

**XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO  
CONPEDI BUENOS AIRES –  
ARGENTINA**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS I**

**ANDREA ABRAHAO COSTA**

**DANIELA MARQUES DE MORAES**

**PAULO CEZAR DIAS**

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

**Diretoria - CONPEDI**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Conselho Fiscal:**

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

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

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

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

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

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

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

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

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

**Comunicação:**

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

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

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

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

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

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

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

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

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

**Eventos:**

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

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

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

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

F723

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

Coordenadores: Andrea Abrahao Costa; Daniela Marques De Moraes; Paulo Cezar Dias. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-819-6

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

Tema: Derecho, Democracia, Desarrollo y Integración

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XII Encontro Internacional do CONPEDI Buenos Aires – Argentina (2: 2023 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BUENOS AIRES – ARGENTINA**

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

---

#### **Apresentação**

O GT FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I ocorreu no XII Congresso Internacional do CONPEDI, renomado evento que promove o intercâmbio acadêmico e científico na área do direito, nos dias 12, 13 e 14 de outubro de 2023, na cidade de Buenos Aires, Argentina. Os trabalhos, antes da apresentação no referido Congresso Internacional passaram previamente por no mínimo dupla avaliação cega por pares e em sua maioria são frutos de resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-Graduação e graduação em Direito, que retratam parcela relevante dos estudos ligados às formas diversas de tratamento de conflitos que têm sido desenvolvidos na temática central do Grupo de Trabalho. Objetivou demonstrar que se pode ter efetividade no tratamento de um conflito, mesmo com a utilização de outros canais para acesso à Justiça efetivo, diverso da maneira tradicional, qual seja, a judicialização. No Grupo de Trabalho procurou-se dar visibilidade para os debates que envolvem a complexidade das experiências dos grupos de estudos e indivíduos que buscam por uma amenização de suas questões conflituosas de uma maneira diferente do “Olho por olho, dente por dente” – Hamurabi. Com efeito, trata-se de publicação que reúne artigos de temáticas diversas da conhecida forma de jurisdição estatal, cujo resultado é uma decisão que, como discutido durante as apresentações dos trabalhos, nem sempre são a melhor alternativa que a parte envolvida em uma questão aguarda. Por sorte, entre as referidas temáticas foram discutidas as importâncias do papel prestado pelas Serventias Extrajudiciais aos indivíduos; em questão conflituosas e/ou não, foi trazido à baila a importância de negociação para o sucesso das relações entre os indivíduos, inclusive abarcando as tratativas no âmbito da administração pública. Em relação à economia processual ou procedimental, discutiu-se formato de atender direitos coletivos pelas ferramentas da mediação, com apontando, ainda, estudo através de Joint Fact Finding e a mediação Waratana, fazendo com que o leque de subsídios que alicerçam a chamada Justiça Multiportas possa ser ainda mais fortificado. Houve a oportunidade também, de demonstrar a possibilidade de restabelecimento de diálogos na chamada Advocacia Administrativa, com objetivo de garantir um efetivo acesso à justiça para os próprios causídicos, além dos indivíduos que aguardam uma maneira de solução ou tratamento de seu conflito. Os trabalhos foram apresentados e discutidos pelos autores e coordenadores no âmbito do Grupo de Trabalho e Linha de pesquisa, o que colocam em evidência para debate da comunidade científica assuntos jurídicos relevantes. A coletânea reúne um conjunto de artigos que apontam questões jurídicas relevantes na sociedade contemporânea, todos com olhos e

vinculados ao Estado Democrático de Direito, com intuito de garantir uma sociedade, justa fraterna e solidária, com destaque aos temas ligados à Justiça Restaurativa e Direito Fraternal. Destacou-se, neste contexto, a formulação, execução, acompanhamento e avaliação de políticas públicas internacionais, nacionais, regionais ou locais, capazes de proteger e atenuar os impactos dos grupos, em especial, aqueles em situação de vulnerabilidade. Oportuno, ressaltar, que, com a oportunidade de realização do GT, foram realizadas trocas de experiências entre participantes e coordenadores do Grupo de Trabalho, o que permitiu integração entre os pesquisadores, além de os novos conhecimentos apresentados e discutidos terem sido agregados nos ideais de cada um e de cada uma, com intuito de colaborar para a efetividade de uma política pública eficaz, em especial quando se estuda formas consensuais de conflitos. Os coordenadores deste GT, Professores: Dra. Andrea Abrahao Costa, Universidade Federal de Goiás - UFG, Dra. Daniela Marques de Moraes, Universidade de Brasília - UnB, Dr. Paulo Cezar Dias, Centro Universitário Eurípides de Marília – UNIVEM /SP, externam desejos que todos tenham uma excelente leitura!

Nesse contexto, foram apresentados os seguintes trabalhos:

1. A GESTÃO DE DADOS NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NAS AÇÕES DE FAMÍLIA NO DISTRITO FEDERAL: ESTUDO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA DE BRASÍLIA - Eneida Orbage De Britto Taquary , Catharina Orbage De Britto Taquary Berino , Daniel Machado Berino
2. A HOMOLOGAÇÃO DE ACORDO EXTRAJUDICIAL NA JUSTIÇA DO TRABALHO E O RESPEITO À AUTONOMIA DA VONTADE PARA OS EMPREGADOS HIPERSUFICIENTES E A UTILIZAÇÃO DA CLÁUSULA MED-ARB PARA SOLUÇÃO DO CONFLITO - Eduardo Augusto Gonçalves Dahas , Volnei Rosalen , Paula Gomes da Conceição
3. O ACORDO DE NÃO PERSECUÇÃO CIVIL COMO MECANISMO DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS NA AÇÃO DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA E AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROMOÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - Maria De Lourdes Araújo, Andréa Carla de Moraes Pereira Lago
4. A JUSTIÇA RESTAURATIVA NO CONTEXTO JURÍDICO: ANÁLISE DA EFICÁCIA, VIRTUDES ÉTICAS E DESAFIOS COTEMPORÂNEOS -Jonne Fred Andriotti , Carla Abrantkoski Rister , Valquíria Pereira Tenório

