

**CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO E INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL**

**FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS II**

ADRIANA GOULART DE SENA ORSINI

DORINETHE DOS SANTOS BENTES

FABRÍCIO VEIGA COSTA

F724

Formas tecnológicas de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Fabrício Veiga Costa, Adriana Goulart de Sena Orsini e Dorinethe dos Santos Bentes – Belo Horizonte: Skema Business School, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-096-1

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Desafios da adoção da inteligência artificial no campo jurídico.

1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. I. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2020 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34



CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

Apresentação

É com enorme alegria que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 14 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do I Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 02 e 03 de julho de 2020, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de 480 pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total. Estes livros compõem o produto final deste que já nasce como o maior evento científico de Direito e da Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 236 trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os quatro Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em 14 e contaram com a participação de pesquisadores de 17 Estados da federação brasileira. São cerca de 1.500 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre os temas Direitos Humanos na era tecnológica, inteligência artificial e tecnologias aplicadas ao Direito, governança sustentável e formas tecnológicas de solução de conflitos.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 41 proeminentes professoras e professores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, os quais indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores que coordenaram cada grupo. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, certamente, o grande legado do evento.

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

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

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

Agradecemos a participação de todos neste grandioso evento e convidamos a comunidade científica a conhecer nossos projetos no campo do Direito e da tecnologia. Já está em funcionamento o projeto Nanodegrees, um conjunto de cursos práticos e avançados, de curta duração, acessíveis aos estudantes tanto de graduação, quanto de pós-graduação. Até 2021, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área.

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

Belo Horizonte-MG, 07 de agosto de 2020.

Prof^a. Dr^a. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs

Coordenador Acadêmico da Pós-graduação de Direito e Inteligência Artificial da SKEMA Business School

RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE (ODR): REGULAMENTAÇÃO E UTILIZAÇÃO PELOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA BRASILEIROS COMO FORMA DE EXPANSÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): REGULATION AND USE BY THE BRAZILIAN COURTS OF JUSTICE AS A WAY TO EXPAND THE ACCESS TO JUSTICE

Tunny Tanara da Moda Corrêa Gomes ¹

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo realizar um estudo sobre a utilização do Online Dispute Resolution (ODR) pelos Tribunais de Justiça Brasileiros como forma de expandir o acesso à justiça na era digital. Para a compreensão do tema, ainda pouco explorado no Brasil, realizar-se-á um estudo do desenvolvimento da resolução de disputas online no país, assim como se analisará atos normativos destinados a reconhecer e regulamentar a prática, além das vantagens e desvantagens de sua utilização.

Palavras-chave: Resolução online de disputas, Online dispute resolution, Tribunais de justiça, Acesso à justiça

Abstract/Resumen/Résumé

This paper aims to conduct a study on the use of Online Dispute Resolution (ODR) by the Brazilian Courts of Justice as a way to expand access to justice in the digital era. To understand the topic, that still is little explored in Brazil, a study of the development of online dispute resolution in the country will be carried out, as well as an analysis of normative acts that recognize and regulate the practice, and of advantages and disadvantages of its use.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Online dispute resolution, Courts of justice, Access to justice

¹ Graduanda em Direito na Faculdade de Direito da Universidade Federal do Pará

1 INTRODUÇÃO

É fato que o mundo vive em um estado de constante transição. A era digital trouxe consigo mudanças que impactaram e impactam diariamente todos os âmbitos da sociedade e com isso alteram, sobremaneira, a forma como as pessoas relacionam-se entre si e com a tecnologia. Num destes âmbitos, o jurídico, não é diferente, e a expansão da tecnologia tem trazido diversas modificações, alterando, em especial a realidade da forma de tratamento e resolução dos conflitos.

O denominado *Online Dispute Resolution* é um exemplo das modificações trazidas pela era digital na seara do direito, e apesar de ser um tema ainda pouco explorado no Brasil, representa a necessária alteração e adequação do atual panorama do sistema de justiça do país.

