

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Larissa Queiroz Brito

**Conflitos reais e soluções digitais:
A transformação e a legitimidade do uso da tecnologia na resolução de
disputas**

Mestrado em Direito

São Paulo

2024

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Larissa Queiroz Brito

**Conflitos reais e soluções digitais:
A transformação e a legitimidade do uso da tecnologia na resolução de
disputas**

Dissertação apresentada à banca examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência para obtenção do grau de Mestrado, na subárea de Direito Civil, sob a orientação do Professor Doutor Oswaldo Peregrina Rodrigues.

São Paulo

2024

Banca Examinadora

Prof. Alexandre Jamal Batista

Prof.^a Fernanda Rocha Lourenço Levy

Prof. Oswaldo Peregrina Rodrigues

Agradecimentos

Primeiramente, agradeço à Deus por ser tão generoso comigo.

Agradeço muito aos meus pais, Helena e Valdemar, por todo apoio, atenção, carinho e por não pouparem esforços para me fazerem feliz.

Agradeço à minha irmã, Lívia, e à minha avó, Erenita, pelo amor e incentivo.

Agradeço ao meu namorado, Luís, por todo apoio, parceria, amor, incentivo, acolhimento e companheirismo.

Agradeço aos meus amigos por toda amizade, paciência e sinergia, especialmente à Lais Haffers por tornar as noites na PUC mais leves e gostosas.

Agradeço à Julia Paschoalino por ter me acolhido e orientado com tanto carinho no caminho do autoconhecimento.

Não menos importante, agradeço muito a todos os professores que fizeram parte do meu caminho nesses anos, aliando conhecimento, vivência, experiência, e que não se limitaram a exercer o seu trabalho acadêmico indo além do conteúdo e nos aplicando altas doses pedagógicas de muito amor e carinho pelo magistério, alunos e pela PUC.

Um agradecimento especial ao meu orientador, Oswaldo Peregrina Rodrigues, pela atenção, confiança, carinho, cuidado, paciência e por ser um modelo de inspiração, fazendo com que a minha aprendizagem fosse significativa; por tamanha competência e por compartilhar os seus conhecimentos e transmitir o encantamento pela profissão.

Por fim, agradeço à PUC por ter proporcionado momentos únicos de aprendizagem, um ambiente acolhedor e amigos para a vida.

Conflitos reais e soluções digitais: A transformação e a legitimidade do uso da tecnologia na resolução de disputas

Larissa Queiroz Brito

Resumo

A tecnologia e a inteligência artificial estão cada vez mais presentes no cotidiano civil, como por exemplo, nas tratativas comerciais, na educação, entretenimento, comunicação, atividades laborais etc., o seu impacto também atinge o campo jurídico por meio da *online dispute resolution*, o que faz necessário o estudo sobre essa interação para que seja algo útil, que acrescente às formas de tratamento de conflitos e não represente potencial violação de direitos. Portanto, o objetivo desse trabalho é analisar sobre o nível de contato do Direito com a tecnologia, especificamente na resolução de disputas, sendo um possível meio de efetivação do princípio do acesso à justiça, com o intuito de analisar os riscos do uso da inteligência artificial, seu modo de atuação e aplicação no cenário jurídico, como também, estudar a condição do uso da *online dispute resolution* para propor ação judicial, a análise da prática de como a tecnologia pode colaborar com a solução adequada de conflitos, seja no âmbito privado e no Judiciário e a legitimidade do uso da inteligência artificial para tomada de decisões. Para aprofundar a pesquisa a respeito do exposto acima foi utilizada a metodologia de pesquisa analítica-descritiva, a qual busca verificar os aspectos existentes entre a *online dispute resolution* e a sua aderência ao ordenamento jurídico brasileiro, por meio de estudo de casos e observação.

Palavras – chaves

conflitos, meios adequados; solução, tecnologia, online dispute resolution; inteligência artificial; acesso à justiça; decisão, riscos, garantias constitucionais.