5. A MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA ENQUANTO MECANISMO DE TRATAMENTO DE CONFLITOS PARA UMA CULTURA DE PAZ SOB A PERSPECTIVA DA METATEORIA DO DIREITO FRATERNAL - Gabrielle Scola Dutra , Charlise Paula Colet Gimenez , Maria Eduarda Granel Copetti

6. A NEGOCIAÇÃO POR MEIO DE ACORDOS DE NÃO PERSECUÇÃO PENAL E CÍVEL NOS ILÍCITOS DE CORRUPÇÃO - Jose De Oliveira Junior, Wilson Antônio Steinmetz

7. JUSTIÇA MULTIPORTAS: MEDIAÇÃO JUDICIAL COMO PRÉ REQUISITO PARA PROCESSOS LITIGIOSOS - Eneida Orbage De Britto Taquary , Catharina Orbage De Britto Taquary Berino , Daniel Machado Berino

8. A TUTELA DE DIREITOS COLETIVOS STRICTO SENSU NA MEDIAÇÃO EM CONFLITOS INDIVIDUAIS TRABALHISTAS A PARTIR DO PRINCÍPIO DA FRATERNIDADE - Rafaela Vargas Candido Rodrigues Goulart, Luciana de Aboim Machado

9. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL: O USO DA ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS - Andrea Abrahao Costa , Julia Da Costa Ferreira

10. JOINT FACT FINDING COMO SUBSTITUTO ADEQUADO PARA A PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVA - Daniel Secches Silva Leite, Luciana Costa Estêvão , Suzana Oliveira

11. O DIREITO E A EDUCAÇÃO DE MÃOS DADAS NA APLICAÇÃO DAS PRÁTICAS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA - Rubia Spirandelli Rodrigues , Renata Aparecida Follone , Cristina Veloso De Castro

12. O PAPEL DOS CARTÓRIOS NA CONTENÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO ATRVÉS DOS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E O CONSEQUENTE RESGATE DA DIGNIDADE DO DEVEDOR - Anny Caroline Sloboda Anese , Bruno Bastos De Oliveira

Daniel Secches Silva Leite, Camila Pereira Linhares , Ana Carolina de Figueiredo Rodrigues

13. OS MEIOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (ADRS) NO CENÁRIO DA NOVA LEI DE LICITAÇÕES BRASILEIRA: UMA VISÃO SOBRE A ELEIÇÃO DO COMITÊ DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS - Daniel Secches Silva Leite , Camila Pereira Linhares , Ana Carolina de Figueiredo Rodrigues

14. UMA NOVA CONTRIBUIÇÃO AO DEBATE SOBRE AS PERSPECTIVAS E VANTAGENS DA ADVOCACIA COLABORATIVA E DA MEDIAÇÃO NO ÂMBITO EMPRESARIAL. - Jorge Luiz Lourenço das Flores, Sofia Gomes Frese

15. “PARCE QUE C’ÉTAIT LUI, PARCE QUE C’ÉTAIT MOI”; O EXERCÍCIO DA ALTERIDADE E O RECONHECIMENTO DA OUTRIDADE PELA MEDIAÇÃO WARATIANA E SEUS REFLEXOS NO AMBIENTE LABORAL: UM ESTUDO DE CASO - Amilson Albuquerque Limeira Filho, Adriano Costa de Freitas

# ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL: O USO DA ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

## PUBLIC ADMINISTRATION IN BRAZIL: THE USE OF ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION) FOR CONFLICT RESOLUTION

Andrea Abrahao Costa <sup>1</sup>

Julia Da Costa Ferreira <sup>2</sup>

### Resumo

Com o surgimento e a expansão global da internet, tornaram-se possíveis novas maneiras para resolução de conflitos e novas formas de acesso à justiça, em sentido amplo. A tecnologia de Online Dispute Resolution (ODR), é, de fato, uma ferramenta para a resolução de controvérsias em que as tecnologias de informação e comunicação possibilitam, às partes em conflito, ambientes e procedimentos para a autocomposição de conflitos. Este artigo pretende responder à seguinte pergunta: Como a Administração Pública pode utilizar a tecnologia ODR para a resolução de conflitos no Brasil? Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, descritiva e de natureza exploratória, que, no campo do Direito Público tem por base o referencial dos autores Fabrício Motta e Vanice Valle, que analisam o Governo Digital no Brasil, e no campo do Direito Processual Civil fundado nas pesquisas de Daniel Arbix e Ricardo Dalmaso Marques. Investiga-se o uso da tecnologia como mecanismo capaz de promover o acesso à justiça, a exemplo, da plataforma consumidor.gov.br, como é abordado pelo autor Luciano Timm, no contexto das inovações trazidas pelo SNTD e PNe. Por fim, o artigo analisa o potencial e a tendência de expansão da tecnologia ODR como meio de composição de conflitos na Administração Pública.

**Palavras-chave:** Online dispute resolution, Métodos adequados de solução de conflitos, Acesso à justiça.administração pública, Tecnologia

### Abstract/Resumen/Résumé

With the emergence and global expansion of the internet, new ways of resolving conflicts and new forms of access to justice, in a broad sense, became possible. Online Dispute Resolution (ODR) technology is, in fact, a tool for resolving disputes in which information and communication technologies make it possible for conflicting parties to provide environments and procedures for self-composition of conflicts. This article aims to answer the following question: How can Public Administration use ODR technology for conflict resolution in Brazil? This is a bibliographical, descriptive and exploratory research, which, in

---

<sup>1</sup> Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná e professora permanente do Mestrado em Direito e Políticas Públicas - PPGDP na Faculdade de Direito da UFG Goiânia.

