesso pleno da sociedade através da mediação e conciliação que se manifestam de forma eficaz e plena.

#### **4. Conclusão**

Uma das premissas básicas da aplicabilidade das *Online Dispute Resolution's* pauta-se na garantia de maior celeridade ao judiciário, melhoria do acesso à justiça, e dos custos dos processos. Dessa forma, as ODR's impactam de forma preponderante aos meios tradicionais de solução de conflitos.

Nesse sentido, a partir das pesquisas realizadas para o presente texto, foi possível compreender quais os benefícios das ODR's, sendo um dos principais pontos positivos das plataformas online de resolução o fato de que as Resoluções de Disputa Online geram uma justiça mais participativa. Em suma, há um aumento do acesso à justiça, além de disponibilizar informações online, com o intuito de facilitar o conhecimento aos sistemas judiciais, proporcionando mais entendimento acerca das questões judiciárias.

Outro ponto acerca das ODR's é o fato de que as relações podiam ser menos caóticas, ou seja, mais racionais e menos emocionais se fossem assíncronas, ou seja, por meios das próprias plataformas de ODR. Isso se dá pelo fato de que as plataformas permitem que as partes acalmem os ânimos antes de se pronunciarem, o que pode aumentar as chances de sucesso.

Por fim, após pesquisas, é possível observar a relevância que as ODR's poderiam gerar nas relações atuais, principalmente no judiciário, uma vez que, como já citado, pode

gerar maior celeridade nos processos jurídicos ou até mesmo evitar que os conflitos cheguem ao judiciário, proporcionando resoluções pré-processuais, dentre outros benefícios oriundos desses fatos, como a diminuição dos gastos públicos.

## 5. Referências

ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Uma introdução à resolução on-line de disputas. *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*. Vol. 2, Nº 3, abr-jun/2019 (*recurso online*). Artificial aplicada ao PJe e dá outras providências. DJe/CNJ nº 35/2019, em 22/02/2019, p. 4-7. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2829>. Acesso em: 30 dez. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Portaria nº 25 de 19/02/2019**. Institui o Laboratório de Inovação para o Processo Judicial em meio Eletrônico – Inova PJe e o Centro de Inteligência

BOVO, Paula Ferreira. Relações entre a arquitetura de escolhas das plataformas de resolução de litígios online e a vulnerabilidade das partes autorrepresentadas. *Revista eletrônica de direito processual*, v. 22, p. 559-585, 2021.

CRUZ, Cristiana Gomes da. A necessidade de se regulamentar o uso de *Online Dispute Resolution (ODR)* no Brasil. **Trabalho de Conclusão de Curso**, Faculdade de Ciências Jurídicas de Diamantina. Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), Diamantina, 2021.

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHUWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios online (ODR) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. *Revista eletrônica de direito processual*, v. 22, p. 568-598, 2021.

JUNQUILHO, Tainá Aguiar. **Resolução on-line de conflitos: limites, eficácia e panorama de aplicação no Brasil**. In: NUNES, Dierle, LUCON, Paulo Henrique dos Santos e WOLKART, Erik Navarro (orgs.). **Inteligência artificial e Direito Processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual**. Salvador. Ed.: JusPodivm. 2020, cap. 8, p. 185-196.

MARQUES, R.D. A Resolução de disputas on-line (ODR): do comércio eletrônico (e seus meios de pagamento) ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, vol.5, 2019.

NUNES, D.J.C. Virada tecnológica no Direito Processual (da automação à transformação): seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? **CIVIL PROCEDURE REVIEW**. 2020. ISSN 2191-1339. Disponível em: <https://civilprocedurereview.faculdadebaianadedireito.com.br/revista/article/view/213/201>. Acesso em: 18 abr. 2023.

PAOLINELLI, Camilla Mattos e CASPAR, Rafael Chiari. Reflexões sobre Direito, tecnologia e a utilização de ferramentas de *Online Dispute Resolution* em demandas trabalhistas. In: ALVES, Isabella Fonseca (org.). **Inteligência artificial e processo**. Belo Horizonte, São Paulo: D'Plácido, 2020, p. 177-204.

SILVEIRO, João Paulo Santos. Sistemas online de resolução de disputas - Plataformas digitais podem ser uma alternativa ao caos do Judiciário? Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/sistemas-online-de-resolucao-de-disputas-22092019>. Acesso em: 23 jan. 2023.

WERNECK, Isadora e ANDREATINI, Lívia Losso. **Resolução online de disputas em tempos de COVID-19: considerações sobre a Lei nº. 13.994/20. 2020**. Disponível em: <https://processualistas.jusbrasil.com.br/artigos/846588460/resolucao-online-de-disputas-em-temposde-covid-19-consideracoes-sobre-a-lei-n-13994-20>. Acesso em: 23 dez. 2022.