**Real conflicts and digital solutions:
The transformation and legitimacy of the use of technology in dispute
resolution**

Larissa Queiroz Brito

Summary

Technology and artificial intelligence are increasingly present in everyday civil life, for example, in commercial dealings, education, entertainment, communication, work activities, etc. Their impact also affects the legal field through online dispute resolution, which makes it necessary to study this interaction so that it is something useful that adds to the ways of dealing with conflicts and does not represent a potential violation of rights. Therefore, the aim of this work is to analyze the level of contact between law and technology, specifically in dispute resolution, as a possible means of implementing the principle of access to justice, with the aim of analyzing the risks of using artificial intelligence, its mode of action and application in the legal scenario, as well as studying the condition of using online dispute resolution to propose legal action, the analysis of the practice of how technology can collaborate with the adequate solution of conflicts, both in the private sphere and in the Judiciary and the legitimacy of using artificial intelligence to make decisions. In order to deepen the research on the above, the analytical-descriptive research methodology was used, which seeks to verify the existing aspects between online dispute resolution and its adherence to the Brazilian legal system, by means of a case study and observation.

Key-words

conflicts, appropriate means; solution, technology, online dispute resolution; artificial intelligence; access to justice; decision, risks, constitutional guarantees.

Sumário

Introdução 7

1. O CONFLITO EM SUA PERSPECTIVA GERAL 9

1.1 O conflito.....	9
1.2 Conflito, comportamento e comunicação.....	14
1.1.1. Modelo adversarial.....	16
1.1.2. Modelo cooperativo.....	16

2. MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS 19

2.1. O sistema multiportas.....	19
2.1.1. Métodos tradicionais de solução de conflitos.....	20

3. O ACESSO À JUSTIÇA E A TECNOLOGIA 33

3.1 Acesso à justiça.....	33
3.1.1 Jurisdição.....	35
3.1.2 Ação.....	37
3.2 A tecnologia como propulsora do acesso à justiça.....	39

4. ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) 43

4.1. Aspectos históricos da <i>Online Dispute Resolution</i> - ODR.....	43
4.2. <i>Online Dispute Resolution</i> - ODR e sua aplicabilidade.....	47
4.3. <i>Online Dispute Resolution</i> - ODR como um requisito pré-processual.....	51

5. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E ONLINE DISPUTE RESOLUTION NA PRÁTICA 58

5.1. A <i>Online Dispute Resolution</i> - ODR em seu aspecto privado.....	58
5.1.1. eBAY.....	59
5.1.2. Mercado Livre (MELI).....	61
5.1.3. Smartsettle.....	65
5.1.4. Family Winner.....	69
5.2. A inteligência artificial no poder judiciário.....	72

6. *Online Dispute Resolution* e decisões legítimas 85

6.1 Inteligência artificial e o seu funcionamento.....	85
6.2 A legitimidade do uso da inteligência artificial na tomada de decisões judiciais.....	88

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS 96

REFERÊNCIAS 103

Legislativas.....	103
Bibliográficas.....	103
Eletrônicas.....	109

Introdução

Conflitos reais e soluções digitais, apesar de ambos fazerem parte da realidade, o intuito desse trabalho é apresentar a influência e potência da tecnologia no campo jurídico, precisamente na resolução de disputas, incluindo a análise sobre a legitimidade em sua aplicação, sendo essa possível tanto em conflitos advindos da internet, quanto nos demais que não possuem essa origem, a depender da necessidade e do olhar crítico do gestor do conflito.

O conflito é uma parte natural da vida cotidiana devido às diferentes experiências e ideologias presentes em uma sociedade. Diversas áreas buscam estudar o tema e propor métodos de solução adequados para lidar com essa questão, seja por meio de métodos autocompositivos ou heterocompositivos, devendo, ainda, levar-se em consideração a constante transformação da sociedade, o que resulta na evolução de novos meios de solução de conflitos.

Neste sentido, o Brasil adota o sistema multiportas de solução de conflitos como o meio mais adequado para tal, uma vez que abrange uma variedade de opções e métodos para solucionar a lide, como exemplo os métodos tradicionais acima mencionados.

No cenário atual, em que o litígio é algo inerente à sociedade, e que evolui com o passar do tempo, as pessoas, por meio da garantia constitucional de acesso à Justiça, ingressam no Judiciário para resolver a lide, além de ter disponibilidade de outros métodos, como a mediação, conciliação, arbitragem e negociação.