<sup>2</sup> Especialista em Direito do Consumidor pela UFG e Mestranda em Direito e Políticas Públicas pela UFG. Advogada.

the field of Public Law, is based on the reference of the authors Fabrício Motta and Vanice Valle, who analyze the Digital Government in Brazil, and in the field of Civil Procedural Law founded in the research of Daniel Arbix and Ricardo Dalmaso Marques. The use of technology is investigated as a mechanism capable of promoting access to justice, for example, the consumer.gov.br platform, as approached by the author Luciano Timm, in the context of the innovations brought by the SNTD and PNe. Finally, the article analyzes the potential and expansion trend of ODR technology as a means of resolving conflicts in Public Administration.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Online dispute resolution, Appropriate conflict resolution methods, Access to justice, Public administration, Technology



## 1. INTRODUÇÃO

Com o surgimento e a expansão global da internet, tornaram-se possíveis novas maneiras para resolução de conflitos, como a ODR (*online dispute resolution*). Para Daniel Arbix, a ODR é a resolução de controvérsias em que tecnologias de informação e comunicação possibilitam às partes em conflito ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos tradicionais de resolução de disputas<sup>1</sup>.

A quase onipresença das comunicações em rede mediada pelos dispositivos móveis como *smartphones* e *tablets* repercutem diretamente na forma como as pessoas se comunicam, interagem, fazem negócios e convivem.<sup>2</sup>

O emprego de meios tecnológicos têm demonstrado potencialidade para implementação de instrumentos que visam à composição de conflitos em massa, como, por exemplo, a plataforma *consumidor.gov.br*<sup>3</sup>. Lançada pela Secretaria Nacional do Consumidor em 2014, essa plataforma consiste num método de resolução de conflitos em rede, sendo uma forma de solução de conflitos que ocorre totalmente no ciberespaço<sup>4</sup>.

Este artigo pretende analisar o potencial da utilização da ODR pela Administração Pública. Para isso, estudaremos o uso da tecnologia ODR no Brasil para a resolução de conflitos. Posteriormente, procuraremos evidenciar como o uso dessa tecnologia pode potencializar o acesso à justiça.

A metodologia utilizada será a pesquisa bibliográfica e exploratória. A pesquisa tem relevância pois com a implementação do Governo Digital no Brasil surgiram novas possibilidades para aprimoramento dos serviços públicos, em especial a resolução de conflitos entre o cidadão e a administração pública. Os métodos de resolução de controvérsias

---

<sup>1</sup> ARBIX, Daniel do Amaral, **Resolução online de controvérsias: tecnologias e jurisdições**, 2015, 250 f, Tese (Doutorado em Direito).

<sup>2</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias**. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53- 70, set. 2016.

<sup>3</sup> Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1595197827933>. Acesso em: 19 jul. 20.

<sup>4</sup> GOODMAN, Joseph W.. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber Mediation Websites. Duke Law & Technology Review, Durham, v. 2, n. 1, p.0-0, ago. 2003. Disponível em: . Acesso em: 26 junho. 2023.

impactam o número de novas demandas que são levadas ao Poder Judiciário. A hipótese que permeia este artigo é que a promoção de mecanismos de resolução de conflitos em rede, e que atinge a grande massa, é uma forma legítima e eficiente de promover o acesso à Justiça ou melhor, “*acesso à ordem jurídica justa*”<sup>5</sup> defendida por Kazuo Watanabe.

## 1. O USO DA TECNOLOGIA PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM REDE NO BRASIL

As novas tecnologias se tornaram determinantes no jogo de poder do mercado e estão presentes no cotidiano da população, conseqüentemente abriram portas para os meios de resolução de conflitos, principalmente as plataformas de composição de conflitos em rede.

Contemporaneamente, sobressai a valorização do uso das novas tecnologias em todas as esferas do Governo no Brasil. Num contexto de transformações da sociabilidade geradas por inovações tecnológicas e pelo intenso uso de comunicação em tempo real, percebeu-se a necessidade de reavaliação das formas atuais de solução de conflitos e de sua atualização para se adequarem à realidade contemporânea.

Na esfera Federal, para além da criação da plataforma *consumidor.gov.br*, foi instituído por meio do Decreto nº 9.319/2018, o Sistema Nacional para a Transformação Digital (SNTD), que estabelece a estrutura de governança para implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.

Neste mesmo decreto, no anexo I, foi reconhecida a essencialidade de abrangente infraestrutura de tecnologias de informação e comunicação para o processo de transformação digital no País. Também, foi estabelecida a prioridade na expansão das redes de transporte e de acesso à internet em alta velocidade, assim como a integração, por redes, de instituições de pesquisa, educação, saúde e segurança pública. O SNTD entre outros objetivos a serem alcançados, possui a oferta de serviços públicos digitais e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível e a otimização das infraestruturas de tecnologia à comunicação.

Em 2021, o Governo Federal avançou para a melhoria do Governo Digital com a edição da Lei nº 14.129/2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.

---

<sup>5</sup> WATANABE, Kazuo. **Depoimento**: atualização do conceito de acesso à justiça como acesso à ordem jurídica justa. Op. cit., p. 109-113.

Essa medida do Governo Federal demonstra a importância da convergência entre a tecnologia e a Administração Pública de modo que o Estado esteja sempre “conversando” com o cidadão. Nesse sentido:

A transformação da sociedade por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e a expansão da conectividade provocam impactos diretos na interação entre o Governo e os cidadãos, uma vez que, dentre outras consequências, qualificam e empoderam as pessoas (usuárias do serviço público). (Godinho, Marinot, Vaz, 2022)<sup>6</sup>.

Na esfera Judicial, o Conselho Nacional de Justiça, visando a necessidade de promover incentivo à melhoria da eficiência na prestação jurisdicional, criou o Portal CNJ de Boas Práticas<sup>7</sup>, um ambiente virtual para o registro e divulgação de práticas de sucesso, possíveis de replicação, que podem servir de modelo para a gestão dos diversos órgãos do Poder Judiciário, bem como de premiação e reconhecimento de práticas inovadoras.

