

Data de aprovação \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): UM PANORAMA SOBRE A APLICAÇÃO  
DESSA FERRAMENTA PELO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

Rodrigo de Aquino Lessa<sup>1</sup>

Matusalém Jobson Bezerra Dantas<sup>2</sup>

**RESUMO**

A revolução da informação transformou a sociedade de um modo jamais visto, e com a inserção da internet em nossas vidas, em poucos anos, a maneira de nos relacionarmos tem sido completamente alterada. Em razão disso, as problemáticas que antes eram particulares do plano físico, agora se encontram presentes também no mundo virtual, e, com isso, o surgimento de novos problemas, e novas soluções. Uma das muitas soluções advindas da “Era digital” são as chamadas formas de solução de conflito online (*Online Dispute Resolucion* - ODR). Essa nova tecnologia está presente desde o fim do século XX, intermediando inicialmente os problemas entre usuários e operadores do ambiente virtual, cem por cento online e sem interferência judicial, e hoje evoluindo a ponto de conseguir resolver conflitos próprios do ramo jurídico, antes monopolizados pelo Poder Judiciário. Nesse sentido, o objetivo do presente trabalho é analisar a inserção dessa tecnologia no judiciário brasileiro, fazendo um balanço geral dos desafios e perspectivas dessa nova modalidade, traçando um paralelo comparativo com países que já utilizam essa modalidade, na tentativa de desafogar a máquina pública. Trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, que se utiliza do método histórico, comparativo e estatístico, porque busca-se entender o real motivo da ODR ter resultados tão significativos, e ainda, como se esses resultados podem ser copiados para o Brasil.

**Palavras-chave:** *Online Dispute Resolution*; Poder Judiciário; Lide; Inovações; Tecnologia; Conciliação; Mediação; Arbitragem.

---

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI-RN. E-mail: rodrigo\_lessa98@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor Especialista. Orientador do Curso de Direito do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI – RN. E-mail: matusalemdantas@gmail.com

## **ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): AN OVERVIEW ON THE APPLICATION OF THIS TOOL BY THE BRAZILIAN JUDICIARY**

### **ABSTRACT**

The information revolution has transformed society in a way never seen before, and with the insertion of the Internet in our lives, in a few years, the way we relate to each other has been completely changed. Because of this, the problems that used to be particular to the physical world are now also present in the virtual world, and, with this, the emergence of new problems and new solutions. One of the many solutions arising from the "digital age" are the so-called Online Dispute Resolution (ODR). This new technology has been present since the end of the 20th century, initially intermediating problems between users and operators in the virtual environment, one hundred percent online and without judicial interference, and today evolving to the point of being able to solve conflicts in the legal field, previously monopolized by the Judiciary. In this sense, the objective of this paper is to analyze the insertion of this technology in the Brazilian judiciary, making an overview of the challenges and prospects of this new modality, drawing a comparative parallel with countries that already use this modality, in an attempt to relieve the public machine. This is a quali-quantitative research that uses the historical, comparative and statistical method, because it seeks to understand the real reason for ODR to have such significant results, and also, if these results can be copied to Brazil.

**Keywords:** *Online Dispute Resolution, Judiciary, Dispute, Innovations, technology, conciliation, mediation, arbitration.*

### **1. INTRODUÇÃO**

O avanço das tecnologias juntamente com a globalização nos proporcionou grandes mudanças. Diante desse cenário, surge a *Online Dispute Resolution* (ODR) ou em português: Métodos de Solução de Conflitos em Rede, que basicamente passa a transformar as formas de resolução de conflitos, por meio da utilização de tecnologias da informação, com o objetivo puro e simples de desonerar e trazer maior celeridade aos envolvidos.

O surgimento dessas novas ferramentas pelo mundo segue transformando as negociações de conflitos, inclusive, adentrando Sistemas Jurídicos e como as normas são aplicadas dentro desta nova realidade. Países como Canadá e Estados Unidos foram considerados os pioneiros na utilização desses métodos e, atualmente, já se utilizam deles para conduzir procedimentos de resolução de conflitos de maneira integralmente virtual.

O presente artigo, portanto, vislumbrando o cenário atual de sobrecarga do poder judiciário, apresentará uma breve contextualização histórica, bem como o conceito dos métodos ODR, desde seu nascimento no setor privado até a sua utilização por sistemas judiciários pelo mundo, de modo a considerar sua utilização pelo Brasil.

Neste sentido, realizar-se-á um panorama da presença de ODR no Brasil, elencando algumas das principais destas, bem como os resultados provenientes de sua utilização, comparados com a mais bem sucedida plataforma do cenário jurídico mundial.

Ainda, apresentar-se-ão os desafios da implementação desse método de resolução de conflitos, a fim de demonstrar as dificuldades provenientes de sua utilização, bem como as perspectivas de superação destas, realizando um balanço entre elas.

A última parte deste trabalho apresentará sua conclusão com análise crítica quanto à utilização dos métodos ODR pelo Brasil, buscando realizar métodos comparativos de pesquisa para obtenção de um resultado.

Tendo em vista que o presente artigo científico visa analisar a aplicação dos métodos ODR pelo Brasil como solução para a sobrecarga do Poder Judiciário, bem como realizar comparações e parâmetros entre eles e outros, utilizou-se do método de pesquisa quali-quantitativa, uma vez que combina as abordagens quantitativas e qualitativas, e argumenta com os resultados da pesquisa por meio de análises e percepções. Cabe entender, que, não se busca aqui entregar números e estatísticas para um resultado único e objetivo. A conclusão deve ser subjetiva e fomentar a discussão a respeito do tema. Para Deslauriers (1991, p. 58), na pesquisa qualitativa, o leitor é tanto sujeito quanto o objeto da sua pesquisa. Isso porque o conhecimento deve ser parcial e limitado, uma vez que o desenvolvimento da pesquisa é algo imprevisível.

Portanto, o resultado deve ser capaz de produzir novas informações e as conclusões trazidas nessa pesquisa devem ser tratadas como um primeiro ponto para prosseguimento de uma nova discussão, sempre a aprimorando.

Por fim, deve-se levar em consideração a tentativa da pesquisa que se utilizará dos métodos de procedimento histórico, comparativo e estatístico, atribuindo ao texto falhas do sistema judiciário brasileiro, e como essa as ferramentas ODR podem as solucionar e corrigir. Por isso, é válido ainda ressaltar que o presente estudo realizado é de extrema importância para a reflexão sobre o futuro do sistema judiciário brasileiro e quais são as novas soluções em ascensão pelo mundo.

## **2. CONCEITO E CONTEXTO HISTÓRICO DA ODR**

Apresentado pela primeira vez em meados da década de 90, o método de *Online Dispute Resolution* se baseia na utilização majoritária de tecnologias da informação para resolução de conflitos.

O termo Online Dispute Resolution (ODR) refere-se ao uso das Alternative Dispute Resolution (ADR) através de tecnologia e mecanismos que utilizam a internet. As técnicas de ODR podem ser utilizadas tanto para conflitos que surgem online quanto para conflitos que surgem no ambiente offline. (DIREITO PROFISSIONAL, 2020)

A chamada (em português) Resolução de Conflitos em Rede, configura-se como uma forma de solução de conflitos que ocorre total ou parcialmente no mundo virtual (GOODMAN, 2003)

No geral, os autores sempre consideraram adequado englobar dentro deste conceito a utilização de todo e qualquer mecanismo virtual para a resolução de conflitos, isso porque este pode se dar tanto de forma cem por cento automatizada, através de inteligência artificial e *machine learning*, por exemplo, ou apenas se utilizando de ferramentas computacionais como caixas de conversa, fóruns e vídeo conferências.