Todos esses métodos, que não são excludentes e exclusivos, também representam a efetivação do acesso à justiça. Importante dizer que diante da evolução citada, outros meios e métodos surgem para tornar a referida garantia cada vez mais efetiva, como por exemplo, a forte presença da tecnologia e o seu impacto no cotidiano e, conseqüentemente, no campo jurídico com a tecnologia da *online dispute resolution*, impulsionada pela crescente influência do comércio eletrônico e intensificada pela pandemia do COVID-19, representa a aplicação de tecnologia aliada à inteligência artificial para resolver demandas conflituosas e destaca o aumento significativo das vendas online na América Latina, sendo a transformação digital algo crucial para empresas, tendo como principal destaque o crescimento do mercado de e-commerce no Brasil. Assim, a *online dispute resolution (ODR)* surge como um meio inovador para lidar com conflitos decorrentes da vida virtual, mas

crece e atinge outros conflitos oriundos de diversas causas.

Ao considerar que a utilização da *online dispute resolution* com a inteligência artificial como sua principal atuação é uma novidade de grande impacto, mostra-se necessário aprofundar o estudo da *ODR* e sua aplicabilidade, bem como a sua caracterização como requisito pré-processual, identificado como o interesse de agir das partes em um processo, analisar plataformas que possuem essa tecnologia para apoiar a resolução de conflitos e se destaca a possibilidade de as próprias plataformas digitais serem utilizadas para elaborar decisões judiciais, o que a depender do seu uso, pode representar ou não violação à direitos fundamentais.

Portanto, o primeiro capítulo aborda a estrutura do conflito, sob um viés majoritariamente psicológico, constata e analisa suas interferências e a sua relação com o comportamento e a comunicação. O segundo capítulo trata os métodos tradicionais e adequados de solução de impasses, sendo os meios autocompositivos e heterocompositivos, característicos de um sistema multiportas. O terceiro capítulo versa sobre a relação desse sistema com a garantia constitucional de acesso à justiça, jurisdição e a contribuição da tecnologia para efetivação de direitos. O quarto capítulo discorre sobre o conceito da *online dispute resolution*, o seu histórico, método de funcionamento, sua aplicação e a exigência do seu uso para ingresso com ação judicial. O quinto capítulo apresenta como a referida tecnologia se comporta na prática, por meio de exemplos de plataformas privadas, utilizadas nas resoluções de demandas e de plataformas utilizadas pelo Poder Judiciário para apoiar em suas atividades. O sexto capítulo apresenta um estudo aprofundado sobre o método de funcionamento da inteligência artificial, os riscos de sua utilização nas demandas judiciais e sua legitimidade, sendo a análise voltada para verificação de aderência aos princípios constitucionais.

1. O CONFLITO EM SUA PERSPECTIVA GERAL

O conflito faz parte do cotidiano e é normal e natural que as pessoas tenham interesses diferentes, pois possuem experiências e ideologias diversas que compõem sua visão de mundo.

Por isso, tendo em vista que o conflito é frequente e inerente ao ser humano, diversas áreas buscam estudar o tema e propor meios e métodos mais adequados de solução, considerando cada escopo. Apesar disso, o conflito tem relação direta com o comportamento e a comunicação, dois fatores que, se bem aplicados, são facilitadores para uma solução satisfatória entre as partes.

O conflito é composto de pessoas com culturas, experiências e ideologias diferentes, e cada embate possui um contexto particular. Dessa forma, faz-se necessário seu estudo para um melhor direcionamento da aplicação mais adequada e personalizada de um método de solução de conflitos, como os métodos autocompositivos e heterocompositivos.

No entanto, considerando que a sociedade vive em constante transformação e, por consequência, os conflitos também, surgem novos meios de solução dos problemas, que serão abordados nos próximos tópicos.

1.1 O conflito

A palavra **conflito** é derivada da raiz latina *conflictu*, do verbo *confligere*, que significa embate e oposição.¹

De acordo com o dicionário Michaelis, conflito significa

falta de entendimento grave ou oposição violenta entre duas ou mais partes; encontro violento entre dois ou mais corpos; choque, colisão; discussão veemente ou acalorada; alteração; encontro de coisas que se opõem ou divergem; luta armada entre potências ou nações; guerra; estado provocado pela coexistência de dois estímulos que desencadeiam reações que se excluem mutuamente (MICHAELIS: 2023).

Dessa forma, o conflito se caracteriza pela diferença de interesses e/ou oposição de ideias.