Em busca realizada com a palavra “resolução de conflitos” e após, “ODR” no portal mencionado, foi possível identificar um ambiente eletrônico alternativo para resolução de conflitos definido como um canal multiportas de acesso à justiça denominado (PNe) processo negocial eletrônico. O PNe, utilizado pelo Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), vinculados ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec/TJPE), é um canal permanente e paralelo de comunicação entre as partes e o juízo em busca de soluções autocompositivas do conflito ou do autogregamento do processo.

Trata-se de um projeto conceitual que vem sendo desenvolvido por meio da implementação, pela via eletrônica, de práticas consensuais, no exercício da jurisdição civil, em prol de um tratamento mais adequado das disputas jurisdicionais.<sup>8</sup>

## **2. A PLATAFORMA CONSUMIDOR.BR**

---

<sup>6</sup> **Governo digital e a busca por inovação na Administração Pública:** a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Belo Horizonte: Fórum, 2022.

<sup>7</sup> Art. 4º Para os fins desta Portaria, serão consideradas as seguintes definições:

I – boa prática: experiência, atividade, ação, caso de sucesso, projeto ou programa, cujos resultados sejam notórios pela eficiência, eficácia e/ou efetividade e contribuam para o aprimoramento e/ou desenvolvimento de determinada tarefa, atividade ou procedimento no Poder Judiciário; Portaria Nº 140 de 25/09/2019.

<sup>8</sup> <https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/295>

A plataforma *consumidor.gov.br* é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução alternativa de conflitos de consumo pela *internet*, que possui como objetivo a comunicação do consumidor diretamente com o fornecedor,<sup>9</sup> gerando economia financeira e de tempo, a conveniência do procedimento, os benefícios em comparação ao litígio e o controle das partes sobre o resultado, vantagem da resolução de conflitos em rede<sup>10</sup>.

Em balanço divulgado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública<sup>11</sup> vê-se que 77% das reclamações registradas no *Consumidor.gov.br* foram solucionadas e obteve 6 milhões de processos finalizados, do período de junho de 2014 até outubro de 2022, o que demonstra um significativo impacto na resolução das demandas do consumidor. Outro dado significativo é a quantidade de usuários cadastrados, no ano de 2022 perfaziam 4 milhões de usuários. A plataforma não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos órgãos de defesa do consumidor e se dá sem prejuízo do acesso à justiça.

Mesmo que a plataforma tenha sido criada para resolução de conflitos consumeristas dando a “impressão” de exclusão de conflitos que incluem a administração pública, não é o que ocorre, vez que os serviços públicos no Brasil, são prestados muitas vezes via concessão ou permissão por empresas ou pela administração direta ou indireta, e desde que sejam serviços denominados *uti singuli*. Há os serviços públicos impróprios e individuais, cujos usuários são determinados ou determináveis, os quais permitem a aferição do *quantum* utilizado por cada consumidor, o que ocorre com os serviços de telefone, água e energia elétrica, os quais se submetem ao Código de Defesa do Consumidor<sup>12</sup>, e, portanto, passíveis de serem resolvidos através da plataforma *consumidor.gov.br*.

A aderência à plataforma tornou-se obrigatória aos órgãos e as entidades que possuam plataformas próprias para solução de conflitos de consumo, que tiveram os seus serviços submetidos ao *Consumidor.gov.br* até 31 de dezembro de 2020<sup>13</sup>. O mecanismo foi

---

<sup>9</sup> O endereço eletrônico da plataforma é [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

<sup>10</sup> CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York: Routledge, 2011.

<sup>11</sup> BRASIL, Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor em números 2021**. Disponível em <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/consumidor-em-numeros-2021-3-3-milhoes-de-reclamacoes-para-m-registradas-em-todo-o-pais/consumidor-em-numeros-2021.pdf>. Acesso em 15/08/2023.

<sup>12</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 705.203 - SP (2004/0166429-5)

<sup>13</sup> DECRETO Nº 10.197, DE 02.01.2020

reconhecido como plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

### 3. MARCOS REGULATÓRIOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM REDE

A União Europeia foi pioneira em prever um marco regulatório para a resolução adequada de conflitos (RAL), em matéria de contratos de consumo realizados em linha, através da Diretiva 2013/11 UE<sup>14</sup>. A experiência europeia não apenas regulamentou a utilização de mecanismos adequados de solução de conflitos, como a mediação, como também, promoveu uma plataforma digital à escala do bloco regional, na forma de um sítio *web* interativo, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial, por meio do Regulamento n° 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (RLL).<sup>15</sup>

Em uma análise comparativa, Marcelo Marques chama atenção para o fato de que a proposta criada na União Europeia possui características e escopos diversos, mas a brasileira tem demonstrado números bastante mais expressivos até o momento<sup>16</sup>.

Na 93ª Reunião do Comitê Técnico n° 7 de Defesa do Consumidor (CT-7) do MERCOSUL, em consonância com o previsto na Resolução GMC n° 37/19- que expressamente preconiza a cooperação entre os órgãos nacionais de proteção do consumidor entre os Estados Partes – foi tratada a criação de sistema MERCOSUL de convergência de plataformas nacionais de solução de conflitos do consumo até o final de 2022<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> UNIÃO EUROPEIA. Regulamentos Regulamento (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho: de 21 de maio de 2013: sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). [Bruxelas] União Europeia, 2013. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/legislacao/regue524ano2013.pdf>. Acesso em: 10.08.2023

<sup>15</sup> UNIÃO EUROPEIA. Regulamentos Regulamento (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho: de 21 de maio de 2013: sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). [Bruxelas] União Europeia, 2013. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/legislacao/regue524ano2013.pdf>. Acesso em : 10.08.2023

<sup>16</sup> 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. Revista de Direito e as Novas Tecnologias, São Paulo, v. 5, p.1-38, 2019.