Salienta-se que o método em questão abrange toda e qualquer área da sociedade, de modo que a utilização de mecanismos ODR têm experiências positivas desde a década de 90, como por exemplo do pioneiro Ebay, que basicamente se trata de uma loja virtual, no qual vendedores se cadastram e vendem seus produtos a terceiros de maneira virtual.

O surgimento de seu método ODR se deu com o grande crescimento dessa empresa, e conseqüentemente o surgimento de muitos entraves entre clientes e vendedores, dos quais não tinham possibilidade de resolução prática de seus conflitos.

Dessa forma, o site criou um dos primeiros e mais bem sucedidos mecanismos ODR, uma mediação fornecida pelo próprio site que decidia os rumos daquele imbróglio, já que, quando surgia algum conflito, um subgrupo de compradores na plataforma recebia um convite à mediação, que era aceito em 80% dos casos (ARBIX, 2017, p. 125).

Neste tocante, diante deste cenário em ascensão, notou-se a possibilidade de implementação desse método dentro do Poder Judiciário, pois, tratava-se de um mecanismo barato, simplificado, célere, e com uma enorme taxa de aceitação, mesmo estando ainda em estágio embrionário.

Sendo assim, o considerado nascedouro da resolução de conflitos online no mundo jurídico, teve como plataforma precursora a *Virtual Magistrate* em 1996 nos Estados Unidos (PONTE, 2002), contudo, seu método ainda se limitava a conflitos entre aqueles que utilizavam a internet, alegando terem sido prejudicados por mensagens, postagens, ou arquivos indevidos, e os responsáveis por operar os sistemas ainda muito limitados dentro daquele novo universo em ascensão.

Nesse modelo ancestral, quem se sentisse lesado por alguma situação ocorrida dentro da internet, dispunha de um formulário o qual deveria ser preenchido relatando os fatos, e em seguida a demanda era redirecionada à contraparte para que aceitasse ou não dirimir aquela questão, e, sendo a resposta positiva, a plataforma, através de seus magistrados (geralmente advogados com afinidade ao âmbito virtual) julgava a demanda.

Com o passar dos anos, a revolução tecnológica foi se mostrando cada vez mais modificadora da sociedade, nos apresentando novas formas de convivência, novas formas de relacionamento, e, conseqüentemente, novas problemáticas sociais, verificando-se, portanto, a necessidade de adequar os meios tradicionais de solução de conflitos a esta nova realidade, tendo em vista as vantagens discrepantes entre os modelos.

É o que explica Cortés:

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 (Cortés, 2011).

A avalanche trazida por essa nova tendência chamou atenção de grandes países ao redor do globo, que passaram a introduzir tais mecanismos em seus Sistemas de Justiça e, notadamente, obtiveram grandes bons resultados.

A exemplo disso, já nos anos 2000, o Ministério da Justiça da Inglaterra e País de Gales criaram o programa *Money Claim Online*, que fornecia uma plataforma de negociação online para disputas de pequeno valor (até 100.000,00 Libras Esterlinas), em que o credor realizava sua reclamação, imediatamente havia a intimação do devedor, e caso este não apresentasse qualquer contestação, formava-se um título executivo. Relata-se pelo Sistema Jurídico desses dois países que cerca de 60.000 casos eram resolvidos por ano nesta plataforma (SUSKIND, 2012, P.102).

Já com relação ao Brasil, diante de seus aproximadamente 100 milhões de processos, passou-se a introduzir de fato mecanismos ODR apenas por volta de 2015, muito em razão do advento da Lei nº 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil), que trouxe consigo o viés de incentivo às formas de resolução de conflitos alternativas, como a conciliação, mediação e arbitragem.

É o que se nota pelo que aduzem o Art. 3º, §1º, §2º e §3º, do supra citato Código de Processo Civil:

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.

Uma delas é a plataforma MOL (mediação online), ferramenta ODR pioneira no Brasil, é especializada na resolução de conflitos online para pessoas físicas, advogados, empresas e instituições, e possui mais de 250 mil casos concluídos, com uma taxa de 80% (oitenta por cento) de aceitação, conforme publicizado em seu website próprio ([mediacaoline.com](http://mediacaoline.com)), característica padrão de ferramentas ODR.

Desse modo, com a difusão da utilização destas ferramentas pelo globo, notou-se a possibilidade de estender ainda mais sua atuação, é o que expõe Amorim:

Os modos de Resolução Online de Litígios (*Online Dispute Resolution - ODR*) consistem, portanto, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito "físico". Nesse sentido, ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução *Online* 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 da mediação e da arbitragem *online* (AMORIM, 2017).

Assim, a ODR é simplesmente um meio diferente de se solucionar conflitos, do início ao fim, enquanto ainda respeitando os princípios do devido processo (CORTÉS, 2011). Em síntese, passa-se a entender que esta ferramenta pode ser utilizada de forma mais simplória, de modo a simplesmente trazer os mecanismos tradicionais de resolução de conflito, para o âmbito virtual, ou, otimizar o conceito e utilizar a ODR como uma ferramenta própria e autônoma, com softwares de negociação, por exemplo, de modo a priorizar a autocomposição, numa negociação pura e simples entre as partes, sem que haja se quer a intervenção humana, apenas uma automatização do procedimento e uma ampla abertura de negociação para as partes, evitando-se, notadamente, o surgimento de vícios neste acordo.

Diante de todo exposto, essa ferramenta vem se mostrando extremamente eficaz e positiva para as relações conflituosas da contemporaneidade, contudo, é imprescindível que haja ponderações quanto a sua área de atuação, e até onde podem ser estendidas tais ferramentas, principalmente no Brasil, objeto de análise do presente artigo, tendo em vista que a eficiência da utilização de ODR ainda possui um teto, e este artigo buscará analisar exatamente, por meio de pontos negativos e positivos, até onde é apropriado sua utilização.

### **3. AS FORMAS ATUAIS DE UTILIZAÇÃO DESSA FERRAMENTA NO BRASIL**

O Sistema Judiciário brasileiro vem a muitos anos vivendo uma grande crise, alcançando a marca de aproximadamente 100 milhões de processos em 2015, segundo dados do Conselho Nacional de Justiça, isso porque a máquina pública já não dá mais conta de tratar com celeridade a quantidade de processos em tramitação, como requer o princípio da celeridade e economia processual, norteadores do processo legal.

Sobre a razão dessa crise esclarece Marinoni:

muitas vezes a pendência do processo pode ser mais incomoda do que uma sentença desfavorável, pois o estado de ansiedade que a falta de definição provoca pode ser mais difícil de ser administrado, para algumas pessoas, do que os efeitos de uma decisão contrária. (1996, p. 99)

Neste sentido, durante anos, a cultura de litigância para resolver todo tipo de conflito, somado ao mau funcionamento de alguns órgãos do poder público, e o agigantamento do Poder Judiciário criaram uma bola de neve tão colossal que foi necessária uma mudança de postura do Poder Público como um todo, em busca de novas soluções.

Com isso a publicação da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, dispoñdo sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, e criação da Lei 13.105, de 16 de março de 2015, que dispõe sobre o Novo Código de Processo Civil, e suas inovações no cenário autocompositivo de conflitos.

