

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

**DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS  
IV**

**DANIELLE JACON AYRES PINTO**

**JOSÉ RENATO GAZIERO CELLA**

**CINTHIA OBLADEN DE ALMENDRA FREITAS**

**PABLO RAFAEL BANCHIO**

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 Naspolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

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

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

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

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

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

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

**Conselho Fiscal:**

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

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

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

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

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

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

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

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

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

**Comunicação:**

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

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

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

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

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

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

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

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

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

**Eventos:**

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

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

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

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

D597

Direito, Governança e novas tecnologias IV [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Cinthia Obladen de Almendra Freitas; Danielle Jacon Ayres Pinto; José Renato Gaziero Cella; Pablo Rafael Banchio. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-833-2

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. Direito. 3. Governança e novas tecnologias. XII Encontro Internacional do CONPEDI Buenos Aires – Argentina (2: 2023 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



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

## **DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS IV**

---

### **Apresentação**

No XII Encontro Internacional do CONPEDI, realizado nos dias 12, 13 e 14 de outubro de 2023, o grupo de trabalho “Direito, Governança e Novas Tecnologias IV”, que teve lugar na tarde de 13 de outubro de 2023, destacou-se no evento não apenas pela qualidade dos trabalhos apresentados, mas pelos autores dos artigos, que são professores pesquisadores acompanhados de seus alunos pós-graduandos. Foram apresentados 11 artigos objeto de um intenso debate presidido pelos coordenadores e acompanhado pela participação instigante do público presente na Faculdade de Direito da Universidade de Buenos Aires - UBA.

Esse fato demonstra a inquietude que os temas debatidos despertam na seara jurídica. Cientes desse fato, os programas de pós-graduação em direito empreendem um diálogo que suscita a interdisciplinaridade na pesquisa e se propõe a enfrentar os desafios que as novas tecnologias impõem ao direito. Para apresentar e discutir os trabalhos produzidos sob essa perspectiva, os coordenadores do grupo de trabalho dividiram os artigos em cinco blocos, quais sejam a) temas de inteligência artificial; b) temas de regulação da internet; c) temas de dados pessoais; d) temas de contratos e blockchain; e e) temas de cidadania, democracia e direitos.

Os artigos que ora são apresentados ao público têm a finalidade de fomentar a pesquisa e fortalecer o diálogo interdisciplinar em torno do tema “Direito, Governança e Novas Tecnologias”. Trazem consigo, ainda, a expectativa de contribuir para os avanços do estudo desse tema no âmbito da pós-graduação em direito, apresentando respostas para uma realidade que se mostra em constante transformação.

Os Coordenadores

Prof. Dra. Danielle Jacon Ayres Pinto

Prof. Dr. José Renato Gaziero Cella

Prof. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas

Prof. Dr. Pablo Rafael Banchio

# OS DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA À ODR POR AGÊNCIA REGULADORA: ESTUDO DE CASO DA ADASA.

## CHALLENGES FOR THE DEVELOPMENT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE APPLIED TO ODR BY REGULATORY AGENCY: ADASA'S CASE STUDY.

César Augusto Cunha Campos <sup>1</sup>

### Resumo

O acesso à justiça é um assunto que está em voga nos debates acadêmicos, visto que suas múltiplas facetas evoluem com o passar dos tempos e com a construção de novos espaços de debates. A discussão que reconhece a necessidade de se ampliar esse acesso, tenta implementar soluções alternativas de conflitos. Um desses métodos está nas agências reguladoras e, dentre elas, àquela prevista na lei que estabeleceu as diretrizes nacionais para os serviços de saneamento básico (Lei nº 11.445/2007) tem a obrigação expressa de resolverem os conflitos entre os usuários e os prestadores regulados. Neste sentido, o presente trabalho traz um estudo de caso sobre os avanços obtidos nos processos de solução de conflitos que tramitam na Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA, a qual está desenvolvendo processos e ferramentas de inteligência artificial, nos moldes de uma ODR (Online Dispute Resolution), com foco no atendimento da crescente busca dos usuários pela solução de conflitos ofertadas pela agência.

**Palavras-chave:** Regulação, Online dispute resolution, Saneamento básico, Solução alternativa de conflitos, Inteligência artificial

### Abstract/Resumen/Résumé

Access to justice is a subject that is in vogue in academic debates, as its multiple facets evolve over time with the construction of new spaces for debate. The discussion that recognizes the need to expand this access, tries to implement alternative solutions to conflicts. One of these methods is in regulatory agencies and, among them, planned in the law that established national guidelines for basic sanitation services (Law No. 11,445/2007) brought the express obligation of regulators to resolve conflicts between users and utilities. Hereupon, the present work brings a case study on the advances obtained in the alternative conflict resolution processes that are being developed by the Regulatory Agency for Water, Energy and Basic Sanitation of the Federal District - ADASA, which is developing processes and tools of artificial intelligence, along the lines of an ODR (Online Dispute Resolution), focused on supplying the growing demand of users for the dispute resolution offered by the agency.

---

<sup>1</sup> Doutorando - Direito pela Universidade de Brasília. Mestre em Regulação e Gestão de Serviços de Saneamento Básico. Professor. Regulador de Serviços Públicos.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Regulation, Online dispute resolution, Basic sanitation, Alternative conflict resolution, Artificial intelligence

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho, que faz parte de uma pesquisa maior que comporá uma tese de doutorado, buscou trazer à discussão a capacidade das agências reguladoras subnacionais de se apresentarem como uma alternativa para solucionar os conflitos entre os usuários e os prestadores de serviços públicos, ofertando um procedimento célere e com custo menor do que o custo do processo judicial, trazendo o estudo de caso da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA.

Para o desenvolvimento do trabalho, serão considerados alguns conceitos sobre o acesso à justiça, intrinsecamente vinculados ao acesso à uma ordem jurídica justa e não simplesmente ingresso no poder judiciário.

O acesso à justiça é um assunto que ressurgiu nos debates acadêmicos, visto que suas múltiplas facetas evoluem ao passar dos tempos e na construção de novos espaços de debates, a discussão que reconhece a necessidade de se ampliar esse acesso, reconhece e tenta implementar a solução de conflitos por métodos alternativos.

Ainda que não se apresente como objetivo imediato, a legislação vigente permite que agentes reguladores contribuam para diminuir a quantidade de processos judiciais pertinentes aos setores regulados, no exercício de sua função regulatória com independência técnico-decisória.

No Brasil, a instituição de um estado regulador é um esforço em construção no âmbito da União, cujas primeiras iniciativas se deram com a alteração da Constituição Federal pelas Emendas Constitucionais nº 8 e 9 de 1995, com a previsão da existência de órgãos reguladores para os setores de telecomunicações, petróleo e gás.

A partir de 1.996 iniciou-se o período de criação das Agências Reguladoras Nacionais, sob a perspectiva de modernizar o estado, criando um ambiente técnica e politicamente estável para a aceleração da venda dos ativos estatais.