<sup>17</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. Plataforma brasileira de atendimento ao consumidor é destaque em comitê do MERCOSUL. Brasília, DF: Ministério da Justiça e da Segurança Pública, publicado em 2022. (<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/plataforma-brasileira-de-atendimento-ao-consumidor-e-destaque-em-comite-do-mercosul>) Acesso em 10.08.2023

Enquanto a plataforma regional não se consolida, “consumidor.gov.br” vem sendo utilizada pelos demais países do MERCOSUL<sup>18</sup>.

O maior controle das partes sobre a tomada de decisão e a comunicação assíncrona, característica peculiar às ODRs, são aspectos únicos, que não se apresentam de forma tão pronunciada em nenhum outro MASC (Métodos Adequados de Solução de Conflitos) e representam potencial inigualável de mudança de cultura e empoderamento social para que os indivíduos passem buscar a solução de seus conflitos por meio de procedimentos consensuais.

#### 4. O USO E INCENTIVO DE ODR'S NO BRASIL

No Brasil, está se difundindo a utilização de ODR para resolução de conflitos, demonstrando a percepção da sociedade para esta modalidade alternativa de resolução de conflitos.

Considerando que o acesso à internet é imprescindível para utilização de ODR'S, visto ocorrer no ciberespaço, torna-se importante considerar a quantidade de pessoas que têm acesso aos serviços de internet no Brasil. De acordo com o IBGE,<sup>19</sup> a *internet* chegou a 90,0% dos domicílios do país em 2021, com alta de 6 pontos percentuais (p.p.) frente ao ano de 2019, quando 84,0% dos domicílios tinham acesso à grande rede. Na área rural, a proporção de domicílios com internet foi de 57,8% para 74,7%, entre 2019 e 2021, enquanto na área urbana, ela subiu de 88,1% para 92,3%. Em 2021, o celular era o principal dispositivo de acesso à internet em casa, sendo utilizado em 99,5% dos domicílios com acesso à grande rede. Em seguida, vinha a TV, principal dispositivo para acesso à internet em 44,4% dos domicílios, superando, pela primeira vez, o computador (42,2%).

Em 2021, pela primeira vez, mais da metade dos idosos acessaram à internet no período de referência da PNAD TIC. O percentual de utilização da internet pelas pessoas com 60 anos ou mais de idade saltou de 44,8% para 57,5%, entre 2019 e 2021.

Na Justiça Federal<sup>20</sup>, como forma de promoção de acesso à justiça o enunciado 16 admite a implementação da arbitragem on-line na resolução dos conflitos de consumo,

---

<sup>18</sup> BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. Plataforma brasileira de atendimento ao consumidor é destaque em comitê do MERCOSUL. Brasília, DF: Ministério da Justiça e da Segurança Pública, c2021. <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/plataforma-brasileira-de-atendimento-ao-consumidor-e-destaque-em-comite-do-mercosul>. Acesso em: 10.08.2023.

<sup>19</sup> IBGE, 2022, Módulo de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) que é investigado nas visitas do 4º trimestre pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua.

<sup>20</sup> Dados da pesquisa: **II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios**. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios>, acesso em 16/08/2023.

respeitada a vontade do consumidor e observada sua vulnerabilidade e compreensão dos termos do procedimento. O enunciado 55, por sua vez, recomenda ao Poder Público incentivar o lançamento de editais para o fomento de pesquisas científicas que consolidem as experiências de resolução on-line de conflitos (ODR) de forma analítica e sistemática e, por meio do enunciado 57, recomenda-se a adoção de sistema gratuito Online Dispute Resolution (ODR) pelas plataformas de intermediação de comércio eletrônico para a composição de conflitos entre os seus usuários, sendo uma alternativa para disputas entre consumidores e fornecedores.

Nota-se, assim, a tendência do Judiciário na promoção do uso de métodos em rede como prática digna para resolução de conflitos, em especial ODR's.

## **5. A POTÊNCIA DOS ODR'S COMO MEIOS DE COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A Constituição da República Federativa do Brasil assegura que qualquer pessoa pode recorrer ao Judiciário caso haja lesão ou ameaça a direito, sendo esta legitimação universal.<sup>21</sup> É por meio do “acesso à justiça” que se identificam duas finalidades básicas do sistema jurídico, pelos quais as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos<sup>22</sup>.

Nesse raciocínio, Cappeletti e Garth, produziram interessante ensaio para o “Projeto de Florença”, identificando três grandes ondas renovatórias no processo evolutivo de acesso à ordem jurídica justa. A primeira onda teve início em 1965, concentrando-se na assistência judiciária. A segunda referia-se às “Reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses difusos”, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor”. O terceiro foi pelos autores chamados de “enfoque de acesso à justiça”, reproduzindo as experiências anteriores, mas indo além, buscando “... atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo”<sup>23</sup>.

Em relação ao tema, Christophe W. Moore comenta que: Todas as sociedades, comunidades, organizações e relacionamentos interpessoais experimentam conflitos em um

---

<sup>21</sup> CF/88 art. 5º, inciso XXXV.

<sup>22</sup> CAPPELETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**, 1988.p.8.

<sup>23</sup> CAPPELETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**, 1988. p.31.

ou outro momento no processo diário de interação. O conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, é um fato da vida<sup>24</sup>.

A procura acentuada pelo Poder Judiciário, pode-se dizer, deu-se por diversos motivos, dentre os quais o aumento populacional, a conscientização de parte dos cidadãos brasileiros, a ênfase que se deu na Constituição Brasileira de 1988 sobre os direitos das pessoas, a evolução tecnológica por que passa o mundo. Esse conjunto de situações concorreu para a procura da justiça em uma escala bem maior<sup>25</sup>.