É como expõe Didier Junior:

O Poder Legislativo tem reiteradamente incentivado a autocomposição, com a edição de diversas leis neste sentido. O CPC ratifica e reforça essa tendência: a) dedica um capítulo inteiro para regular a mediação e a conciliação (arts. 165-175); b) estrutura o procedimento de modo q pôr a tentativa de autocomposição como ato anterior ao oferecimento da defesa pelo réu (arts. 334 e 695); c) permite a homologação judicial de acordo extrajudicial de qualquer natureza (art.515, III; art. 725, VIII); d) permite que, no acordo judicial, seja incluída matéria estranha ao objeto litigioso do processo (art. 515, § 2º); e) permite acordos processuais (sobre o processo, não sobre o objeto do litígio) atípicos (art. 190). (DIDIER JR., 2016)

Dessa forma, a Resolução nº 125 e o novo Código trouxeram em seus textos uma tendência autocompositiva, não só isso, buscou-se um maior protagonismo das partes no processo e uma diminuição da interferência do Estado, em prol de um Judiciário menos sobrecarregado.

O incentivo às mediações, conciliações e arbitragens são, em síntese, o poder público dando autonomia para as partes resolverem seus conflitos de maneira a diminuir sua própria atuação como detentor do condão de resolver problemas da vida em sociedade.

Portanto, diante deste cenário, e em tempos de Quarta Revolução Industrial, na qual tecnologias emergentes e inovações generalizadas são difundidas de maneira célere e ampla (SCHWAB, 2016), mostrou-se necessário mentes abertas à inovação e uma busca pela utilização de novas ferramentas, para resolução de antigos problemas.

É preciso entender ainda que a ascensão de ferramentas como as ODR impõe transformações no sistema de funcionamento do Poder Judiciário, de modo que não há como medir exatamente qual o tamanho do impacto das tecnologias na autoridade e poder dos Estados, enquanto órgãos responsáveis pela elaboração, execução e fiscalização das leis, tendo em vista que estas transformações atingem níveis ainda mais básicos, pois redefinem até mesmo o conceito de Lei Nacional e sua aplicação (KATSH, 2006; LESSIG, 2006).

Consoante a isso, é de conhecimento geral que a sociedade brasileira sempre sofreu com uma grande desigualdade social, que mantém uma considerável parcela da população a margem da sociedade, de modo que sua evolução estrutural permanece estagnada pela falta de recursos, o que torna temas já costumeiros na rotina de uma maior parcela da sociedade, estranhos à essas pessoas.

Neste tocante, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, cerca de 40 milhões de brasileiros não têm acesso a internet e, portanto, o mundo virtual é basicamente um território desconhecido, o que implica em um grande apego dessa parcela da população aos métodos tradicionais no geral.

Em razão disso, hoje, acredita-se que o Sistema Judiciário brasileiro esteja passando por uma espécie de “período de testes”, do qual o objetivo é a familiarização do cenário jurídico como um todo com as ferramentas tecnológicas, e a fomentação da autocomposição.

Os métodos tradicionais de autocomposição (mediação e conciliação), apesar de ainda considerados retrógrados, já se utilizam de TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) para tornar o seu procedimento mais célere e menos oneroso, especialmente durante a Pandemia do Corona Vírus, em que houve a necessidade de distanciamento social, e, por isso, ambas podem ser consideradas métodos ODR.

Contudo, apesar de o CNJ vir trabalhando firmemente em busca de aprimoramento da prestação jurisdicional, a maioria dos serviços ODR disponíveis no mercado jurídico brasileiro são, basicamente, versões *online* de MASC (Métodos Adequados de Solução de Conflitos), que se resumem a mediação, conciliação e arbitragem, feitas em salas virtuais, salvo algumas exceções.

Este *modus operandi* de virtualização do Poder Judiciário, levando os métodos tradicionais de resolução de conflitos para dentro do ciberespaço se provou mais célere, de fato, no entanto, ainda está longe do ideal.

Inclusive, em pesquisas realizadas pelo Datafolha em 2021, foi revelado que a cerca de 68% (sessenta e oito por cento) da advocacia brasileira aprova o formato de audiências virtuais, de modo que essa aceitação só tende a aumentar, já que a celeridade e economia trazida por esse formato abrange não só o Poder Público, mas também os advogados e partes.

Além disso, nesta mesma pesquisa, constatou-se que 82% (oitenta e dois por cento) dos advogados no país entendem que as ferramentas de videoconferência devem ser ampliadas pelo Poder Judiciário após o fim da pandemia, de modo que esse novo modelo não retroaja em razão da diminuição dos casos de COVID-19 no país.

São dados como esses que comprovam o início da familiarização do cenário jurídico brasileiro com as novas tecnologias, bem como o reconhecimento das vantagens advindas dessa modernização, que, apesar de ainda persistir uma parcela considerável dos atuantes receosa com essas mudanças, num escopo geral, a resposta é sempre positiva.

Neste tocante, ao contrário do que diz o ditado popular “em time que está ganhando não se mexe”, é dever do Poder Judiciário buscar sempre o aprimoramento de sua prestação jurisdicional, pois o objetivo final deste setor da Administração Pública direta é sempre a democratização de sua função, em um tempo justo, e com um valor monetário mínimo.

E, em verdade, é o que vem acontecendo no Brasil, tendo em vista modelos recentes de ODR implementados demonstrando que, timidamente, *softwares* de ODR vêm começando a se mostrar presentes no âmbito jurídico.

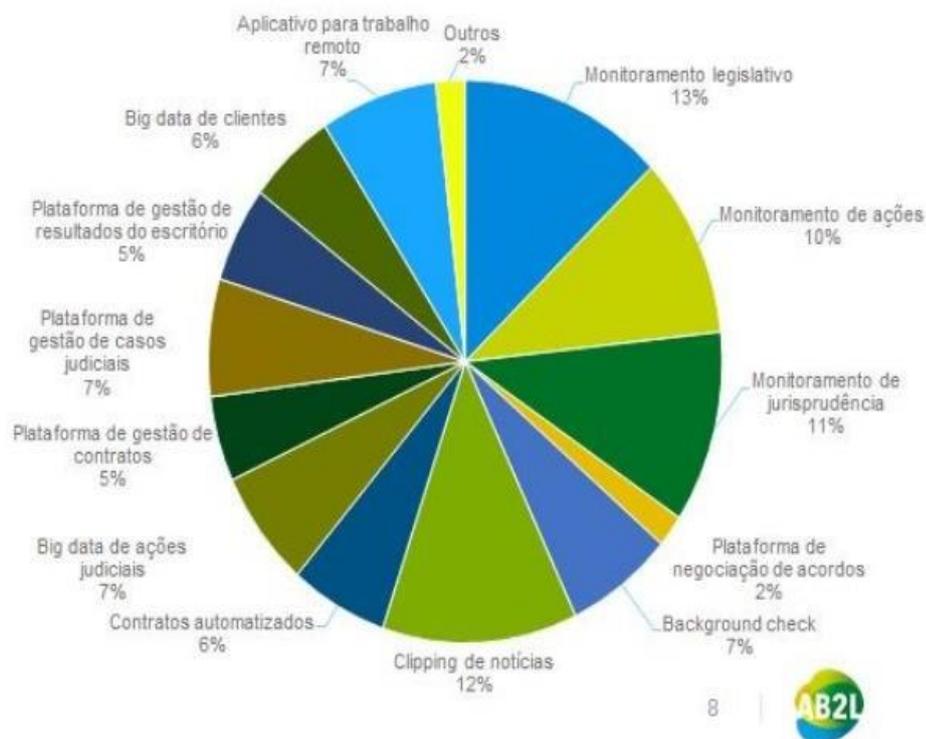
A Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (AB2L), é uma entidade que apoia empresas com objetivo de oferecer produtos ou serviços de inovação, utilizando-se de tecnologias para área jurídica, e ela aponta algumas precursoras nas

áreas que vêm fazendo um grande trabalho, como as empresas Concilie Online, eConciliar, Jussto, Acordo Fechado e Sem Processo.