Considerando que o direito deve ser reflexo da realidade social como uma ferramenta pronta a tender suas necessidades, o presente trabalho propõe-se a analisar a utilização de métodos de resolução de disputas online ou *online dispute resolution* no âmbito dos Tribunais de Justiça brasileiros, e assim, observar de que forma ela contribui para a expansão do acesso à justiça na era digital.

Para tanto, partiu-se de pesquisa teórica e normativa para compreender o surgimento das plataformas de *ODR*, bem como a sua regulamentação no Brasil, a realidade prática vivenciada e as vantagens e desvantagens de sua utilização.

O tema envolve questões de crescente relevância para a melhoria da prestação jurisdicional no Brasil, no entanto, versa sobre questões complexas. Desse modo, não se pretende esgotar a sua análise, mas sim contribuir para o seu desenvolvimento.

2 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA

Com o surgimento da rede mundial de computadores e, conseqüentemente, a criação de atividades comerciais realizadas exclusivamente via internet, instituiu-se a necessidade de criação de uma nova modalidade de resolução de conflitos, que se desenvolvesse de forma *online*.

A partir disso, surgiu então o *Online Dispute Resolution*, que possui diferentes interpretações e conceituações no mundo jurídico. Há autores que o defendem como uma forma diferenciada de resolução de conflitos e não só uma plataforma a serem realizados procedimentos tradicionais de forma online (KATSH, 2012). Nesse sentido ensina Fernando Sérgio Tenório de Amorim:

[...] ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online de Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito. [...] Sob uma perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos de mediação e da arbitragem online. (AMORIM, 2017, p. 515).

Por outro lado, há autores que defendem uma visão mais restrita de *ODR*, ou seja, como sendo apenas como uma plataforma de realização dos métodos adequados já conhecidos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem. Para Cortés (2011, p. 53):

Os métodos de solução de conflitos podem ser complementados pelas TICs. Refere-se a este processo como ODR, quando ele ocorre majoritariamente online. Isto pode incluir a proposição do procedimento, o agendamento neutro da sessão, os processos de produção de provas, as oitivas, discussões e mesmo a entrega de decisão vinculante. A ODR é simplesmente um meio diferente de se solucionar conflitos, do início ao fim, enquanto ainda respeitando os princípios do devido processo.

Apesar da utilização de *ODR* ter iniciado há bastante tempo em países como os Estados Unidos, a exemplo da criação da plataforma de mediação online de conflitos do eBay em 1995¹ e da aprovação, pela Suprema Corte de Michigan, da legislação que estabeleceu o primeiro tribunal público e totalmente virtual do país através do Ato 262 de 2001², no Brasil a sua utilização é bem mais recente³.

Em 2014 o Executivo Federal brasileiro, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça, criou a plataforma *consumidor.gov.br*⁴, que fornece um ambiente pré-processual semelhante a uma negociação online, em que empresas e consumidores dialogam com o propósito de solucionar determinado conflito, no entanto, somente entre os anos de 2018 e 2018 a plataforma passou a ganhar maior destaque, quando

¹ Ainda em 1995 Jeff Bezos lançou o eBay, plataforma virtual de compras e vendas entre pessoas, independente de suas localizações. Com o seu crescimento, o *e-commerce* encomendou ao Center for Information Technology and Dispute Resolution da University of Massachusetts a condução de um experimento de mediação de conflitos online envolvendo seus usuários, tornando-se o pioneiro no tratamento online de conflitos.

² MICHIGAN. Act n. 262.2001. Disponível em: <http://www.legislature.mi.gov/documents/2001-2002/publicact/pdf/2001-PA-0262.pdf>.