Todavia, nesse contexto, é possível perceber que a resolução formal de litígios particularmente nos tribunais é muito dispendiosa, haja vista em 2021, as despesas totais do Poder Judiciário somaram R\$ 103,9 bilhões<sup>26</sup>. Além disso, o excesso de demanda leva à morosidade<sup>27</sup> em todo o sistema, e conseqüentemente na constante insatisfação do jurisdicionado, que recebe uma prestação tardia e muitas vezes ineficaz.

Para Pierre Lévy, (1999), as projeções sobre os usos sociais do virtual devem integrar esse movimento permanente de crescimento e potência, de redução nos custos e de descompartimentalização.

A garantia constitucional do acesso à justiça é tão fundamental quanto assegurar a efetiva prestação jurisdicional para a concretização do Estado democrático de Direito. Conforme se verifica, o Supremo Tribunal Federal, manifestou nesse sentido:

(...) de nada valeria a CF declarar com tanta pompa e circunstância o direito à razoável duração do processo (e, no caso, o direito à brevidade e excepcionalidade da internação preventiva), se a ele não correspondesse o direito estatal de julgar com presteza. Dever que é uma das vertentes da altissonante regra constitucional de que a "lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito" (inciso XXXV do art. 5º). Dever, enfim, que, do ângulo do indivíduo, é constitutivo da tradicional garantia de acesso eficaz ao Poder Judiciário ("universalização da Justiça", também se diz).<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Tradução Magda França Lopes. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 5

<sup>25</sup> FEITOSA, Antonio Aley Cordeiro. **O poder judiciário: a morosidade no âmbito da justiça estadual** 2007, p. 31.

<sup>26</sup> JUSTIÇA EM NÚMEROS 2022, disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em 25/08/2023.

<sup>27</sup> Segundo Feitosa, o crescimento da demanda judicial é um dos principais fatores que contribuem para o agravamento da morosidade processual. Ob Cit., p. 31.

<sup>28</sup> HC 94.000, voto do rel. min. Ayres Britto, j. 17-6-2008, 1ª T, DJE de 13-3-2009.



A eficiência diz respeito ao grau de aproximação e à relação entre o previsto e realizado, no sentido de combinar os insumos e os implementos necessários à consecução dos resultados visados<sup>29</sup>. Em meio aos aspectos multifacetários que marcam as relações sociais atuais, é preciso buscar estratégias consensuadas de tratamento das demandas, não operando somente com a lógica do terceiro estranho às partes (juiz), mas buscando a instituição de outra cultura que trabalhe com a concepção de fomento à reconstituição autonomizada do litígio.

Para Ricardo Damalzo, autores como Daniel Arbix defendem um conceito de ODR até mais estrito (e disruptivo), em que “as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais” (2023).<sup>30</sup>

Em razão da crescente judicialização, a desjudicialização<sup>31</sup> dos conflitos tem sido um tema recorrente na pauta do Poder Judiciário, e por isso significativas alterações legislativas consolidam essa mudança, como a resolução n° 125 de 29/11/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)<sup>32</sup>. A Resolução n. 125 do CNJ, que instituiu a política judiciária

---

<sup>29</sup> Vide: Belloni, Magalhães e Sousa, 2001, p. 62.

<sup>30</sup> Marques, Ricardo. **Métodos online de resolução de conflitos (ODR): processo, tecnologia, acesso à justiça e devido processo legal**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

<sup>31</sup> Importante destacar entendimento da Professora Fabiana D' Andrea Ramos um artigo publicado no CONJUR; "a introdução de novas formas de tratamento dos conflitos, sobretudo por meio de métodos autocompositivos, não tem como função a redução de ações judiciais. A desjudicialização não é a causa, mas uma das consequências da existência de métodos extrajudiciais. A necessidade de se criar e, sobretudo, legitimar novas formas de solução dos conflitos nasce a partir do reconhecimento de que nem todo conflito precisa se transformar em litígio, posto que a via litigiosa não é sempre a mais adequada. A valorização dos métodos autocompositivos surge, portanto, a partir da percepção de que a noção de justiça pressupõe um tratamento adequado do conflito e tratamento adequado significa oferecer para cada tipo de conflito a melhor via para solução. O papel do Poder Judiciário hoje, portanto, é oferecer uma estrutura em que se possa identificar, para cada tipo de conflito, o tratamento mais apropriado, seja por meio de uma ação judicial, ou por outros métodos, tais como a conciliação ou mediação. A via da conciliação já foi apresentada há muito tempo para solução dos conflitos de consumo, por meio da instituição dos juizados especiais cíveis e, infelizmente, fracassou. Hoje, a mediação surge como opção favorita, mas o fato é que na maior parte das vezes não se apresenta como o método mais eficiente para solução dos conflitos de consumo, para os quais em geral é suficiente trabalhar as posições, e não necessariamente os interesses dos envolvidos (...) surge uma terceira questão importante, que diz respeito ao interesse público na proteção do consumidor. No caso particular da mediação, é fato que ela pode se apresentar como via apropriada para solução de certos conflitos de consumo, especialmente aqueles nos quais se pretende restabelecer a relação de confiança entre consumidor e fornecedor, quando é importante o acolhimento de aspectos emocionais. Em outra oportunidade já defendemos inclusive que nos casos de acidentes de consumo, por exemplo, a mediação pode mesmo contribuir para o fortalecimento da autonomia do consumidor e para a redução da sua vulnerabilidade. RAMOS, Fabiana D'Andrea. A desjudicialização favorece o consumidor? Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-jan-17/garantias-consumo-desjudicializacao-favorece-protacao-consumidor>.