Em levantamentos recentes por esta Associação, estimou-se que há cerca de 30 *lawtechs* em funcionamento no Brasil hoje, sendo estas com as mais diversas funções, desde plataformas de gestão de resultados do escritório, até plataformas exclusivas para negociação e acordos.

Contudo, nesta mesma pesquisa, verificou-se que a demanda no mercado jurídico por estas plataformas ODR é de apenas 2% (dois por cento), enquanto plataformas de monitoramento legislativo, bem como *clipping* de notícias alcançaram a casa dos 12% (doze por cento), conforme expõe o gráfico a seguir retirado do site da Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (AB2L):

Figura 1. Gráfico da demanda por *Lawtechs* e *Legaltechs* no Brasil.



Fonte: Site da plataforma. Disponível em <<https://ab2l.org.br>>

Pelo olhar da Associação, a baixa procura por ODR se dá em razão do desconhecimento por parte dos potenciais usuários das vantagens desse método autocompositivo, de modo que a resolução de conflitos *online* ainda é um tabu entre os operadores do Direito.

De todo modo, fato é que o pelo Poder Público vem se utilizando de métodos ODR para otimização de sua prestação jurisdicional, e, hoje, já contamos com alguns em funcionamento que serão expostos a seguir.

### 3.1. ALGUMAS PLATAFORMAS ODR EM FUNCIONAMENTO NO BRASIL

Diante de todo o caos pelo qual o Sistema Judiciário brasileiro vem passando, e com a influência das alterações trazidas pelo Novo Código de Processo Civil de 2015, a aplicação objetiva de modelos ODR ofereceram novas perspectivas e um horizonte de possibilidades.

Importante salientar que os modelos disponíveis para utilização no Brasil não são exclusivos do Poder Público, e a iniciativa privada vem com muita força apresentando plataformas inovadoras e de rápida solução aos conflitos.

É o que propõe, por exemplo, a plataforma [comacordo.com.br](http://comacordo.com.br), com seu slogan “conectar advogados para reduzir os conflitos no mundo”, funciona como um espaço de negociação online, exclusiva e gratuita para advogados.

Nessa plataforma, assegura-se o sigilo e a proteção de dados dos envolvidos, de modo que a negociação é conduzida diretamente pelas partes através do chat, e toda a operação é conduzida e assegurada pela própria plataforma.

A negociação pode ser realizada dentro do sistema de duas formas, através do módulo pré-contencioso, no qual o advogado cadastrado na plataforma (cadastro gratuito) envia sua petição para que o sistema contate a parte contrária, que se manifestará sobre o interesse ou não em negociar o caso, e, ao fim, havendo acordo, ocorre o envio do protocolo de acordo pela plataforma.

E através do módulo contencioso, no qual é necessário que haja um processo já em andamento, em que as partes passarão a negociar extrajudicialmente sobre aquela demanda, dentro da plataforma [comacordo.com.br](http://comacordo.com.br), e, ao fim, ocorrerá o mesmo envio de protocolo de acordo.

Esta plataforma, criada em 2015, hoje conta com mais de 350 escritórios e 150 empresas cadastrados, o que demonstra a grande ascendência desse tipo de ferramenta, mesmo num país onde há tanta desigualdade e pobreza.

Outra grande plataforma ODR presente no cenário jurídico brasileiro, é a [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br), desta vez idealizada pelo serviço público, funciona como uma plataforma de solução alternativa para conflitos relacionados a área de consumo, por

meio da internet, gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

Este site permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, a fim de evitar futuros processos, de modo que as empresas que participam desta plataforma precisarão passar antes por uma assinatura de termo formal, no qual estas se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para solução dos problemas apresentados.

Por sua vez, os consumidores cadastrados (cadastro gratuito), quando obtiverem uma demanda relacionada a alguma das empresas que aderiram à plataforma, devem relatar os fatos ocorridos de maneira sucinta, adequada e comprometida, a fim de apresentar todos os dados relevantes à condução da reclamação, dentro do site Consumidor.gov, e, a partir daí, a empresa relacionada será notificada a se manifestar e apresentar algum tipo de andamento à demanda.

O passo a passo de funcionamento do site é extremamente simples, como de praxe das ferramentas ODR e funciona da seguinte forma: Primeiramente o interessado acessará a plataforma consumidor.gov.br, e realizará seu cadastro, informando todos os seus dados pessoais, e em seguida, na página inicial preencherá os campos de “login” e “senha”.

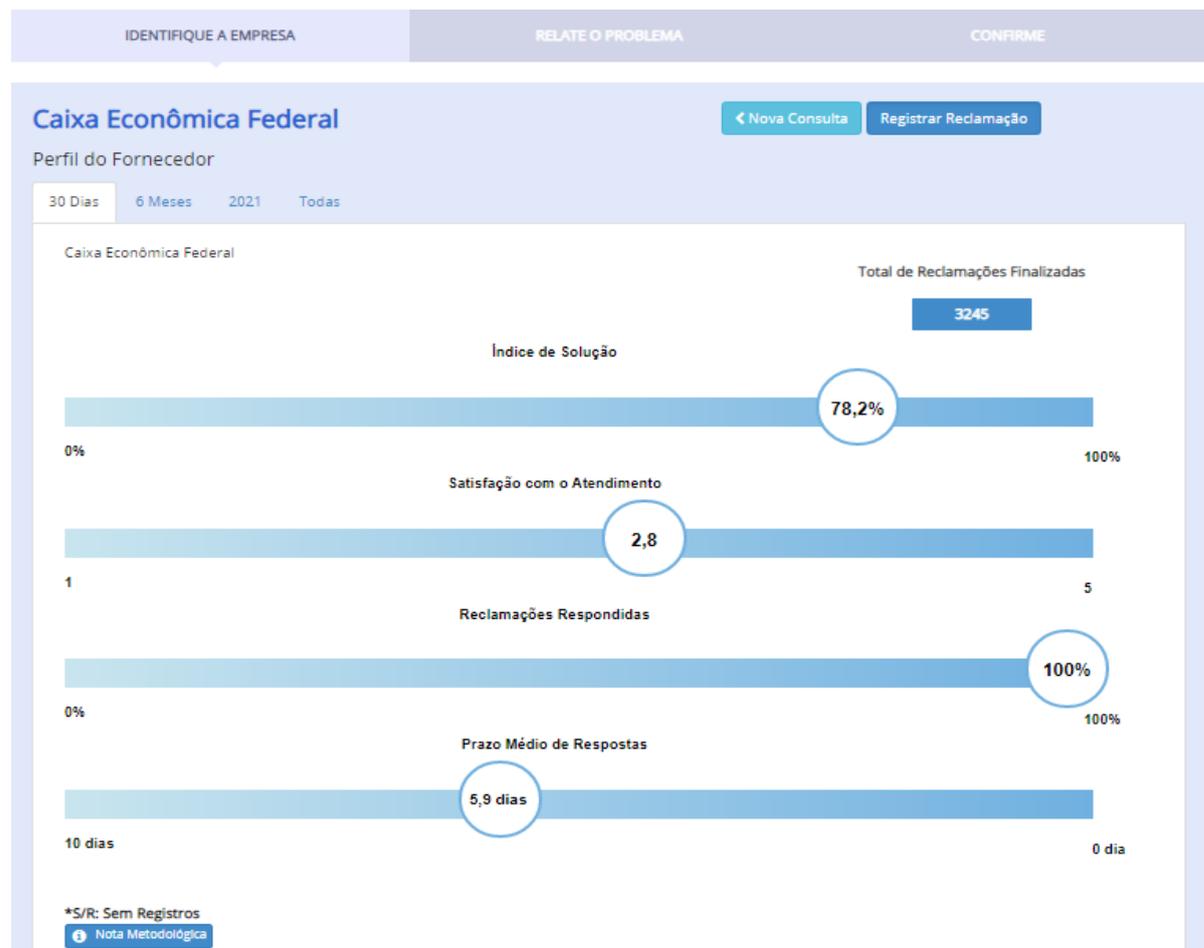
Figura 2. Página Inicial do sistema consumidor.gov.br.