A ideia do ambiente regulatório externo, ampliou-se da esfera do Poder Executivo Federal para Poder Judiciário com a previsão constitucional de um órgão de regulação da atividade judiciária, o Conselho Nacional de Justiça, que surgiu com a Emenda Constitucional nº 45, que apresentou mudanças na estrutura e no funcionamento do Poder Judiciário Brasileiro.

Com o advento da Lei nº 11.445/2007 e diante da competência da União para instituir as diretrizes do desenvolvimento urbano, inclusive o Saneamento Básico (art. 21, XX da CF/1988), a regulação também passou a influir os demais entes da federação, titulares destes

serviços, desenvolvendo uma determinação para a criação das respectivas Agências Reguladoras.

A referida Lei sofreu substancial alteração por meio da Lei nº 14.026/2020 que, dentre outros apontamentos, consolidou como a necessidade de existir uma única entidade reguladora subnacional, escolhida pelo titular dos serviços, para exercer as competências regulatórias e fiscalizatórias dos serviços.

Deste modo, ficou consolidado na agência reguladora o dever de solucionar os conflitos entre usuários de serviços públicos e os respectivos prestadores, que não tenham sido satisfatoriamente resolvidos pelas partes.

No âmbito do Distrito Federal a Lei nº 4.285/2008 reestruturou a Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal - ADASA, para atender aos requisitos designados pela legislação federal.

Dentre as atividades finalísticas da Agência considerou-se como regulação especialmente as atividades de outorga, regulamentação, fiscalização, ouvidoria, dirimção de conflitos e sanção administrativa, a serem empreendidas pela ADASA perante os prestadores de serviços e os usuários ou consumidores.

Neste sentido, a presente pesquisa tem por objetivo apresentar o estudo de caso desta agência reguladora, demonstrando as possibilidades e limitações do regulador de serviços públicos na tentativa de ampliar o acesso à justiça aos usuários dos serviços públicos de saneamento básico do Distrito Federal.

Sem a pretensão de esgotar a temática, foi feita pesquisa a partir das informações disponibilizadas nas páginas oficiais da agência objeto do estudo e do Conselho Nacional de Justiça.

## **1. O ACESSO À JUSTIÇA COMO SATISFAÇÃO DE EXPECTATIVAS**

Conforme já apontado por Igreja e Rampin (2021), apesar dos diversos estudos que estão surgindo sobre a temática, o conceito sobre “o acesso à justiça costuma ser compreendido apenas como acesso ao poder judicial, delimitando sua potencialidade para responder aos desafios atuais de nossa sociedade”.

Continuam as autoras, afirmando que diversas pesquisas tem apresentado abordagens distintas, onde se dedicam a examinar os obstáculos enfrentados pela população brasileira para acessar o sistema de justiça formal e a mobilização do direito, dentre os quais estão: “disponibilidade de informações, a capacidade de conhecer e entender seus direitos e de reivindicar direitos sob o ponto de vista técnico, a cultura das violações de direitos, os

paradigmas dos sujeitos de direitos que estão incorporados na prática judicial, o surgimento de novas formas de direitos e reivindicações de justiça e a existência de múltiplos atores envolvidos nas relações locais” (IGREJA e RAMPIN, 2021).

Por sua vez, Rhodes (2013) em seu estudo feito no âmbito do *Access to Justice Initiative in the United States Department of Justice*, apresenta um primeiro problema sobre a falta de unicidade sobre a questão de acesso à justiça, se estar-se-ia de frente a uma justiça no sistema legal-processual, como acesso à assistência jurídica e acesso aos tribunais, ou se estaria no âmbito da efetividade de uma justiça como resolução justa de problemas sociais.

Deste modo poderíamos estar em frente a duas questões: pessoas que podem acessar o sistema legal sem, contudo, obter uma ideia de satisfação do que se pleiteia; ou ainda perante um grupo de pessoas que sequer sabem os meios para buscar a satisfação de suas necessidades, que se enquadrariam no que ela define como as necessidades não medidas “unmet needs”.

Conforme apresentado pela autora, o último estudo sistematizado sobre pessoas pobres que necessitam buscar apoio para a solução de seus problemas legais foi publicado em 1994 (Legal Services Corporation), e conseguiu compilar informações mais recentes que concluíram:

“[...]They typically find that low-income households encounter two to three legal problems a year and that they seek help from an attorney (private or publicly funded) for only about a fifth of their problems. The corporation also reports that about half of those who seek assistance at federally funded offices are turned away. Other surveys of regional providers find much higher rejection rates, as many as eight of ten in New York City.” (RODHES, 2013)

A autora, ainda, deixa claro que estes números podem estar muito aquém da realidade, uma vez que são medidos a partir da percepção subjetiva dos entrevistados, contudo pessoas com necessidades reais podem não ser rastreadas, pois desconhecem seus próprios direitos e os meios de obtê-los.

Sobre a visão das expectativas, o CNJ, no ano de 2023, publicou a “Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro”<sup>1</sup>, o qual traz uma abordagem para medir indicadores de percepção:

---

<sup>1</sup> Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/relatorio-pesquisa-percepcao-e-avaliacao-do-pjb.pdf>. Acessado em: 27/07/2023

[...] há uma forma de abordagem para a mensuração de indicadores subjetivos, normalmente coletados pelo survey1, que busca averiguar, de maneira sistemática, padronizada e quantificável, comportamentos, impressões, valores e atitudes dos respondentes. Nesse tipo de levantamento, podem estar contidos os indicadores de percepção que, nesta parte do texto, representam um tipo de enquete frequentemente nomeada como de “opinião pública”.

A pesquisa de percepção é uma ferramenta interessante para identificar a coerência entre as ações e informações do Poder Judiciário com a visão que o receptor dos serviços possui do esforço.

Percebe-se que apesar dos esforços, o tempo de análise para finalização, os custos dos processos e o acesso à justiça são fatores que desagradam os usuários. Ao passo que o meio informatizado teve um retorno muito positivo por eles.

Mais da metade dos usuários-cidadãos entenderam que o tempo de duração do processo foi excessivo para a expectativa que ele possuía inicialmente.

Como avalia o tempo de duração desse processo*	n	%
Em tempo maior que o esperado	883	65,1
No tempo esperado	314	23,1
Mais rápido que o esperado	160	11,8
<b>Total</b>	<b>1.357</b>	<b>100</b>

\*Considerando apenas cidadãos(ãs) com processos finalizados

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Figura 1 - Pesquisa de Satisfação CNJ

Em relação aos custos do processo, a pesquisa tomou por base a possibilidade que o usuário teria para solicitar gratuidade judiciária. Neste ponto duas observações são interessantes, a primeira, aqueles cidadãos que não necessitaram e não solicitaram a gratuidade, 61% dos respondentes consideraram os custos das taxas judiciais caras. Um percentual significativamente maior, 82,5%, dos usuários que acreditaram necessitar da gratuidade judiciária, mas lhes foi indeferida, perceberam como altas, as taxas judiciais.