<sup>32</sup> O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é responsável pelo controle administrativo do Poder Judiciário e pelo planejamento de políticas públicas para o Sistema de Justiça, na qual criou-se a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, como objetivo de assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

nacional de tratamento adequado aos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, que tem objeto e objetivo bem definidos: consolidar uma política pública e permanente de aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução do litígio, entendendo que a mediação e a conciliação seriam instrumentos efetivos de pacificação e prevenção de litígios.<sup>33</sup>

O contexto brasileiro teve forte influência do pensamento de Frank Sander, protagonista da reforma do Judiciário norte americano ainda nos anos 70, que idealizou um modelo denominado Sistema de Multiportas, cujo objetivo central visa oferecer soluções mais congruentes às peculiaridades de cada demanda, de forma efetiva, célere e de custeio razoável.<sup>34</sup> No Brasil, sabe-se que com a edição de um novo Código de Processo Civil em 2015, um novo paradigma passou a existir, o de que todas as ações judiciais deverão antes de adentrar a via contenciosa, passar por uma audiência de conciliação e mediação, a fim de encontrar uma resolução ao conflito de interesses mais rápido e facilmente, economizando atos processuais e sendo efetivo às partes.<sup>35</sup>

Lilia Sales e Cilana de Moraes Soares identificam a mediação, a conciliação e arbitragem<sup>36</sup> como práticas democráticas, uma vez que “são procedimentos que procuram resolver os conflitos de maneira ativa, participativa, pacífica e inclusiva, por meio da valorização do diálogo, do respeito às partes, da formação de parcerias e com ativa participação e responsabilidade das pessoas”<sup>37</sup>.

Os chamados “métodos alternativos de resolução de conflitos não constituem “formas alternativas” de composição de conflito, mas sim meios adequados para esse fim.

---

<sup>33</sup> Resolução n. 125 do CNJ. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em 15.03.2023.

<sup>34</sup> Em entrevista à professora Mariana Hernandez Crespo, o professor Frank Sander, explicou que o nome inicial dado por ele a esta ideia foi comprehensive justice center, contudo, como a ABA – American Bar Association, já havia publicado matéria sobre o assunto denominando-a como multi-doorcourthouse, e por ser esta nomenclatura menos acadêmica e mais popular, conseqüentemente, foi mais disseminada e adotada pelo autor da ideia.

<sup>35</sup> THEODORO JUNIOR, 2016.

<sup>36</sup> Lei de Arbitragem (Lei 9.307/1996): constitucionalidade, em tese, do juízo arbitral; discussão incidental da constitucionalidade de vários dos tópicos da nova lei, especialmente acerca da compatibilidade, ou não, entre a execução judicial específica para a solução de futuros conflitos da cláusula compromissória e a garantia constitucional da universalidade da jurisdição do Poder Judiciário (CF, art. 5º, XXXV). Constitucionalidade declarada pelo Plenário, considerando o Tribunal, por maioria de votos, que a manifestação de vontade da parte na cláusula compromissória, quando da celebração do contrato, e a permissão legal dada ao juiz para que substitua a vontade da parte recalcitrante em firmar o compromisso não ofendem o art. 5º, XXXV, da CF. [SE 5.206 AgR, rel. min. Sepúlveda Pertence, j. 12-12-2001, P, DJ de 30-4-2004.]

<sup>37</sup> Lilia Maia de Moraes; RABELO, Cilana de Moraes Soares. **Meios consensuais de solução de conflitos:** Instrumentos de democracia. Revista de informação legislativa, v. 46, n. 182 (abr./jun. 2009), p.86./ [http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/194916] acesso em 19.04.2020.

A noção abstrata de justiça distingue-se da prestação jurisdicional ou dos serviços prestados por mecanismos de ODR.

Nesse sentido, o acesso à justiça deve ser entendido não só como acesso aos tribunais, mas também como acesso ao exercício pacífico e pleno dos direitos e, em especial, dos direitos fundamentais, bem como às diversas alternativas para a resolução pacífica dos conflitos sociais.<sup>38</sup> Não se trata apenas de possibilitar o acesso à justiça enquanto instituição estatal, e sim viabilizar o acesso à ordem jurídica justa.<sup>39</sup>

Entretanto, por mais que seja incentivado o uso de métodos alternativos de resolução de conflitos, falta muitas vezes a criação de programas ou projetos mais arrojados, por meio dos quais essas novas tecnologias possam ser aplicadas para obtenção de resultados mais eficientes na administração pública.

Como exemplo de iniciativas para resolução de conflitos no âmbito da Administração Pública, podemos citar o Programa PGE AMIGA<sup>40</sup>, desenvolvido na Procuradoria-Geral do Estado de Goiás, com vistas a implantar uma política voltada à priorização da consensualidade, como forma de solução de conflitos no âmbito da Administração Pública estadual e adotar medidas para a redução da litigiosidade administrativa e judicial. Nesse Programa, entre outras ações, está previsto o exaurimento dos meios de solução consensual dos conflitos, como medida prioritária, antes da propositura de demandas judiciais, salvo nos casos em que o ajuizamento da demanda seja imprescindível ao resguardo do interesse público ou naqueles em que a matéria discutida não admita autocomposição.

É interessante perceber a transformação da Administração Pública em sua atuação na resolução de conflitos, especialmente no emprego da consensualidade, mas ainda é possível avançar mais quanto ao uso de ODR no contexto do Direito Público.

## CONCLUSÃO

Há alguns anos, era impossível imaginar uma administração pública dialógica, digitalizada e informatizada como vemos atualmente, apesar de se ter ainda muito o que avançar.

---

<sup>38</sup> SANTOS, Denise Tanaka dos. **Efetividade e interpretação das “100 Regras de Brasília”**, p. 3.

<sup>39</sup> K. Watanabe. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In A.P. Grinover (coord). *Participação e Processo*, p. 128.

<sup>40</sup> Mais informações do programa estão disponíveis em:

<https://www.procuradoria.go.gov.br/component/content/article.html?layout=edit&id=2708&Itemid=101>

É possível notar a valorização do uso das novas tecnologias em todas as esferas do Governo no Brasil, o que torna a Administração Pública coerente com as transformações da sociedade geradas pelas inovações tecnológicas.