Fonte: Site da plataforma. Disponível em <www.consumidor.gov.br>

Em seguida, deve preencher a barra de pesquisa conforme exposto acima “Digite o nome da empresa a ser pesquisada”, e, logo em seguida será redirecionada para a página de perfil da empresa.

Figura 3. Página de perfil da empresa escolhida pelo reclamante, dentro da plataforma consumidor.gov.br.



Fonte: Site da plataforma. Disponível em <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)>

Uma vez na página de perfil da empresa, o reclamante terá acesso a algumas informações a respeito da postura da empresa dentro da plataforma, nos últimos 30 dias, 6 meses, ano, ou de todo período em que esteve cadastrada.

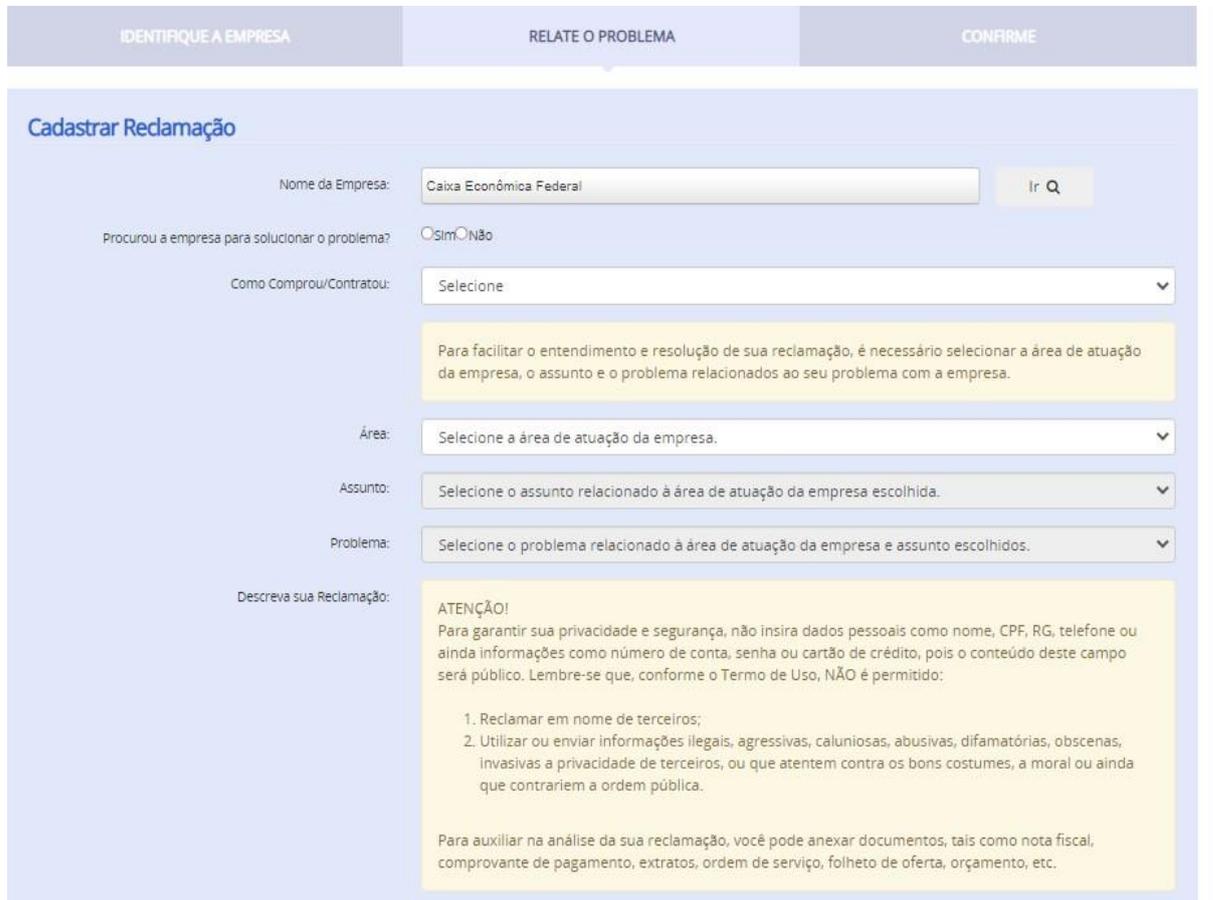
Além disso, a página apresenta a quantidade total de reclamações finalizadas envolvendo aquela empresa, o que não necessariamente implica dizer que houve um acordo em todas elas, já que a empresa tem o poder de decisão de resolver ou não aquela reclamatória, estando, claro, sujeita a um possível processo judicial posteriormente.

A página ainda disponibiliza o índice de solução dessas reclamações, o que indica o quão suscetível à acordos é a empresa em questão, bem como a quantidade de Reclamações respondidas, e o prazo médio desta resposta.

Por fim, apresenta também o índice de satisfação dos reclamantes para com a solução apresentada pela empresa, variando a pontuação de um (mínimo) a cinco (máximo).

Em seguida, o reclamante deve clicar na opção “Registrar Reclamação”, para que seja redirecionado a página onde deverão ser apresentados por ele todos os fatos do conflito ocorrido.

Figura 4. Página para exposição dos fatos pelo reclamante, dentro da plataforma consumidor.gov.br.



**IDENTIFIQUE A EMPRESA**      **RELATE O PROBLEMA**      **CONFIRME**

**Cadastrar Reclamação**

Nome da Empresa: Caixa Econômica Federal      Ir Q

Procurou a empresa para solucionar o problema?  Sim  Não

Como Comprou/Contratou: Selecione ▼

Para facilitar o entendimento e resolução de sua reclamação, é necessário selecionar a área de atuação da empresa, o assunto e o problema relacionados ao seu problema com a empresa.