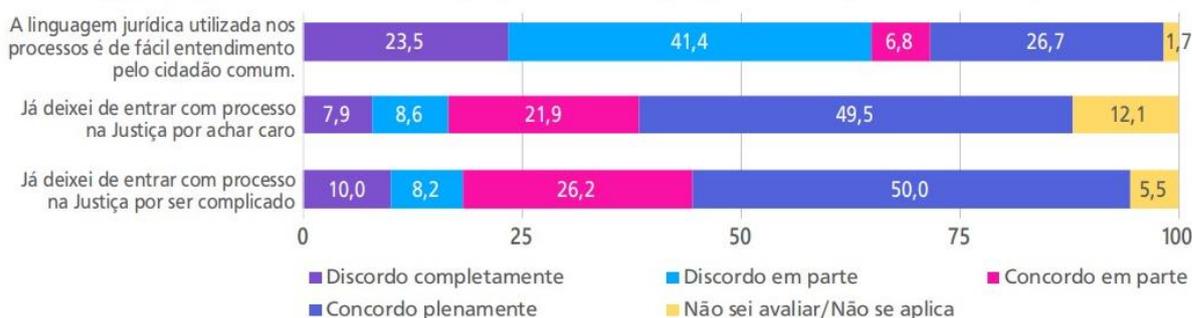
Em relação às taxas cobradas pelo Judiciário, excluído o custo com seu(sua) advogado(a).	Gratuidade de custos no processo					
	Sem Gratuidade			Com gratuidade		
	Não, tive que pagar	Sim, mas não consegui e tive que pagar	Não sabia que existia essa possibilidade	Não, mas meu processo não tinha custas	Sim e consegui	Não sei informar
Achei barato	3.2	0.7	0.0	2.8	1.6	0.6
Achei o preço justo	22.5	8.6	6.8	5.6	9.5	7.7
Achei caro	61.3	82.5	59.3	24.3	33.7	34.9
Não sei avaliar/Não se aplica	13.0	8.2	33.9	67.3	55.2	56.8
<b>Total (n)</b>	<b>617</b>	<b>292</b>	<b>59</b>	<b>321</b>	<b>912</b>	<b>169</b>
<b>Total (%)</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Figura 2 - Pesquisa de Satisfação CNJ

A avaliação dos usuários-cidadãos quanto ao acesso à justiça, aqui entendido a função processual do sistema judiciário, a grande maioria dos respondentes acreditam que há falta de:

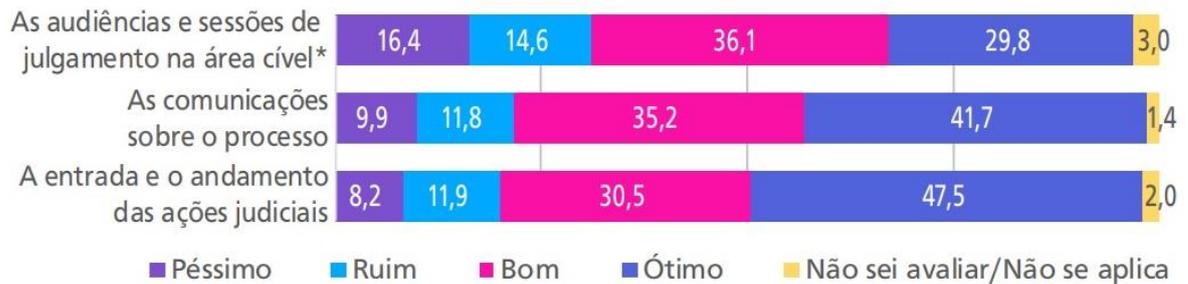
- 1) acessibilidade para compreensão, com o uso de linguagem que o cidadão comum não consegue compreender;
- 2) acessibilidade econômica, pois os custos com um processo ser-lhes-iam proibitivos; e,
- 3) acessibilidade informacional, ou entendem ser muito complexo ingressar com processo.



Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Figura 3 - Pesquisa de Satisfação CNJ

Apesar da percepção negativa em relação aos serviços e aos custos, um ponto foi bastante positivo, o meio eletrônico dos processos, que sem nenhuma dúvida gerou muita facilidade como mais um mecanismo de acesso ao cidadão.



\*Assuntos relacionados à família, a cobranças, ao direito do consumidor e outros

Fonte: Conselho Nacional de Justiça.

Figura 4 - Pesquisa de Satisfação CNJ

Não obstante, faz-se necessário ponderar que a exclusividade de um meio de atendimento isola uma parcela dos usuários que não conseguem acessá-lo, a multiplicidade dos canais gera uma ampliação do acesso.

Como se demonstrou acima, quando o cidadão possui um problema, ele cria uma expectativa que ao buscar auxílio do poder público terá acesso à solução pertinente ao problema que ele está enfrentando, de forma rápida, módica, completa e compreensível. Neste ponto, importante lembrar que, conforme apresentado por Rhodes (2013), existe uma demanda não identificada representada pelos usuários que não conhecem seus direitos e meios para solucioná-los.

A incapacidade do estado ofertar serviços com essa qualidade gera uma quebra de expectativas, perpetuação do conflito e a insatisfação com os serviços, competindo ainda ao estado desenvolver meios para uma comunicação constante com os cidadãos.

## 2. A CAPACIDADE DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELAS AGÊNCIAS REGULADORAS

A regulação no Brasil iniciou-se na segunda metade da década de 1990, com o advento das Emendas Constitucionais nº 08 e 09 de 1995 e a promulgação das leis de criação das agências reguladoras federais que passaram a atuar em atendimento às competências constitucionais da União.

Ao longo de quase trinta anos, percebe-se o amadurecimento destas entidades, pela confluência na doutrina, na jurisprudência e na legislação do modelo adotado, as prerrogativas e, como se verá, dos campos de atuação destas entidades.

No, Brasil, uma agência reguladora, no exercício de suas funções, pode lembrar a tripartição dos poderes, atuando:

- 1) Na esfera Executiva, na autoadministração e na fiscalização da legislação;

- 2) Na esfera “Legislativa”, na expedição de atos abstratos; e,
- 3) Na esfera “Judiciária”, com capacidade para solucionar conflitos entre os usuários e os prestadores de serviços regulados.

As entidades reguladoras fundamentam sua existência na complexidade da realidade e das dinâmicas sociais, sendo impossível ao Estado, pela atuação legislativa, acompanhar as mudanças dos mercados prioritários e dos substratos tecnológicos, colocando o poder judiciário em posição delicada, ante às inadequações normativas (CAMPOS, 2013).

Atualmente esta situação se agravou com a aplicação dos precedentes qualificados, nos quais o poder judiciário exerce função normativa primária.

Ainda é importante destacar que as agências reguladoras regulam, além das atividades nas quais ocorreu a desestatização dos serviços, as atividades e mercados cuja atuação se dá pelo próprio Estado, diretamente ou por suas empresas (PAULINO, 2021).

O modelo original proposto para as agências reguladoras teve por escopo a colocação do regulador em um local de insulamento institucional, ficando posicionado de forma equidistante entre o estado concedente, o usuário e o prestador de serviços.

O insulamento institucional e as competências voltadas para a viabilização da entrada e manutenção dos agentes econômicos, como resultado de uma aproximação entre o direito e a economia em um movimento de transformação do Direito Público para que esse consiga aceitar a multiplicidade de fontes normativas (ARAGÃO, 2000).