De acordo com Maria Semíramis (2014, p. 5), “O conflito é um desacordo

¹ SANTOS, T. T. A constelação familiar como mecanismo de solução consensual de conflitos. *In: Revista de Artigos Científicos da EMERJ*, v. 11, n. 1, Jan./Jun. 2019. p. 1775 a 1771. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/1semestre2019/tomos/tomoll/versao_digital/2/#zoom=z. Acesso em: 20 maio 2023.

e, em geral, as pessoas entram em conflito por divergência (incompatibilidade) de valores, necessidades, opiniões e desejos de uma ou de ambas as partes”.² Trata-se de uma interação antagônica relacional presente em todos os segmentos da vida em sociedade, viva, interativa e dinâmica, nasce da diferença, da expectativa não atendida que pode causar frustração.

No entanto, apesar da conceituação apresentar um teor negativo acerca do seu significado, o conflito é parte da estrutura de mundo e da ordem natural das coisas, e proporciona um viés de mudanças e transformações na sociedade. Por meio do debate e exposições de interesses antagônicos, é possível aprofundar assuntos, desenvolver pesquisas e alterar posicionamentos. Na medida em que se apura o conflito e há o entendimento sobre sua dinâmica, é possível não só o resolver como também entender seus integrantes e, por consequência, algo sobre a sociedade (SEMÍRAMIS: 2014, p. 14).

Uma relação conflituosa consome energia dos sujeitos e de quem está a sua volta. Posto isso, o conflito pode ser negativo, positivo ou ambos. Caso ele seja negativo, será desgastante e doloroso para as partes; ao contrário de sua identidade positiva, que carrega uma característica de transformação.

Morton Deutsch, um dos mais importantes psicólogos sociais do mundo e um pioneiro nas áreas de resolução de conflitos, explica que eles podem ser construtivos ou destrutivos.

Um conflito claramente tem consequências destrutivas se seus participantes estão insatisfeitos com as conclusões e sentem que perderam algo, o contrário, o conflito tem características produtivas se todos os participantes estão satisfeitos com os efeitos e sentem que ganharam algo.

O ponto central da diferença é a forma pela qual se dá a ligação entre os objetivos dos participantes em cada situação. Na situação cooperativa, os objetivos estão ligados. Na situação competitiva, não há essa ligação e contribuição para com a outra parte.³

A conclusão se o conflito em questão é positivo e/ou negativo e o que vai decidir o impacto do conflito é forma como ele é administrado e para isso é preciso entender as características das partes em conflito, como: valores (não é a diferença

³ DEUTSCH, Morton. Conflict Resolution: Theory and Practice. In: **Political Psychology**, vol. 4, no. 3, 1983, p. 431–53. JSTOR, <https://doi.org/10.2307/3790868>. Acesso em: 23 nov. 2023.

de valores em si que conduz ao conflito, mas, antes, a alegação de que um valor deve dominar), motivações, aspirações, objetivos, recursos etc. É interessante saber o que as partes consideram perdas ou ganhos, da mesma forma que é necessário entender os relacionamentos prévios das partes, suas concepções, crenças e expectativas sobre o outro e a natureza do relacionamento entre elas.

Além disso, há questões que envolvem os conflitos, como o controle sobre os recursos: espaço, dinheiro, propriedade, poder, alimentos etc. Independentemente se essas questões estão presentes em maior ou menor grau, os conflitos de modo geral são difíceis de serem resolvidos construtivamente quando há rígida fixação no recurso específico e pouca possibilidade de encontrar um substituto satisfatório para ele.

A solução construtiva incentiva a comunicação intermembros mais efetiva, simpática e solidária e com menos obstrução na discussão; além disso, há maior coordenação de esforços, divisão de trabalho, orientação para a tarefa, ordem na discussão e maior produtividade e criatividade.

Dessa forma, uma das funções criativas do conflito reside na sua capacidade de gerar motivação para resolver um problema. Apesar de um ambiente sem pressão facilitar a reestruturação de um conflito, a habilidade de reformular um problema e desenvolver soluções é dependente da disponibilidade de recursos cognitivos.

A comunicação aberta e honesta leva ao conhecimento global da questão, resolvendo de forma aberta o litígio, evitando-se, além disso, mal-entendidos. Ao mesmo tempo, também encoraja o reconhecimento dos interesses do outro e a busca de uma solução que responda a todas às necessidades.