³ Com relação à adoção de novas tecnologias o Poder Judiciário brasileiro esteve estagnado no século passado, o que só veio a mudar a partir da Lei do Processo Eletrônico (Lei 11.419/2006) promulgada há mais de uma década e que representou a busca, apesar de gradual, pela utilização da tecnologia como forma de ampliação do acesso à justiça, ganho de eficiência e diminuição de custos.

⁴ Sua criação foi uma iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor no âmbito do Ministério da Justiça, a qual é responsável pelo monitoramento, em conjunto com os Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e por toda a sociedade, assim como pela gestão e articulação da consecução dos objetivos do serviço.

as demandas consumeristas passaram a reportar índices de soluções superiores a 80% em um curto espaço de tempo.

Importante destacar que não há um marco legal de utilização de *ODR* no Brasil, no entanto, a Lei de Mediação (Lei 13.140/15) em seu artigo 46 representa um dos principais avanços na adoção de tecnologia na resolução dos conflitos ao prever que “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”. Assim como o Código de Processo Civil de 2015, que em seu artigo 334, §7º admite a realização da audiência de conciliação ou mediação por meio eletrônico.

Tendo em vista a dificuldade gerada ao Poder Judiciário pela ausência de escopo legislativo que regule os parâmetros de utilização das *ODR* (CORTÉS, 2011), o Sistema de Justiça, ainda que de maneira tímida, passou a viabilizar e incentivar, através de atos administrativos e normativos, a utilização de plataformas públicas, tanto pré-processuais quanto processuais, de mediação e conciliação online.

Assim, em março de 2016 o Conselho Nacional de Justiça anunciou o Sistema de Mediação e Conciliação Digital⁵, previsto no inciso X do art. 6º e no art. 18-A da Resolução nº 125/2010⁶ do CNJ a partir da redação dada pela Emenda nº 02/2016.

Posteriormente, em agosto de 2017, durante a I Jornada de Direito Processual Civil do Conselho Federal de Justiça (CFJ) foi aprovado o enunciado nº 25, prevendo que:

As audiências de conciliação e mediação, inclusive dos juizados especiais, poderão ser realizadas por videoconferência, áudio, sistemas de troca de mensagens, conversa online, conversa escrita, eletrônica, telefônica e telemática ou outros mecanismos que estejam à disposição dos profissionais da autocomposição para estabelecer a comunicação entre as partes.

Com o novo momento vivenciado pelo avanço do novo coronavírus, que desafiou não só os sistemas de saúde e a economia, como também a garantia constitucional do acesso à justiça, houve uma corrida jamais vista para incorporação dos meios de comunicação e da tecnologia na realidade dos tribunais de justiça brasileiros de forma a aprimorar a prestação jurisdicional. Assim, o arcabouço normativo para utilização de *online dispute resolution* tem sido crescente no ano de 2020.

⁵ O sistema de mediação digital possibilita que as partes construam acordos de forma autônoma e gratuita. Ele busca facilitar a comunicação entre pessoas interessadas em solucionar seus conflitos e é iniciada pelo cidadão que queira solucionar alguma demanda com empresa que possua cadastro no sistema. Entre as premissas da plataforma está o fomento à cultura de paz, baseada em diálogos construtivos e positivos.

⁶ Que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário.

Em 31 de março do ano corrente, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Portaria nº 61, criou a Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais⁷. Posteriormente, em 27 de abril, entrou em vigor a Lei 13.994/2020 que alterou a Lei dos Juizados Especiais Cíveis (Lei 9.099/1995) para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis mediante o emprego de recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real⁸.

Além disso, diversos tribunais estaduais já possuem regulamentação específica para adoção da resolução online de conflitos. É o caso do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que desde 2015 conta com o Provimento nº 2.289/2015, dispondo sobre a conciliação e mediação de conflitos à distância.

No mesmo sentido o Tribunal de Justiça do Estado do Pará, por meio da Portaria Conjunta nº 12/2020, passou a regulamentar os procedimentos para realização de audiências de conciliação e mediação judicial por videoconferência nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS) e nos Juizados Especiais Cíveis.

Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy (2012) salientam a importância que os modelos de *ODR* podem ter para os tribunais enquanto política pública de aprimoramento da prestação jurisdicional do Poder Judiciário. Nesse sentido, as mudanças legislativas representarão um avanço considerável na utilização de meios de comunicação e tecnologia pelos tribunais brasileiros, que já vinham tornando-se uma realidade prática em crescimento.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), por exemplo, é pioneiro na adoção de métodos de resolução online de conflitos. Em 2015, o TJRJ lançou o Projeto de Conciliação Pré-Processual, opção conciliatória aos consumidores que desejassem buscar a autocomposição como solução para os seus conflitos de consumo junto aos fornecedores, tendo como fim a formalização de acordo gerador de título executivo extrajudicial. Inicialmente a conciliação acontecia via *e-mail*, posteriormente o tribunal criou um aplicativo de celular para a celebração dos acordos extrajudiciais.

Em 2019, com o objetivo de reduzir a litigância no setor e permitir que os magistrados utilizem o tempo de trabalho na análise de processos mais complexos e de maior repercussão, o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Conflitos (NUPEMEC) do TJRJ criou o “Centro de Integração Online”, que permite que o cidadão resolva problemas com planos de

⁷ O projeto decorre de Acordo de Cooperação Técnica celebrado com a Cisco Brasil Ltda e tem como função propiciar mais uma opção aos tribunais e magistrados brasileiros que tem a liberdade de continuar utilizando outras soluções tecnológicas semelhantes desde que alcancem o mesmo objetivo.

⁸ A alteração normativa é fruto da reflexão de parlamentares ante o congestionamento de processos no Judiciário, agora agravado pelo covid-19.

saúde e redes credenciadas em até três horas, sem precisar judicializar a demanda. Atualmente, segundo relatórios do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro conta com produtividade recorde entre os tribunais estaduais, adotando cada vez mais a realização de mediação ou conciliação pré-processual por meio de videoconferência, principalmente em conflitos que envolvem questões consumeristas, de saúde e de direito de família.

No âmbito processual, ou seja, após a judicialização da demanda, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) promoveu recentemente a criação do “Canal Conciliar – Conciliação e Mediação por Videoconferência” para realização de audiências, por meio digital, de conflitos que envolvam empresas de telefonia e instituições financeiras.

O aumento do arcabouço normativo para utilização de *online dispute resolution* no Brasil induz a possibilidade prática de incremento desse método na realidade dos tribunais de justiça dos estados, que tem como vantagem principal a expansão do acesso à ordem jurídica justa, aqui entendida conforme disciplina Mauro Capelleti e Bryant Garth (1988, p. 7), como o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado de forma rápida, efetiva e menos custosa possível.

Colin Rule (2019), um dos principais difusores e estudiosos da aplicação de *online dispute resolution*, tanto no âmbito público quanto no privado, acredita que para alguns cidadãos o *ODR* pode apresentar a única maneira viável de usar o sistema de justiça conforme pretendido, visto que, em longo prazo, seus resultados poderiam, eventualmente, mostrarem-se mais justos, mais equitativos e mais duráveis.

No entanto, importante destacar que o sistema também apresenta obstáculos a serem enfrentados, principalmente quando a sua utilização é observada em uma perspectiva de um país como é o Brasil, em que há taxas de desigualdade social elevadas, de forma que um em cada quatro cidadãos não tem acesso à internet⁹, assim como não possuem habilidade para lidar com recursos tecnológicos.

3 CONCLUSÕES

⁹ A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) 2018, divulgada em 29 de abril de 2019 mostra que uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à internet. Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede.