Essas novas fontes normativas criadas pelo regulador em conciliação com as normas de criação das respectivas agências gerariam, em tese, uma capacidade maior da compreensão sobre a aplicação do direito ao caso concreto, levado ao regulador pelo usuário-cidadão.

É importante lembrar que existem várias formas para a solução de conflitos que perpassaram, desde atuação das próprias partes na negociação direta até a tutela jurisdicional, sendo que entre estes extremos podemos pontuar a mediação, a conciliação, a arbitragem e a decisão administrativa estatal.

Foi neste espírito que o Código de Processo Civil de 2015 prestigiou essas soluções alternativas de conflito, determinando ao Estado a promoção delas:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Deste modo, a decisão judicial é apenas um dos meios possíveis para a pacificação social, cabendo ao próprio Estado criar mecanismos para tanto.

Surge, assim, a possibilidade da solução do conflito ainda no âmbito da atuação administrativa do regulador, para que usuários/consumidores encontrem meios mais acessíveis e eficientes para a satisfação de seus interesses.

Ao evitar a judicialização destes tipos de conflito, a Agência Reguladora cumpriria uma dupla função: redução da judicialização dos conflitos e fortalecimentos da aplicação das normas regulatórias.

Com isto se alinharia a necessidade de se compreender que existem caminhos para a pacificação social que, de forma compreensiva, amplia o conceito do acesso à justiça como acesso à uma ordem jurídica justa.

Neste sentido, WATANABE (1988) dispõe que “a problemática do acesso à Justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa”.

No âmbito federal percebe-se que algumas agências reguladoras federais, mesmo após a edição da Lei nº 13.848/2019, teriam a capacidade primária (com base nas respectivas leis de criação) para atuar na solução dos conflitos entre agentes e usuários dos setores regulados:

1. ANAC; LEI Nº 11.182/2005; Art. 10. § 4º As sessões deliberativas da Diretoria Colegiada que se destinem a resolver pendências entre agentes econômicos, ou entre esses e usuários da aviação civil, serão públicas.
2. ANTAQ / ANTT; LEI Nº 10.233/2001; Art. 20. II, b) harmonizar, preservado o interesse público, os objetivos dos usuários, das empresas concessionárias, permissionárias, autorizadas e arrendatárias, e de entidades delegadas, arbitrando conflitos de interesses e impedindo situações que configurem competição imperfeita, práticas anticompetitivas ou formação de estruturas cartelizadas que constituam infração da ordem econômica.
3. ANP; LEI Nº 9.478/1997; Art. 20. O regimento interno da ANP disporá sobre os procedimentos a serem adotados para a solução de conflitos entre agentes econômicos, e entre estes e usuários e consumidores, com ênfase na conciliação e no arbitramento.

4. ANATEL; LEI Nº 9.472/1997; Art. 21. § 2º As sessões deliberativas do Conselho Diretor que se destinem a resolver pendências entre agentes econômicos e entre estes e consumidores e usuários de bens e serviços de telecomunicações serão públicas, permitida a sua gravação por meios eletrônicos e assegurado aos interessados o direito de delas obter transcrições.

A existência de previsão legal que cada agência federal teria, originariamente, para atuar na solução do conflito entre o usuário e o prestador de serviços regulados, quando cabível, seria uma autorização inicial que deve ser devidamente regulada, conforme a realidade de cada agência e do setor em que atua.

A regulação para esta finalidade, deve prever que o processo de solução de conflitos setoriais envolverá o usuário e o prestador regulado, no qual se garantirá a ampla defesa e contraditório para ambos os interessados.

Este processo não se deve ser confundido com a atuação do regulador na análise do caso concreto com um processo fiscalizatório no qual há o regulado como fiscalizado e o regulador como entidade fiscalizadora.

O objetivo da fiscalização é a verificação da compatibilidade da conduta do prestador de serviços com as normas regulatórias, que poderá ou não culminar em sanção.

No âmbito fiscalizatório o regulado é sancionado pelo ato infracional, ainda que nenhum usuário tenha sido diretamente atingido ou decorrente de prejuízo ao uma coletividade de usuários, sem que o dano deles sejam reparados ou que o conflito seja solucionado.

Por sua vez, o resultado do processo de dirimição de conflitos tem por objetivo a pacificação de fato entre as partes por meio da demonstração da correta aplicação das normas do regulador, relativas àquele caso específico. Tal processo se exaure com a aquiescência das partes do resultado ou de sua insurgência, junto ao judiciário.

Pelos números apresentados pelo CNJ, no painel de Estatísticas do Poder Judiciário<sup>2</sup>, segundo os dados atualizado até 31/05/2023, existem mais de 83 milhões de processos judiciais pendentes.

Diante da gigantesca massa de processos, um esforço estatal é realizado diuturnamente para construir ferramentas, inclusive de inteligência artificial, para a melhoria da prestação jurisdicional, conforme apontam Hartmann Peixoto e Bonat (2020):

[...] o Poder Judiciário enfrenta, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, diversos entraves na prestação jurisdicional. Dentre eles destacam-

---

<sup>2</sup> Disponível em: <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>. Acessado em 02/08/2023.

se: morosidade, ausência de convergência argumentativa e flexibilização da isonomia.

Muitas foram as tentativas de minimizar esses problemas, e uma das últimas alternativas foi a adoção de um sistema de precedentes judiciais. Embora a justificativa dada pelos tribunais, principalmente o Supremo Tribunal Federal (STF), tenha sido o aperfeiçoamento da prestação da tutela jurisdicional, de acordo com a análise dos relatórios de gestão/atividades da última década verifica-se grande preocupação com a redução do acervo processual e o impacto de suas decisões.

Percebe-se que, apesar dos esforços, a quantidade de processos aumenta a cada ano e que se consta entre os grandes litigantes, prestadores de serviços de setores que são regulados por Agências, nacionais ou subnacionais.

Conforme defendido por PAROSKI (2008), é necessário criar meios de solução alternativa de conflitos que tenham uma simplicidade necessária, para tornar os procedimentos mais céleres e acessíveis, sem a necessidade da intervenção judicial. Quanto mais acessível, seja linguisticamente ou financeiramente, haverá evidente ganho para as camadas mais pobres.

### **3. A CAPACIDADE DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS REGULADORAS DE SANEAMENTO**

Originada do Projeto de Lei nº 7.361/2006, a Lei nº 11.445/2007 encerrou um período de desregulação do setor de saneamento básico que perdurou por mais de 20 (vinte) anos, que é integrado pelos serviços públicos de abastecimentos de água potável, de esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

Dos serviços componentes do saneamento básico, o que mais se destaca são os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Isto ocorre porque o usuário se reconhece como consumidor de serviços, bem como identifica facilmente quem é o prestador responsável. Nesta relação contratual, o usuário recebe uma fatura mensal referente aos serviços ofertados, mantendo-o em um contato pessoal e direto com o prestador.