No entanto, por outro lado, pode-se desenvolver relações pessoais amigáveis que encorajam o favoritismo ou nepotismo, que pode ser fonte de conflito interno e queda na qualidade das tratativas.⁴

A gestão destrutiva é caracterizada por uma tendência à expansão e à intensificação. Ela frequentemente se torna independente de suas causas iniciais e é mais provável de continuar após elas terem se tornado irrelevantes ou terem sido esquecidas. Há um aumento da confiança em uma estratégia de poder e sobre táticas de ameaça, coerção e fraude, há o afastamento de uma estratégia de persuasão e de

⁴ Ibid.

suas das técnicas (DEUTSCH: 1983).

Há fatores que influenciam o fato de o conflito ser encaminhado para uma solução construtiva ou destrutiva, como relacionamento prévio, natureza do conflito (seu tamanho, centralidade de suas questões, consenso etc.), rigidez da questão; centralidade das questões. Nesta última, qualquer questão que recaia sobre algo considerado vital para o bem-estar físico de uma pessoa é caracterizado como central, por exemplo, sua posição socioeconômica, sua autoestima ou sua defesa contra ansiedade. Quanto mais central uma questão é considerada, mais probabilidade ela tem de ser vista como uma questão grande ou importante e mais apta ela é para ser definida como rígida.⁵

Assim, conflitos sobre questões consideradas centrais por ambos os lados são frequentemente as mais irreconciliáveis, e englobam o número e a interdependência das questões. O consenso da importância de diferentes questões, a consciência sobre elas e as características das partes em conflito (as ideologias, as personalidades, as posições sociais e os recursos pessoais das partes) têm um papel em determinar se um dado conflito irá seguir um andamento cooperativo ou competitivo. Os terceiros também exercem influência no conflito na medida em que suas atitudes, forças e recursos são determinantes para a discussão (DEUTSCH: 1983).

A regulamentação do conflito pode ser limitada e controlada por formas institucionais, como o sistema judicial; por papéis sociais, como mediadores, conciliadores, árbitros, juízes, policiais; normas sociais; e as regras para conduzir negociações e procedimentos específicos. A respeito do conflito regulamentado, as condições necessárias para a institucionalização e regulamentação do conflito, as condições que tornam provável que as regulamentações serão seguidas pelas partes e as condições sob as quais as instituições e os procedimentos serão usados para sustentar o conflito competitivamente ou cooperativamente devem ser analisadas para se chegar a uma administração eficiente e efetiva (DEUTSCH: 1983).

Enquanto membros de uma mesma comunidade possuem valores, tradições e linguagem similares, pode ser mais fácil para as partes conflitantes concordarem com regras e procedimentos de regulamentação do conflito do que se elas não tivessem essa correspondência de fundo. Uma mesma comunidade também

⁵ Ibid.

é propensa a ajudar a prover o conhecimento, recursos e instrumentos que possam acelerar o desenvolvimento de métodos de se regulamentar um conflito.⁶

Apesar de ser “um ingrediente natural da vida em sociedade, próprio de ambientes democráticos”⁷, em que se enaltecem as formas de crer, pensar e se expressar, essa sociedade carrega o ônus de tratar os fatores que tendem a provocar conflitos, buscar meios de evitá-los e preveni-los, e oferecer mecanismos de administração de conflitos de uma forma mais justa e menos onerosa.

O conflito não trata somente de questões legais e possíveis violações de normas jurídicas, ele é reflexo e consequência do relacionamento e comportamento humano. Posto isso, ele pode ter três vertentes: a parte comportamental – que se desdobra na ação do sujeito –, a parte cognitiva – que se desdobra na percepção da parte em relação à ação – e a parte emocional, dos sentimentos envolvidos após a percepção da ação.⁸ Essas vertentes podem ter diversas dimensões, como comunicacionais, sociológicas, psicológicas, socioeconômicas, ideológica, culturais, sóciointerativas etc.⁹

Na maioria das vezes, o conflito está relacionado ao problema moral do que é justo, em encontrar a forma moralmente mais bem-acabada para a solução. Da mesma forma, ele pode estar relacionado a valores de justiça, éticos e morais, ou apenas a uma contraposição de interesses.¹⁰

Dessa forma, o objeto do conflito pode ser o problema de algo que se supõe escasso ou possui um encargo indesejado inevitável. Essa escassez pode ser real ou presumida; na primeira, o problema está na dificuldade de se estabelecer critérios aceitos pelos seus destinatários; já na segunda, a escassez é construída pela percepção subjetiva dos atores. A percepção de realidade em que se situam e vivem os sujeitos é aquela que percebem como verdadeira, conforme suas crenças e experiências de vida. Nessa situação, há que se fazer uma análise sobre a razoabilidade concreta desse cenário, pensando em contextos alternativos.