Área: Selecione a área de atuação da empresa. ▼

Assunto: Selecione o assunto relacionado à área de atuação da empresa escolhida. ▼

Problema: Selecione o problema relacionado à área de atuação da empresa e assunto escolhidos. ▼

Descreva sua Reclamação:

**ATENÇÃO!**  
Para garantir sua privacidade e segurança, não insira dados pessoais como nome, CPF, RG, telefone ou ainda informações como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste campo será público. Lembre-se que, conforme o Termo de Uso, NÃO é permitido:

1. Reclamar em nome de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Para auxiliar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, extratos, ordem de serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

Modelos de Reclamação

Modelos de Pedido

Descreva seu Pedido à Empresa:

Preencha no mínimo mais 30 caracteres

no máximo mais 3000 caracteres

Informe aqui o seu pedido (por exemplo: devolução do valor pago, troca ou reparo do produto, cancelamento do contrato etc).

Preencha no mínimo mais 30 caracteres

no máximo mais 1000 caracteres

O campo Anexo é de preenchimento opcional. Para auxiliar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, extratos, ordem de serviço, folheto de oferta, orçamento, etc. Você pode inserir até 5 anexos, com tamanho máximo de 1 Megabyte cada um. Os formatos aceitos são: doc, docx, gif, jpeg, jpg, ods, odt, pdf, png, txt, xls, xlsx.

Anexos

+ Adicionar arquivos

Nome	Tamanho (bytes)	Ações
------	-----------------	-------

Fonte: Site da plataforma. Disponível em <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)>

Nesta página o reclamante terá acesso a um modelo de reclamação, para que possa expor os fatos ocorridos da maneira mais clara e sucinta possível, bem como um modelo de pedidos, para facilitar a apresentação das pretensões pelo reclamante.

Ainda assim, há também a possibilidade de que o interessado anexe arquivos à reclamatória, podendo ser vídeos, fotos, *prints*, documentos, ou qualquer outro que ajude na concretização dos fatos.

Por fim, o reclamante receberá um resumo para confirmação da reclamação, apresentando todas as informações fornecidas, para que não haja possibilidade de erros, e nesta página ele deve editar ou confirmar as informações fornecidas, para que, finalmente, a reclamatória seja enviada à empresa para apresentar manifestação.

Portanto, de maneira simples e rápida, o suposto lesado poderá apresentar suas indagações à empresa que, conforme exigências da plataforma, irá se dispor a resolver o imbróglio da melhor forma possível.

Nesta plataforma, inclusive, algumas empresas têm a obrigatoriedade de serem incluídas, são elas:

empresas com atuação nacional ou regional em áreas de serviços públicos e atividades essenciais definidas pela legislação no âmbito da pandemia; plataformas digitais de atendimento pela internet dedicadas ao transporte individual ou coletivo de passageiros ou à entrega de alimentos, de comércio de alimentos, de comércio eletrônico e redes sociais com fins lucrativos; firmas que estão entre as 200 empresas mais reclamadas anualmente na Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, no ano de 2020; companhias com faturamento bruto de, no mínimo, R\$ 100 milhões; empresas que tiveram média mensal igual ou superior a mil reclamações em seus canais de atendimento ao consumidor; firmas que tenham sido objeto de mais de 500 processos judiciais na área de direito do consumidor. (AGENCIABRASIL, 2021)

O que notadamente não implica em abuso de poder, já que essa obrigatoriedade do administrador tem como objetivo o interesse público, de desonerar o Estado e garantir celeridade na resolução de conflitos.

Outrossim, segundo dados extraídos do website da plataforma, hoje o sistema conta com cerca de 3.392.509 (três milhões trezentos e noventa e dois mil quinhentos e nove) usuários cadastrados, 1.136 (mil cento e trinta e seis) empresas cadastradas, e 4.832.661 (quatro milhões seiscentos e trinta e dois mil seiscentos e sessenta e um) reclamações finalizadas.

Por todo o exposto, apesar da notória prosperidade do Sistema Judiciário brasileiro em implementar tecnologias na sua prestação jurisdicional, de modo a utilizar métodos ODR de diversas maneiras em busca de uma diminuição no número de processos judicializados em nosso país, sabe-se que comparado a outras nações, essas ferramentas ainda não são tão valorizadas, se vislumbrado o potencial colossal que possuem como formas de resolução de conflitos próprias, de modo a desafogar o poder judiciário e diminuir sua influência nos conflitos em geral.

Assim, sabe-se que muitos países trabalham com formas bem mais evoluídas de ODR, já que fazem parte e são parte do dia a dia da sociedade a muito mais tempo, o que implica em uma interferência muito maior sobre a quantidade processos judiciais, como será exposto no subtópico a seguir.

### 3.2. COMPARATIVO COM A MAIOR PLATAFORMA ODR JURÍDICA DO MUNDO

Pelo todo exposto, foi possível perceber que os métodos ODR vem funcionando de maneira extremamente positiva no Brasil, de modo que o processo de virtualização da justiça foi bastante acelerado pela pandemia do COVID-19 e, por isso, hoje já se consegue vislumbrar um Poder Judiciário bem mais moderno e atento às nova tecnologias.

Contudo, notadamente, ainda há um grande espaço para evolução das ferramentas utilizadas atualmente em nosso país, tendo em vista o espectro mundial de utilização de métodos ODR para desafogo do Poder Judiciário, que poderiam perfeitamente ser implementados no Brasil, e quem sabe copiados os resultados.

Nesse tocante, sabe-se que o sistema norte-americano é um dos que mais se destaca pelo globo no quesito de resolução de disputas de maneira extrajudicial e *online*.

Em termos de ferramentas ODR disponíveis em seu mercado, o EUA possui inúmeras plataformas em funcionamento com foco em negociação de conflitos, algumas inclusive que possuem braços no Brasil, como a plataforma *Modria*, pioneira no mercado e referência no mundo.

Criada em 2011 pelo mesmo criador do sistema ODR da eBay, Colin Rule, *Modria* é um *software* com mais de 20 anos de especialização em ODR e 30 anos de implementações bem-sucedidas da tecnologia para o judiciário, que proporciona um espaço virtual onde as partes poderão entrar em um acordo sobre determinada demanda, sem que haja o envolvimento de terceiros.

Essa plataforma é vendida para o poder judiciário, e, conforme expõe em seu *website*, [tylertech.com/modria](http://tylertech.com/modria), promete:

rápida redução dos processos acumulados; resolução 50% (cinquenta por cento) mais rápida; redução de litígios; diminuição dos custos; integração com o sistema de gestão de processos eletrônicos do Tribunal e atuais fluxos de trabalho; liberação de recursos do judiciário para maior atenção a casos mais complexos; acompanhamento dos processos de conflito em grupo ou caso por caso; e designação de um mediador ou árbitro para o caso. (TYLERTECH, 2021)

Mas também funciona de maneira autônoma, oferecendo ao cidadão ou advogado uma interface em que é possível a resolução de conflitos de qualquer lugar do mundo, extrajudicialmente e *online*.

Sua ideia básica é bem similar às outras ferramentas ODR já apresentadas no presente artigo, contudo, seu diferencial está exatamente no modelo de incentivo às negociações dentro de sua plataforma.

Vendida também para empresas, neste *software* há configurações personalizadas em que a própria plataforma faz o levantamento de resoluções de disputadas com objetos similares, e se utiliza de seu banco de dados para moldar um novo acordo.

As salas de negociação como um todo são configuradas de forma automatizadas, contando com ferramentas de inteligência artificial que criam um cenário de identificação da natureza do problema em questão, estimulando as partes a se conectarem em busca de um resultado comum.