Com o relacionamento constante, é perceptível que uma razoável quantidade de usuários percebeu uma inadequação na execução dos serviços ou no preço cobrado ante a

expectativa que tinha originariamente, que culminam com ações judiciais, com mais de 110 mil novos processos em até 18/07/2023<sup>3</sup>.

Em regra, o primeiro caminho que o usuário insatisfeito busca é o prestador de serviços, por meio de seus canais de atendimento. Permanecendo insatisfeito, o usuário passa a ter duas hipóteses de conduta, ou busca o poder judiciário, ou solicita intervenção do regulador.

Neste ponto, é importante salientar que as agências reguladoras de saneamento básico possuem expressa determinação para a solução dos conflitos entre usuários e prestadores de serviços públicos regulados, conforme disposto art. 23, §3º da Lei n.º 11.445/2007:

Art. 23. A entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

§2º As normas a que se refere o caput deste artigo fixarão prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§3º As entidades fiscalizadoras deverão receber e se manifestar conclusivamente sobre as reclamações que, a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelos prestadores dos serviços.

Esta lei de saneamento guarda importante regra ao prever a necessidade do atendimento das reclamações apresentadas pelos usuários, que são o fundamento principal para o exercício da função de dirimção de conflitos no âmbito regulatório.

É por meio deste mecanismo que o usuário incitará o regulador a prestar um serviço público de grande relevância para o cenário nacional, com estreita repercussão para o Poder Judiciário, pois atuará como uma fonte de análise técnica dos conflitos que se instalem entre os regulados e os usuários.

Isto porque a entidade tem melhor condição de:

1. exigir que o prestador apresente elementos probatórios informativos;
2. instrução o processo administrativo, garantindo a inversão do ônus da prova;
3. consolidar uma análise técnica voltada no entendimento da condição dos usuários hipossuficiente (jurídico e em informação), especialmente os usuários vulneráveis;
4. utilizar mecanismos de tecnologia de informação para auxiliar nas demandas fundadas em idêntica causa de pedir;

---

<sup>3</sup> Número obtido em consulta do Painel Grandes Litigantes (maiores segmentos) pela somatória dos processos (polo passivo e polo ativo) das atividades "Água, esgoto, atividades de Gestão de Resíduos e Descontaminação". Disponível em: <https://grandes-litigantes.stg.cloud.cnj.jus.br/>

5. criar meios de suspensão de cobranças enquanto perdurar o processo administrativo; e,
6. finalizar o processo de forma célere, sem prejuízo dos princípios norteadores.

Tais condições necessitam de regulamentação específica exarada pelas próprias agências, respeitadas as condições locais de sua atuação, e isto é possível por força da autonomia financeira, administrativa, decisória e técnica das Agências Reguladoras subnacionais contida na Lei nº 11.445/2.007 (CAMPOS, 2013):

Art. 21. A função de regulação, desempenhada por entidade de natureza autárquica dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, atenderá aos princípios de transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

A solução para referido contexto torna-se viável ao considerar que as agências reguladoras têm condições de se utilizarem de procedimentos administrativos simplificados e de ferramentas para promover a solução de conflitos de forma mais dinâmica.

Deve o regulador buscar a inovação que deles se espera, visto que a justificativa de sua existência é exatamente a capacidade que deveriam ter para responder mais rápido às alterações sociais e tecnológicas.

#### **4. ESTUDO DE CASO DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL - ADASA**

A Adasa é uma agência reguladora criada em 2003 e reestruturada em 2008 por meio da Lei nº 4.285/2008, a qual deu os contornos normativos atuais dela, tendo como finalidade:

Art. 3º Em conformidade com sua missão institucional, constitui finalidade básica da ADASA a regulação dos usos das águas e dos serviços públicos de competência originária do Distrito Federal, bem como daqueles realizados no âmbito geopolítico ou territorial do Distrito Federal que venham a ser delegados a ela por órgãos ou entidades federais, estaduais ou municipais, em decorrência de legislação, convênio ou contrato.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, a regulação compreende especialmente as atividades de outorga, no caso de usos de recursos hídricos, regulamentação, fiscalização, ouvidoria, dirimição de conflitos e sanção administrativa, nos demais casos, a serem empreendidas pela ADASA perante os prestadores de serviços e os usuários ou consumidores.

A estrutura básica da agência é composta pela Diretoria Colegiada, Secretaria Geral, Ouvidor e pelas Superintendências. No entanto, a Agência fez-se compor de outros

órgãos tais como serviços e a Assessoria de Ouvidoria, cujas funções principais seriam a garantia da participação e do controle social no âmbito da Agência, buscando atuar como o Serviços de Informação ao Usuário, desenvolver as atividades de ouvidoria institucional, bem como ser o órgão de primeira instância do processo de solução de conflitos (atividades de ouvidoria setorial).

Em relação à função de solução dos conflitos realizadas no âmbito da Adasa é possível perceber a seguinte dinâmica:

1. A Assessoria de Ouvidoria funciona como órgão de primeira instância (Regimento Interno Art. 10-A, V<sup>4</sup>);
2. O Ouvidor como autoridade que apresenta para a última instância, mediante recurso do interessado, a proposta para a solução do conflito para a Diretoria Colegiada (Lei nº 4.285/2008 e Resolução nº 13/2019-Adasa<sup>5</sup>); e,
3. A Diretoria Colegiada atua como órgão decisor final (Lei nº 4.285/2008<sup>6</sup>).

As soluções que vem sendo desenvolvidas pela Agência buscam criar meios para o atendimento da crescente demanda dos conflitos setoriais, especialmente os decorrentes entre usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e a Caesb.

Para tanto, alguns passos foram traçados, tais como: a sistematização do processo administrativo, em primeira instância e instância final, com ênfase nos precedentes administrativos criados pela Diretoria Colegiada da Agência; desenvolvimento de sistema eletrônico para a gestão das demandas e sistematização de dados; criação de modelos auto preenchíveis, para dar celeridade nas etapas ordinatórias; e, por fim, o desenvolvimento de ferramenta de Inteligência Artificial para instruir os usuários sobre seus direitos básicos, auxílio

---

<sup>4</sup> **Regimento Interno da Adasa:** Art. 10-A. Ao Ouvidor, fica vinculada a Assessoria de Ouvidoria, com as seguintes competências: (alterada pela Resolução nº 15/2017): [...]V- receber, tratar e responder em primeira instância, nos casos cabíveis, as manifestações dos usuários

<sup>5</sup> **Lei nº 4.285/2008:** Art. 25. A ADASA tem um ouvidor, indicado pelo governador, que atua junto à Diretoria Colegiada sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções, com mandato de 3 anos, competindo-lhe:

§ 8º Nos conflitos e litígios em que a conciliação do Ouvidor não for aceita, será proposta por ele solução para decisão ex officio da Diretoria Colegiada.

**Resolução nº 13/2019 – Adasa:** Art. 6º O usuário insatisfeito com a resposta fornecida pelo prestador dos serviços regulados poderá apresentar reclamação ao Ouvidor da Adasa.