A partir dessa ideia, os indivíduos tendem a ver o mundo a partir das

⁶ Ibid.

⁷ FREITAS JÚNIOR, Antonio Rodrigues de. Nova Perspectiva na Advocacia In: BACELLAR, R. P.; FERIOLI, V. L. (Orgs.). **Conciliação e Mediação** - Ensino e Construção. 2. ed. São Paulo: Instituto Paulista dos Magistrados - IPAM, 2019. p. 326 A 336.

⁸ Ibid.,

⁹ PASSOS, C. **Teoria do conflito**: Aspectos sociológicos e psicológicos. Rio de Janeiro: ISA-ADRS, 2011.

¹⁰ Op. Cit.

características de suas próprias vidas, e, portanto, o que consideram bom ou mau é influenciado pelos âmbitos históricos e sociais, o que evidencia a necessidade de perspectivas mais abrangentes. A vida transparece a experiência social, seu contexto, e há influência de questões externas. Todavia, a busca de perspectivas mais amplas começa primeiro na identificação de crenças, ideais e valores.

É interessante entender também que o conflito não depende somente de ações e interações antagônicas. Ele só se materializará se a conduta for recebida pelo sujeito dessa forma, não necessariamente dependente de intenção, mas se e quando afetar os valores de cada parte.

Além disso, tão importante quanto os métodos e técnicas utilizados para resolução do impasse é o comportamento diante dele, que é o diferencial para uma resolução eficiente e que, de fato, agrade as partes envolvidas.

1.2 Conflito, comportamento e comunicação

A percepção positiva ou negativa do conflito está relacionada à maneira como ele é gerenciado. O conflito em si não é totalmente disfuncional ou negativo. Em parte, é possível extrair uma possibilidade de mudança e de melhoria, e o que o particulariza é a forma de lidar com ele.¹¹

A forma de administração do conflito está na comunicação e na percepção da realidade e do contexto do qual o conflito faz parte, bem como, na mensuração do seu impacto. A cultura das pessoas envolvidas, a estrutura do ambiente, a saúde física e mental e os fatores sociais influenciam a dinâmica de desenvolvimento do embate.

O conflito pode assumir uma comunicação com posições diversas: as manifestas (abertas e explícitas) e as latentes (ocultas, implícitas, negadas). As posições latentes são de difícil percepção, já que é necessária a observação e a interpretação das ações, das falas e dos gestos; muitas vezes, o próprio sujeito não tem conhecimento sobre o tema, até por preconceber isso como “fragilização”, considerando que a ideia de equilíbrio humano está ligada à racionalidade e à presunção de que o ser humano é conhecedor de seus atos e não acessa o inconsciente. Por consequência, os conflitos ocultos distanciam-se do bom senso, fator que pode aumentar o conflito, apesar de partirmos da ideia de que as pessoas

¹¹ SILVA, E. Z. M. da; CASTRO, L. R. F. **Psicologia judiciária para concursos da Magistratura**. São Paulo: Edipro, 2019. p. 57 a 85.

são capazes de tomar decisões sobre suas próprias vidas, salvos casos de incapacidade civil.

O *animus* do conflito mobiliza forças para sua resolução, dissolução e finalização, pois não é somente a divergência de interesses, mas a soma das partes, que torna primordial a forma da sua gestão. Portanto, ao analisar o contexto particular do conflito, bem como, o contexto de cada parte, isso possibilita uma decisão assertiva sobre qual ou quais métodos e ferramentas serão utilizados para a gestão da demanda.¹²

Na administração de qualquer conflito, a comunicação tem papel fundamental quando se pensa em solucionar a divergência de ideias. A pragmática da comunicação permeia o conflito e deve ser um dos focos, além da análise de como ocorre a relação interpessoal ali posta.

O comportamento afeta e é afetado em constante troca, há uma retroalimentação. O conflito é um processo comunicacional, ele se inicia e se desenvolve na comunicação, da mesma forma que se encerra.

O ideal é que a comunicação seja direta, objetiva e explícita. Para isso, é necessário “limpar” a comunicação, os assuntos e a adjetivação fora de contexto que tenham um potencial ofensivo, para que os gestores do conflito possam identificar os interesses, o contexto, os riscos e os impactos ocultos. A distorção afeta a troca comunicacional, a interpretação dos fatos e das falas, bem como da percepção da realidade.