Não há, nesta plataforma, um espaço para exposição “livre” dos fatos, como é a *consumidor.gov* utilizado pelo Poder Público brasileiro, nesta há uma conversa guiada pela inteligência artificial que molda as perguntas de modo a estimular o foco na questão principal, absorvendo o máximo de informações possíveis do usuário e só depois, abre-se a possibilidade de envio de uma proposta para a empresa.

Essa síntese das respostas do usuário é enviada a empresa acionada que tem acesso, além de tudo, ao banco de dados da plataforma sobre os valores médios dos acordos com aquele determinado objeto, e possibilita, ainda, a realização de uma contraproposta pela empresa, tudo isso de maneira sigilosa para o usuário.

Não à toa, a *Modria* figura hoje como o software ODR mais bem sucedido do planeta dentro do cenário jurídico.

Objeto de análise pelo Juiz Federal Erik Navarro Wolkart, estima-se que o software, somente nas resoluções de disputas *online* sem intervenção de terceiros, obteve taxas de acordo de aproximadamente 90% (noventa por cento) (ERIK, 2019).

Atenta-se que aos 10% (dez por cento) de acordos não sucedidos, caberá ainda a possibilidade de uma mediação, virtual, proporcionado pela plataforma, em que para as partes bastará adentrar na sala *online* e serem conduzidas ao acordo.

A *Modria*, hoje, atua junto a grande parte do Sistema Judiciário dos EUA, e, juntamente com a empresa CAMES Brasil (empresa de solução alternativas de conflitos ao poder judiciário), pretende implementar suas funcionalidades em território brasileiro nos próximos anos.

#### **4. OS DESAFIOS DA ODR**

Durante todo o exposto pelo presente artigo, métodos ODR foram analisados e demonstrados como ferramentas tecnológicas inovadoras para o Poder Judiciário Brasileiro, capaz de apresentar resultados extraordinários, com uma enorme aceitação do cenário jurídico e pouca complexidade.

Todavia, as ferramentas ODR ainda possuem algumas dificuldades que precisam ser superadas para que haja a possibilidade de explorarem o seu potencial

máximo, e talvez a principal delas seja a ausência de contato F2F (face-a-face) (CORTÉS, 2011).

Esses autores acreditam que o fato da negociação acontecer de maneira virtual, sem haver uma interação física, diminui a percepção de sentimentos como a empatia, que são essenciais nas resoluções de conflitos pelos meios tradicionais de mediação, conciliação e arbitragem.

Segundo apurações pela Câmara de Mediação e Arbitragem do Rio de Janeiro, as técnicas de mediações de conflitos mais utilizadas hoje, envolvem a participação ativa direta entre as partes, como a técnica de escuta ativa, em que o mediador observa a linguagem verbal e não verbal dos envolvidos, estimula a cooperatividade e busca reconhecer emoções em ambos, para assim, utilizando-se dessas informações, propor um possível acordo (CAMARADEMEDIACAORJ, 2019)

Outra técnica muito utilizada pelos mediadores é o “Caucus”, na qual o mediador busca criar uma espécie de intimidade com as partes, propondo conversas particulares com ambas antes de juntá-las, reunindo informações cruciais e se utilizando dessa proximidade para alcançar o acordo (CAMARADEMEDIACAORJ, 2019).

Dessa forma, pelo que se pode notar, os meios tradicionais de resolução de conflitos precisam da interação física e pessoal para alcançar possibilidades de acordo, o que é parcialmente dirimido em métodos ODR, já que estes têm como estrutura basilar a utilização de ferramentas *online* para resolução de disputas.

Outrossim, segundo Cortés (2011), levanta-se ainda o obstáculo da capacidade tecnológica do maquinário, e da familiaridade dos envolvidos com as ferramentas digitais utilizadas.

A necessidade de plataformas e *softwares* minimamente avançadas pode travar a implementação desse método por sociedades menos desenvolvidas tecnologicamente, de modo que, apesar de pouco complexos, métodos ODR necessitam de uma estruturação básica e, cidades pouco modernizadas podem acabar travadas na utilização.

Além disso, países como o Brasil, de extrema desigualdade social, podem acabar encontrando obstáculos na implementação deste método, já que a familiarização das partes com a ferramenta é extremamente importante para a utilização de forma adequada e, havendo disputas entre conflitantes com grau de

familiarização com a tecnologia muito destoantes, podem influenciar radicalmente no resultado.

Outro desafio para utilização de mecanismos ODR é a ausência de um amparo normativo de regulamentação dessa ferramenta (CORTÉS, 2011). Pelo que se pode notar, no Brasil, através da Resolução nº 125 do CNJ, e do Novo Código de Processo Civil/2015, fato é que existe um grande incentivo aos meios alternativos de resolução de conflito, que, notadamente, englobam mecanismos ODR, contudo, não há qualquer tipo de legislação sobre os limites de sua utilização.

Cortés (2011) relaciona ainda que essa lacuna normativa influencia, inclusive, na adesão popular a estes métodos, já que a sua pouca difusão e divulgação torna o tema obscuro e, conseqüentemente, pouco utilizado.

Por fim, Gabriela Vasconcelos (2016) apesar do exposto, pode-se perceber que há uma sobreposição das vantagens às dificuldades, não só pelo número superior dessas, mas sobretudo pela possibilidade de mitigação ou superação das dificuldades enumeradas.

Salienta-se que este é apenas o início de uma revolução no cenário jurídico e que inúmeras vantagens e desvantagens tendem a surgir durante toda a evolução dos métodos ODR, que estão, somente agora, tomando forma e conceito. No entanto, o panorama geral de todas elas são de prosperidade e de um futuro mais tecnológico e eficaz para a Justiça.

## **5. CONCLUSÃO**

Diante do cenário de evolução tecnológica pelo mundo, bem como com o congestionamento de processos no Poder Judiciário brasileiro, foi possível constatar a utilização de mecanismos ODR como ferramentas de superação a todo esse caos público. Para análise do foco desta segunda seção, foi necessário estudo acerca do conceito e história evolutiva das ODR pelo globo, em que foi possível constatar, do estudo da primeira sessão deste artigo, que essas estão presentes na sociedade desde o início da década de 90, vindo a ser utilizadas por um sistema judiciário pela primeira vez em 1996, e permanecem em constante evolução até o presente momento.

Em seguida, na terceira seção foi demonstrado o parâmetro brasileiro e mundial de utilização dos mecanismos ODR pelo sistema judiciário, em que foi

possível perceber que essa ferramenta possui um grande potencial de resolver conflitos de maneira célere, menos onerosa, e com pouca complexidade, utilizando-se de plataformas virtuais, de modo a beneficiar tanto as partes envolvidas como o Poder Público.

A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, juntamente com a publicação da Lei 13.105/2015 (Novo Código de Processo Civil) foram essenciais para o início de uma tendência autocompositiva em nosso país. A busca incessante pelo desafogo do Poder Judiciário brasileiro em relação aos seus 100.000.000 (cem milhões) de processos em tramitação no país é o que tornou realidade a utilização desses métodos que, contudo, ainda precisam ser lapidados, de modo a explorar o máximo potencial desse mecanismo, sem que haja qualquer tipo de segregação ou desigualdade em suas disputas.

Foi demonstrado ainda que o Brasil vem cumprindo essas instruções, implementando pouco a pouco ferramentas de funcionamento e peculiaridades próprias, que abrangem relações pessoais e comerciais, moldando o cenário jurídico brasileiro, familiarizando as pessoas com essas novas tecnologias, de modo a não fugir do debate público acerca dessa nova modalidade em todos os setores da sociedade.