<sup>6</sup> **Lei nº 4.285/2008:** Art. 17. Compete à Diretoria Colegiada da ADASA:

IV – solucionar, como instância administrativa final, conflitos relacionados às áreas de competência originária da Agência e de competência delegada por outros entes federados se assim dispuser o convênio ou contrato, ouvidos os respectivos envolvidos, e arbitrar os litígios propostos pelos interessados;

Art. 25. [...] § 9º A decisão ex officio da Diretoria Colegiada tem caráter determinativo no campo administrativo, podendo ser objeto de pedido de reconsideração, apresentado pela parte interessada, com efeito suspensivo.

na elaboração do pedido junto à Adasa, bem como oferecer buscas mais céleres dos precedentes administrativos internos, aplicáveis nas decisões destes conflitos.

Até o momento, é possível afirmar que os processos de solução de conflitos estão estruturados, por meio do Regimento Interno e da Resolução nº 13/2019 – Adasa. O Sistema de Gestão de Ouvidoria já está operacional, sendo capaz de sistematizar as informações dos conflitos, as consultas feitas para as áreas técnicas, controle de prazos e as decisões de primeira instância e de instância final.

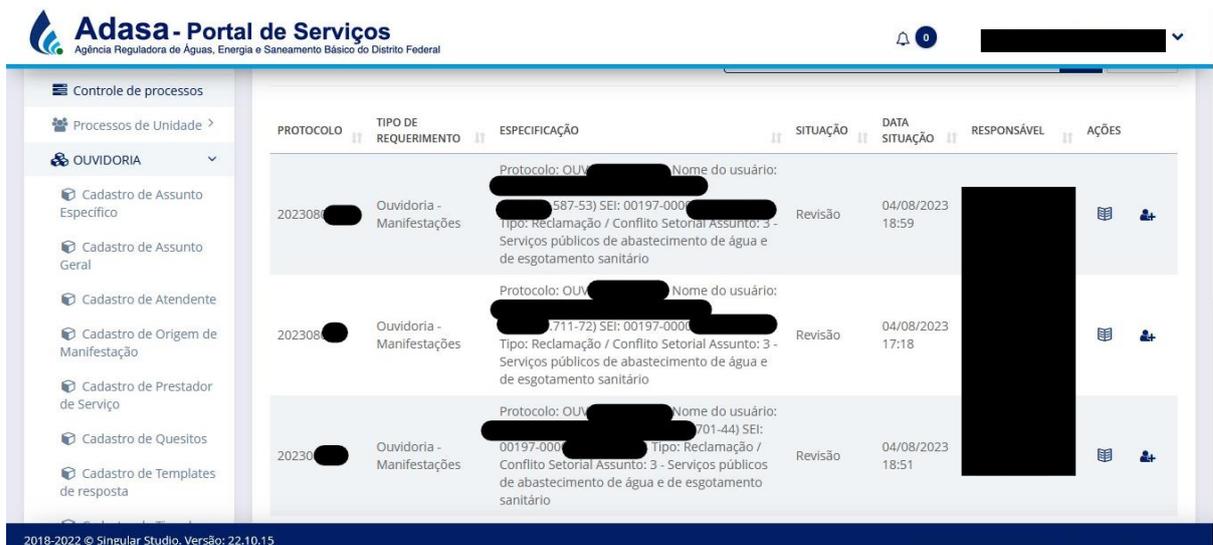


Figura 5- Painel de Controle e Controle de Processos – Revisão

Com o sistema, é possível customizar praticamente todas as entradas de dados, com ênfase na rastreabilidade que o sistema possui, pois armazena todas as informações de alteração das informações já inseridas. A customização oferece a flexibilidade de o sistema ir se aperfeiçoando na medida da evolução do próprio processo interno.

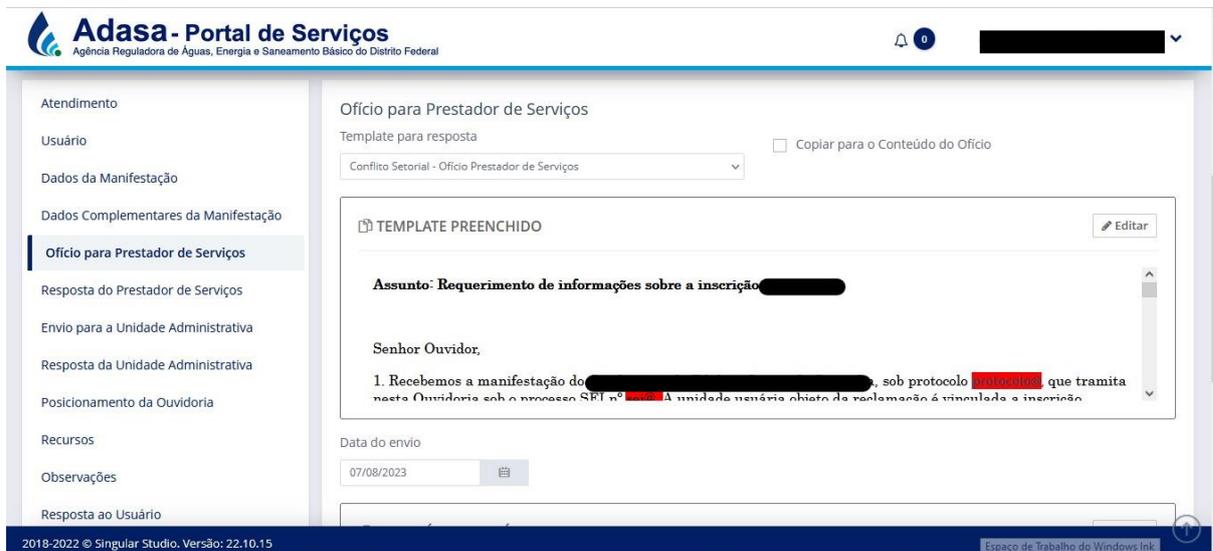


Figura 6 - Painel de Acompanhamento - Template de Ofício com Autopreenchimento

Na figura 3, está sendo apresentada a parte interna do sistema para tratamento da manifestação do usuário. Na aba à esquerda estão os grupos de informações que serão inseridas conforme o desenvolvimento do processo, mas de forma sistematizada. Também é possível verificar a funcionalidade de autopreenchimento de atos ordinatórios, tal qual a expedição de ofícios.

Já nesta primeira etapa do desenvolvimento, já é oferecido ao usuário a possibilidade dele acompanhar o processo, por meio de acesso externo ao processo pelo SEI.