O processo de regulamentação e consequente expansão da utilização de resolução online de disputas (*ODR*) é crescente no âmbito dos tribunais de justiça brasileiros, em especial diante da necessidade de uma prestação jurisdicional adequada em momentos de crise. No entanto, ainda não é o bastante para a total mudança de paradigmas do sistema de justiça. Assim, é necessário que haja, continuamente, por parte do Poder Público, incentivo e investimento à utilização do *online dispute resolution* no Brasil, de forma que a sua utilização seja possível a todos, seja antes, durante ou após a judicialização do conflito, e dessa maneira, o acesso à justiça seja, em sua melhor forma, uma realidade.

REFERENCIAIS

BARROS, João Pedro Leite. “Online Dispute Resolution – perspectivas de Direito Comparado”. Consultor Jurídico, 26 de fevereiro de 2019. Disponível em: <www.conjur.com.br/2019-fev-26/joao-leite-barros-questoes-online-dispute-resolution>.

Acesso em: 10 jun. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre, RS: Sergio Antônio Fabris, 1998. 165p.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York: Routledge, 2011. Disponível em: <<https://library.oapen.org/bitstream/id/d96cd3a2-62cb-4270-9075-4591302ddf9a/391038.pdf>>. Acesso em: 02 jun. 2020.

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. Aug. 2003. Disponível em: <http://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2>. Acesso em: 02 jun. 2020.

KATSH, Ethan; RIFIKIN, Janet. **Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace**. San Francisco: John Wiley & Sons, 2001. 240p.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODD): a solução de conflitos e a nova tecnologia. **Revista do Direito**. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/viewFile/8360/5586>>. Acesso em: 05 jun. 2020.

MAIA, Andrea; FERRARI, Isabela. **Sistemas De Resolução De Disputas Online: mais uma porta de acesso à justiça**. Disponível em: <<https://www.editorajc.com.br/sistemas->

[de-resolucao-de-conflitos-online-mais-uma-porta-de-acesso-justica/](#)>. Acesso em: 04 jun. 2020.

MAIA, Andrea. BECKER, Daniel. “Online Dispute Resolution (ODR) in Brazil: a major opportunity for stakeholders”. Kluwer Mediation Blog, 9 de setembro de 2018. Disponível em: <<http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2018/09/09/online-dispute-resolution-odr-brazil-major-opportunity-stakeholders/>>. Acesso em: 12 jun. 2020.

MARISTELLO, Antônio José Porto; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, v. 114, p. 295-318, nov./dez. 2017. Disponível em: <https://www.academia.edu/36014549/2018_Resolu%C3%A7%C3%A3o_de_conflitos_online_no_Brasil_um_mecanismo_em_constru%C3%A7%C3%A3o_Revista_de_Direito_do_Consumidor>. Acesso em: 05 jun. 2020.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico (e seus meios de pagamento) ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**. São Paulo, vol. 5, p. 122-156, out./dez. 2019. Disponível em: <https://www.academia.edu/40123219/a_resolu%C3%87%C3%83o_de_disputas_online_odr_do_com%C3%89rcio_eletr%C3%94nico_e_seus_meios_de_pagamento_ao_seu_efeito_transformador_sobre_o_conceito_e_a_pr%C3%81tica_do_acesso_%C3%80_justi%C3%87a>. Acesso em: 10 jun. 2020.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário. In: ENAJUS, 2., 2019, Brasília. **Anais...** Curitiba. Disponível em: <<http://enajus.org.br/anais/assets/papers/2019/191.pdf>>. Acesso em: 05 jun. 2020.

RULE, Colin. **Using Online Dispute Resolution to Expand Access to Justice**. Disponível em: <<https://www.okbar.org/barjournal/aug2019/obj9006rule/>>. Acesso em: 05 jun. 2020.

VIEIRA, Laísa Fernanda Alves; DOI, Lina Tieco. Online Dispute Resolution (ODR) e regulamentação nos tribunais brasileiros. **Revista Jurídica da Escola Superior da Advocacia da OAB/PR**. Curitiba, v. 3, n. 3, dez. 2018. Disponível em: <http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esa_8_12.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2020.