Consoante a isso, comparou-se a utilização de mecanismos ODR no Brasil com a maior plataforma do planeta nesse ramo, o *software Modria*, do mesmo criador da ODR utilizado pela empresa de *e-commerce* eBay, Colin Rule, que obtém taxas de acordos extraordinárias e é objeto de desejo de todos os países do mundo que pretendem implementar algum tipo de solução *online* de conflitos.

O que, todavia, demonstrou a disparidade entre essa ferramenta e aquelas utilizadas pelo Brasil, que ainda estão muito ancoradas aos meios tradicionais de conflito.

Por fim, na última seção deste artigo, foram apresentados os desafios das perspectivas de utilização de mecanismos ODR, analisando-se as dificuldades desse método por sua estrutura online e impessoal.

Constatou-se, neste sentido, que alguns países podem sofrer travas para a utilização dessas ferramentas, já que envolvem estruturação mínima e familiarização da sociedade com os dispositivos digitais.

O cenário de mediação já bem desenvolvido no Brasil foi, inclusive, objeto de análise desta seção, já que possui um *modus operandi* completamente aquém das

formas de utilização de mecanismos ODR, o que poderia gerar um imbróglio entre essas formas alternativas de resolução de conflitos.

Ainda assim, e não menos importante, relacionou-se a lacuna normativa que existe no Brasil e no mundo com relação a utilização dessas ferramentas, que é um problema sério, tendo em vista a ascensão colossal desses métodos, abrangendo países inteiros e, que, por isso, precisam de um controle externo, sob risco de perder o foco principal, qual seja de resolução de conflitos de maneira célere e menos onerosa, e acabar sendo utilizada de maneira segregadora.

Contudo, mesmo assim foi possível concluir que as vantagens desse mecanismo sobrepõem em muito às dificuldades, de modo que seu potencial de revolução para o cenário jurídico é extremamente vantajoso para países como o nosso, abarrotado de processos e que precisam de um socorro urgente, e que, por isso, é necessário continuar investindo fortemente nessa tecnologia em prol de um futuro melhor para a Justiça.

## REFERÊNCIAS

ARBIX, D. A. **Resolução Online de Controvérsias**. Intelecto Editora, São Paulo, 2017.

BANDEIRA, Regina. **Justiça em Números 2021: Judiciário manteve serviços com inovação durante a pandemia**. CNJ, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/justica-em-numeros-2021-judiciario-manteve-servicos-com-inovacao-durante-a-pandemia/>> Acesso em: 18 de nov. de 2021.

BECKER, Daniel; Lameirão, Pedro. **Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas**. Disponível em: <<https://ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acesso em 01 de nov. de 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)> Acesso em: 21 de setembro de 2021.

BRASIL. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf>>. Acesso em: 21 de setembro de 2021.

BUTORI, Carlos; MIRANDA, Danilo. **Resolução de Conflitos online e o caso do Modria. 2019.** Disponível em: <<https://www.camesbrasil.com.br/resolucao-conflitos-online-case-modria/>>. Acesso em: 05 set. 2020.

COMACORDO. **COMACORDO, C 2021.** Disponível em: <<https://comacordo.com.br>>. Acesso em: 05 de nov. de 2021.

CMARJ. **5 técnicas de mediação de conflitos que você precisa conhecer.** Disponível em: <<https://camarademediacaorj.com.br/5-tecnicas-de-mediacao-de-conflitos-que-voce-precisa-conhecer/>>. Acesso em: 25 de out. 2021.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **CONSUMIDOR.GOV.BR, C 2021.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1637962090885>>. Acesso em: 05 de nov. de 2021.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union.** New York: Routledge, 2011. Disponível em: <<http://www.oapen.org/download?type=document&docid=391038>>. Acesso em: 15 abr. 2021.

DE AMORIM, F. S. T. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira.** 2017. Disponível em: <<https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>>. Acesso em: 12 mai. 2021.

DESLAURIERS, J. P. **Recherche Qualitative.** Montreal: McGraw Hill, 1991.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil.** 18ª edição. Salvador: Jus Podvim, 2015.

FARIA, Mariana. **Tecnologia ODR muda a forma de resolver conflitos.** Jusbrasil, 2018. Disponível em: <<https://dacordo.jusbrasil.com.br/noticias/587875324/tecnologia-odr-muda-forma-de-resolver-conflitos>>. Acesso em: 14 de set. 2021.

FERREIRA, D. B.; BARROCAS, Carolina. **Online Dispute Resolution como forma de solução de conflitos em tempos de pandemia no Brasil e Canadá: habilidades e competências dos profissionais.** DIREITO PROFISSIONAL, 2020. Disponível em: <<https://www.direitoprofissional.com/odr-em-tempos-de-pandemia-no-brasil-e-canada/>>. Acesso em: 01 de nov. 2020.

FERREIRA, Flávio; GALF, Renata. **Datafolha: pesquisa mostra alcance e opinião da advocacia sobre uso de tecnologia na profissão.** Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2021/05/datafolha-pesquisa-mostra-alcance-e-opiniao-da-advocacia-sobre-uso-de-tecnologia-na-profissao.shtml>>. Acesso em 01 de

nov. de 2021.

GOODMAN, J. W. **The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites.** 2003. Disponível em: <<http://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2>>. Acesso em: 20 out. 2021.

KATSH, Ethan. **Dispute Resolution Without Borders: Some implications for the Emergence of Law in Cyberspace.** First Monday: Chicago, 2006. Disponível em: <<http://ojs-prodlib.cc.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/1313/1233>>. Acesso em: 20 abr. 2021.

LIMA, G. V. **Adoção de soluções em online dispute resolution como política pública para o Poder Judiciário: um panorama da situação brasileira.** Dissertação (Mestrado Acadêmico). Universidade de Fortaleza. Programa de Mestrado em Direito Constitucional, Fortaleza, 2016.

Mediacaonline. **A MOL é uma plataforma de resolução de conflitos online para pessoas físicas, advogados, empresas e instituições.** Mediacaonline, 2021. Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/>>. Acesso em 01 de nov. de 2021.

NAVARRO, Erik. **Análise econômica do processo civil: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça.** 2ª edição. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

PONTE, Lucille. **The Michigan Cyber Court: a bold experiment in the development of the First Public Virtual Courthouse.** North Carolina Journal Of Law & Technology. Chapel Hill, 2002.

PRESIDÊNCIA. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.** DJE/CNJ nº 219/2010, de 01/12/2010, p.2-14 e republicada no DJE/CNJ nº 39/2011, de 01/03/2011, p. 2-15. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em 25 de out. de 2021.

SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial.** São Paulo: Edipro, 2016.

SOUTO, Ligia. **Um em cada cinco brasileiros não tem acesso à internet, segundo IBGE: Pnad Contínua indica ainda desigualdade de acesso entre estudantes.** Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2021-04/um-em-cada-cinco-brasileiros-nao-tem-acesso-internet-segundo-ibge>>. Acesso em 01 de nov. de 2021.

SUSSKIND, Richard. **Tomorrow's Lawyers: an introduction to your future.** Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 102.

TYLERTECHNOLOGIES. **TYLERTECH, C 2021**. Disponível em:  
<<https://www.tylertech.com/products/modria>>. Acesso em: 05 de nov. de 2021.