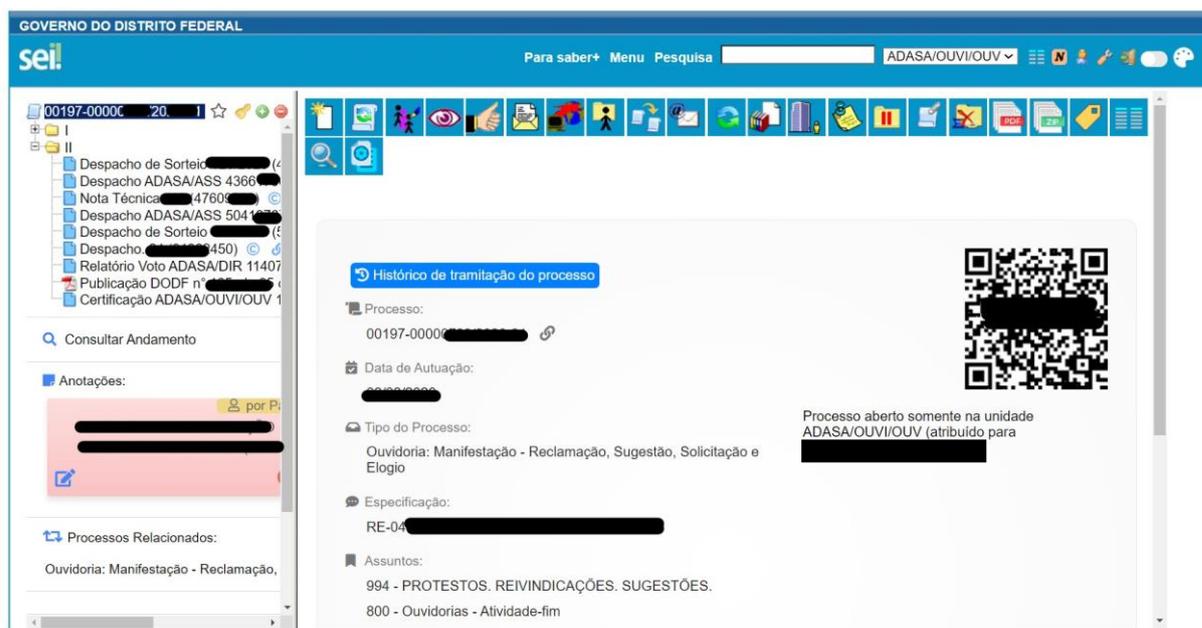


Figura 7 - Painel SEI – Página de acompanhamento

Na medida em que os dados estão sendo sistematizados, será possível no futuro próximo a criação de ferramenta de IA como etapa final do projeto.

Sem a evolução do controle interno das demandas por meio eletrônico e com possibilidade de inserir ferramentas inteligentes para auxiliar a equipe responsável pelos processos de solução de conflitos setoriais, seria impossível prever a possibilidade de atendimento da crescente demanda, retratada nos relatórios periódicos.

A dinâmica utilizada para a resolução dos conflitos pela Agência, que ocorre exclusivamente de forma eletrônica, equivaleria a uma ODR (online dispute resolution) ou “Tribunal on line”, conforme aceção de Pereira e Vale, 2022:

Os Tribunais ou Cortes *online*, em uma aceção mais ampla, envolvem mudanças significativas na percepção da prevenção, gerenciamento e solução dos conflitos pelo uso e desenvolvimento de técnicas pautadas nas tecnologias da informação e da comunicação. Consubstancia,

portanto, todas as possibilidades de aplicação do subcampo tecnológico a resolução de disputas.

No Relatório Anual do Ouvidor da Adasa de 2023<sup>7</sup>, em relação à solução de conflitos está consignado que:

No âmbito federal, a Lei nº 11.445/2007, no capítulo referente à regulação, determina que compete às entidades de regulação e fiscalização receber e se manifestar conclusivamente sobre as reclamações que, a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelos prestadores dos serviços.

Essas reclamações são o ato do usuário que inaugura o início da atividade de ouvidoria setorial, ou seja, na atividade de solução do conflito entre usuário e prestador de serviços públicos.

No referido Relatório, consta a informação de que foram recepcionadas 1661 manifestações dos usuários por aquela agência, das quais 245 foram reclamações sobre conflitos entre usuário e prestadores de serviços públicos regulados, sendo que quase a totalidade se referiram aos conflitos entre usuários e a Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – Caesb.

Conforme se depreende do gráfico abaixo, grande parte das reclamações, quando analisadas, foram julgadas parcial ou totalmente procedente, refletindo que em uma análise do caso concreto, percebeu-se razão ao usuário.

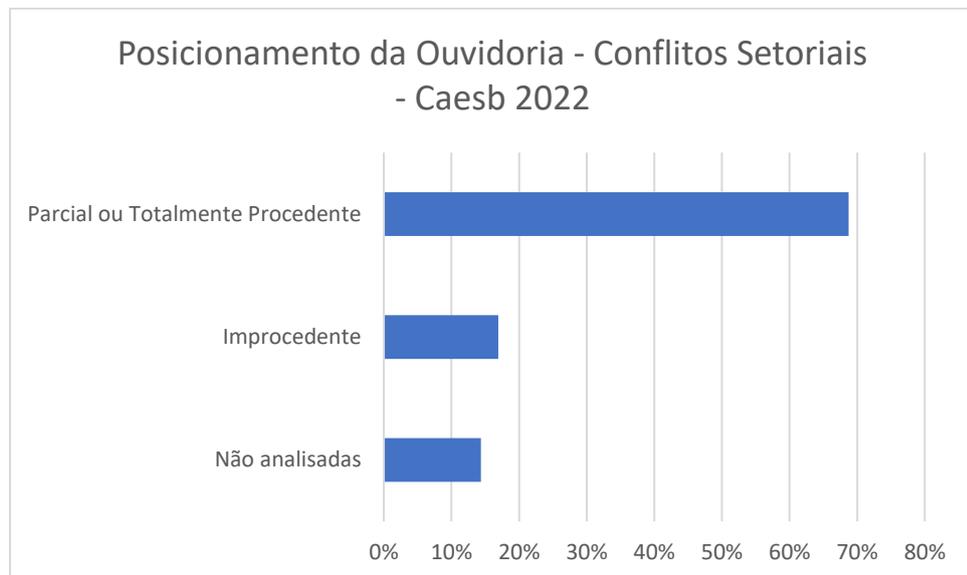


Figura 8- Fonte: Assessoria de Ouvidoria da Adasa (2022) – CAMPOS, 2023.

<sup>7</sup> Disponível em: [https://www.adasa.df.gov.br/ouvidoria-2/relatorios?show\\_menu=1&menu\\_name=ouvidoria](https://www.adasa.df.gov.br/ouvidoria-2/relatorios?show_menu=1&menu_name=ouvidoria). Acessado em 06/07/2023.

Segundo CAMPOS (2023), a análise levou em consideração a capacidade do prestador de serviços comprovar que atendeu aos preceitos regulatórios da Agência:

A motivação para o acolhimento das manifestações, partiu da ideia consolidada da condição de hipossuficiência do usuário reclamante e a aplicação conjunta da Legislação protetiva do usuário e das normas expedidas pela Adasa. A análise realizada pela Assessoria de Ouvidoria, como uma primeira instância, teve foco nos procedimentos estabelecidos nas normas regulatórias.

[...]