Entretanto, apenas a abertura das vias institucionais não são suficientes para a concretização do objetivo de proporcionar à sociedade moderna o acesso à ordem jurídica justa, é necessário novas tecnologias para melhorar a prestação administrativa para resolução de conflitos mais efetiva, sendo a tecnologia ODR vem demonstrando potencial para essa nova "porta" , entretanto é necessário o País avançar mais para haver uma resolução de conflitos de modo a resguardar os princípios constitucionais e avançarmos no verdadeiro ideal de justiça.

A Administração Pública está passando por uma intensa transformação em sua atuação na resolução de conflitos, especialmente no emprego da consensualidade, mas ainda é possível avançar mais quanto ao uso de ODR no contexto do Direito Público, especialmente com a elaboração de projetos mais arrojados que ultrapassem os paradigmas de uma máquina lenta e burocrática. No Estado Democrático de Direito, novas tecnologias se fazem necessárias e possíveis a fim de garantir o acesso à justiça a todos que dela precisam. O desafio é grande, porém imprescindível.

## REFERÊNCIAS

Arbix, Daniel do Amaral - **Resolução online de controvérsias** – tecnologias e jurisdições. 2015. 265 pp. Doutorado - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.

BELLONI, Isaura; MAGALHÃES, Heitor; SOUSA, Luzia Costa de. Metodologia para avaliação de políticas públicas: uma experiência em educação profissional. São Paulo: Cortez, 2001. p. 96

BRASIL. Lei de Arbitragem (Lei 9.307/1996). Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19307](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307). Acesso em 12.07.2023

BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. Plataforma brasileira de atendimento ao consumidor é destaque em comitê do MERCOSUL. Brasília, DF: Ministério da Justiça e da Segurança Pública, publicado em 2022 (<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/plataforma-brasileira-de-atendimento-ao-consumidor-e-destaque-em-comite-do-mercosul>) Acesso em 10.08.2023

BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. Plataforma brasileira de atendimento ao consumidor é destaque em comitê do MERCOSUL. Brasília, DF: Ministério da Justiça e

da Segurança Pública, c2021. <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/plataforma-brasileira-de-atendimento-ao-consumidor-e-destaque-em-comite-do-mercosul>. Acesso em: 10.08.2023.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito constitucional e teoria da constituição*. 3. ed. Coimbra: Almedina, 1999.

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

CARNELUTTI, Francesco. *Instituciones del proceso civil*. Tradução da quinta edição italiana por Santiago Sentis Melendo. Buenos Aires: EdicionesJuridicas Europa-America, 1973. p.56

Castells Manuel. A ERA DA INFORMAÇÃO: ECONOMIA, SOCIEDADE E CULTURA. VOLUME 1. A SOCIEDADE. EM REDE. 6ª edição. TOTALMENTE. REVISTA. E AMPLIADA.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York Routledge, 2011. Disponível em: <https://library.oapen.org/>. Acesso em: 03.06.2023.

FEITOSA, Antonio Aley Cordeiro **O poder judiciário: a morosidade no âmbito da justiça estadual** 2007, p. 31. [oai:bdjur.stj.jus.br/TJCE:oai:localhost:123456789-284](http://oai.bdjur.stj.jus.br/TJCE:oai:localhost:123456789-284). Acesso em 10.07.2023.

GOODMAN, Joseph W.. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber Mediation Websites. Duke Law & Technology Review, Durham, v. 2, n. 1, p.0-0, ago. 2003. Disponível em: . Acesso em: 26 junho. 2023.

CONSELHO Nacional de Justiça. Resolução n. 125 do CNJ. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em 15.03.2023.

CONSELHO Nacional de Justiça. Justiça em números 2022, disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em 25/08/2023.

KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em: \_\_\_\_\_ . doi:<http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>.

Lilia Maia de Moraes; RABELO, Cilana de Moraes Soares. **Meios consensuais de solução de conflitos**: Instrumentos de democracia. Revista de informação legislativa, v. 46, n. 182 (abr./jun. 2009), p.86./ [<http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/194916>] acesso em 19.04.2020.

MARQUES, Cláudia Lima. **Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor**: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Ricardo Tadeu Dalmaso. **A tecnologia e o processo**: os impactos dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) sobre o acesso à justiça e o devido processo legal. 2022. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022. . Acesso em: 14 jul. 2023.

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

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. **Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização**: o caso do consumidor. gov. Cadernos Jurídicos, São Paulo, ano 21, nº 53, Janeiro-Março/2020, p. 81-93.

MOTTA, Fabrício; VALLE, Vanice Rena Lírio do (Coords). **Governo digital e a busca por inovação na Administração Pública**: a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Belo Horizonte: Fórum, 2022.

RAMOS, Fabiana D'Andrea. A desjudicialização favorece o consumidor? Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-jan-17/garantias-consumo-desjudicializacao-favorece-protecao-consumidor>. Acesso em 10.03.2023

RULE, Colin. Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-bass, 2002.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais**: Acesso à Justiça e Cidadania. São Paulo: Fundação Konrad, Adenauer, 2000.

SANTOS, Denise Tanaka dos. **Efetividade e interpretação das “100 Regras de Brasília”**.

SUPREMO tribunal federal. Recurso Especial improvido. Administrativo – Serviço de Fornecimento de Energia Elétrica – Pagamento à Empresa Concessionária sob a Modalidade de Tarifa – Corte por Falta de Pagamento: Legalidade. Recurso Especial nº 705.203 - SP (2004/0166429-5). Recorrente: Cerâmica Artística Kelli Ltda. Recorrido: Elektro Eletricidade e Serviços S/A. Relatora: Ministra Eliana Calmon. Brasília, out. 2005. Acesso em 10.08.2023.

UNIÃO EUROPEIA. Regulamentos Regulamento (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho: de 21 de maio de 2013: sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). [Bruxelas] União Europeia, 2013. Disponível em: [https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/legislacoes/regue5\\_24ano2013.pdf](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/legislacoes/regue5_24ano2013.pdf). Acesso em: 10.08.2023

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos. In: Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil / Org.: Rafael Alves, p. 94.