A partir da simples interpretação dos normativos acima citados, toda a análise da conduta do prestador de serviços é realizada nas seguintes diretrizes:

1. O usuário é consumidor dos serviços;
2. Como consumidor ele deve, em regra geral, ser considerado hipossuficiente do ponto de vista técnico e jurídico;
3. Na condição de usuário de serviços públicos, as ações e as manifestações dele possuem presunção de boa-fé, decorrente de determinação legal;
4. É pela comprovação da observância dos procedimentos especificados nas normas legais e regulamentares da Adasa que o prestador de serviços poderá provar que atua em exercício regular de seus direitos.
5. A inobservância do procedimento pelo prestador de serviços tem por consequência a manutenção de presunção de boa-fé do usuário e determinará no acolhimento dos pedidos do reclamante.

Ainda para finalização do conflito na esfera administrativa, percebe-se que, dos processos analisados em primeira instância, houve insurgência das partes em apenas 20 processos, quando interpuseram recurso ao Ouvidor que, após formalização da proposta para solução do conflito, os enviou para deliberação do colegiado.

Sobre estes processos julgados em última instância, em apenas um foi dada solução diversa da proposta apresentada pelo Ouvidor.

Em relação à sistemática para a recepção das manifestações do cidadão, o Distrito Federal utiliza a plataforma Participa-DF, que é um sistema no qual o cidadão ingressa com sua manifestação ou pedido de informação por meio 100% eletrônico, sendo o usuário auxiliado para identificar o assunto que se pretende registrar, por meio de uma inteligência artificial<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Conforme apresentado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Disponível em: <https://ouvidoria.df.gov.br/o-que-e-o-participa-df/>. Acessado em 01/08/2023.

No âmbito interno, a Agência desenvolveu um sistema interno para a gestão dos dados da ouvidoria institucional e setorial (solução de conflitos) 100% eletrônico e, por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI<sup>9</sup>, há a instrução dos processos eletrônicos, notificação das partes interessadas, recepção de documentos, apresentação de defesa e recursos, tudo por meio de sistemas ou e-mail.

Conforme foi apresentado por Campos (2023), das 1661 manifestações recebidas, apenas 13 ocorreram presencialmente, sendo que a operacionalização do processo também se deu de forma eletrônica.

O desenvolvimento dos processos e forma eletrônica, desde o recebimento da manifestação do usuário até a resposta final, permite que novas ferramentas sejam criadas para dar celeridade ao processo de solução de conflitos setoriais, bem como permite um tratamento isonômico aos usuários.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As agências reguladoras devem ser vistas também como uma ferramenta para a tentativa da solução de conflito nos ambientes regulados. O desenvolvimento dessas competências, tem por consequência a ampliação a aceção do acesso à justiça no âmbito de uma ordem jurídica justa, servindo como meio de finalização do conflito sem a necessidade de o usuário ter de se socorrer junto ao poder judiciário.

Não restam dúvidas que a atuação do regulador na solução de conflitos permite a percepção da atuação dos prestadores de serviços regulados, bem como do atingimento dos objetivos das normas regulatórias, o que, por sua vez, permite uma atuação fiscalizatória mais precisa e com foco na mudança de comportamento entendido como não satisfatório.

Não obstante, o processo administrativo para a dirimção do conflito na esfera do regulador, ainda que esteja aplicando as normas técnicas e jurídicas cabíveis não irá vincular a qualquer decisão judicial, vez que há de se observar o princípio constitucional da inafastabilidade da tutela jurisdicional.

A Adasa vem trabalhando na construção de um ambiente informatizado, capaz de apoiar os usuários e o próprio poder judiciário na solução dos conflitos que ocorram no âmbito de sua competência.

---

<sup>9</sup> Sistema cedido para o Distrito Federal por meio de acordo de cooperação técnica, e instituído pelo Decreto nº 36.756/2015, que estabeleceu o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial para a gestão de documentos e processos administrativos no âmbito dos órgãos da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal.

Porém, é perceptível a crescente demanda para a atuação da agência neste campo e, para tanto, faz-se premente a criação de ferramentas de Inteligência Artificial para apoio na solução alternativa aos conflitos com baixo custo para o cidadão, de forma célere, simples e segura.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BONAT, Debora; HARTMANN PEIXOTO, Fabiano. **Racionalidade no direito: inteligência artificial e precedentes**. Curitiba: Alteridade, 2020.

CAMPOS, César Augusto Cunha. **Participação e Controle Social nas Agências Reguladoras de Saneamento**. Brasília: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – ENSP/FIOCRUZ, 2013. 140p. Dissertação (Mestrado Profissional – Gestão e Regulação de Serviços Públicos de Saneamento Básico) área de concentração em Gestão em Saúde, 2013.

CAMPOS, César Augusto Cunha. **Relatório do Ouvidor 2023 (ano base 2022)**. Disponível em: [https://www.adasa.df.gov.br/images/storage/area\\_de\\_atuacao/ouvidoria/Relatorios/Relatorio\\_do\\_Ouvidor\\_2023\\_\\_\\_Ano\\_Analise\\_2022\\_\\_\\_final.pdf](https://www.adasa.df.gov.br/images/storage/area_de_atuacao/ouvidoria/Relatorios/Relatorio_do_Ouvidor_2023___Ano_Analise_2022___final.pdf). Acessado em: 06/07/2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfllet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Democratizando o Acesso à Justiça. Flávia Moreira Guimarães, coordenadora**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Livro-Acesso-%C3%A0-Justi%C3%A7a-atualizado-em-03-02-2021.pdf>. Acesso em 10/01/2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/04/relatorio-pesquisa-percepcao-e-avaliacao-do-pjb.pdf>. Acesso em 27/07/2023.

FACHIN, Edson. **Poder normativo da Agências Reguladoras e Princípio de Legalidade (ADI 1668-DF)**. Revista de Direito Administrativo, v. 281, n. 2, p. 293-326, 2022.

HARTMANN, Fabiano Peixoto e SILVA, Roberta Zumblick. **Martins da Inteligência artificial e direito**. Curitiba: Alteridade, 2019.

IGREJA, Rebecca Lemos; RAMPIN, Talita Tatiana Dias. **Acesso à justiça: um debate inacabado**. Suprema: revista de estudos constitucionais, Brasília, v. 1, n. 2, p. 191-220, jul./dez. 2021

PAROSKI, Mauro Vasni. **Direitos fundamentais e acesso à justiça na Constituição**. São Paulo: LTr, 2008.

- PAULINO, Ana Flávia Borges. **CNJ: o regulador da atividade judiciária**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2021.
- PEREIRA, João Sergio dos Santos Soares, VALE, Luís Manoel Borges. Teoria Geral do Processo Tecnológico. 1 Ed. **São Paulo**: Revista dos Tribunais, 2022.
- RAMPIN, Talita Tatiana Dias. **Estudo sobre a reforma da justiça no Brasil e suas contribuições para uma análise geopolítica da justiça na América Latina**. 2018. 436 f. Tese. (Doutorado em Direito, Estado e Constituição) - Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2018.
- RHODE, Deborah L. **Access to justice: an agenda for legal education and research**. Journal of Legal Education, v. 62, n. 4, p. 531, May 2013.
- WATANABE, Kazuo. **Acesso à Justiça e Sociedade Moderna**. In: DINAMARCO; Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo (Coord). Participação e Processo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1988.