Adicionalmente, a resolução do problema necessita uma comunicação assertiva, eficiente, transparente, empática e focada, proposta pelo conceito de Comunicação Não Violenta (CNV) ou Comunicação Positiva.

A ideia da Comunicação Não Violenta foi proposta pelo psicólogo estadunidense Marshall Rosenberg (2006) e aborda um processo de comunicação baseado na escuta ativa, “em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas”:

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de

¹² Ibid.

identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora (ROSENBERG: 2006, p. 24 a 26).

A CNV busca reduzir ao máximo o uso de palavras e/ou expressões que transmitam violência ou agressividade e ressalta a importância de comunicar as ideias e os sentimentos da maneira mais respeitosa e pacífica, de maneira a evitar situações subentendidas. Defende ainda uma postura colaborativa, transparente e baseada no diálogo educado e gentil, mas assertivo.

Dessa forma, abordaremos, nos itens seguintes, os modelos de comportamento que podem envolver um conflito.

1.1.1. Modelo adversarial

O modelo de comportamento adversarial é marcado por uma postura posicional, em que as pessoas possuem desejos declarados.

Nele, há uma predeterminação a um comportamento fixo, não há flexibilização e atenção aos interesses do outro. Dessa forma, predomina a lógica da escassez e o objeto da discordância é considerado limitado (AZEVEDO: 2016, p.207).

O favorecimento de um, implica, necessariamente, a desvantagem do outro.

1.1.2. Modelo cooperativo

O modelo cooperativo pressupõe que a solução é construída pelas partes integrantes do conflito. Não há uma dinâmica posicional de um contra o outro, mas, sim, de cooperação das partes em face do problema.

Na cooperação, predomina a lógica distributiva, da abundância. Há um valor-reserva, ou seja, um mínimo e um máximo que cada parte está disposta a negociar.

Nesse sentido, as pessoas assimilam os interesses do outro e suas reais motivações. Os interesses são analisados conjuntamente e são traçadas diversas formas de chegar a um desfecho que as satisfaçam de forma efetiva.

O modelo cooperativo se baseia em quatro pilares. O primeiro consiste em separar as pessoas do problema, ou seja, separar as emoções da objetividade e, por

consequência, objetiva o problema e não a pessoa; o segundo diz respeito a identificar as reais motivações das partes, o motivo pelo qual se quer algo; isso favorece o terceiro pilar, que diz respeito a proporcionar uma abertura criativa de possibilidades e opções de ganhos mútuos; por fim, o quarto pilar estabelece a necessidade de se basear em critérios e padrões objetivos, com margem reduzida para a subjetividade e as opiniões pessoais.¹³

No entanto, na prática, há obstáculos que inibem a implementação e a disposição das partes para abordagem da cooperação, o que fortalece a crença social adversarial, como o julgamento prematuro, a busca por uma resposta única, a pressuposição de um elemento fixo, e a ideia de que “o problema dele, é problema dele”.

O conflito é algo inerente à vivência humana e é natural que as pessoas tenham interesses, ideias e opiniões diferentes, o que acaba por acarretar disputas e embates judiciais ou extrajudiciais.

Dessa forma, já que o conflito é comum às relações humanas, o que ganha relevância e notoriedade na sua administração para que se chegue a uma solução adequada para as partes é a forma como cada pessoa se comporta diante do problema e, dessa forma, o modo como as pessoas se comunicam entre si é essencial.

Apesar de existir uma crença social sobre o modelo adversarial, na maioria das vezes, a adoção de uma postura colaborativa, uma comunicação assertiva e a análise da dinâmica e do contexto do conflito podem ser decisivos a proporcionar às partes envolvidas a solução mais adequada.

Dessa forma, o estudo e a investigação de cada conflito demanda uma análise personalizada, a fim de oferecer eficiência, satisfação e eficácia da sua conclusão.

Por isso, é necessário um olhar crítico para o conflito, para buscar o melhor método de resolvê-lo. É importante ressaltar que a utilização de um método não exclui o uso do outro para um mesmo problema, do mesmo modo que esse não é um rol taxativo. Ao analisar cada conflito, é possível criar um método especificamente para sua conclusão.

Portanto, a solução de um conflito depende de uma análise global, desde

¹³ Ibid.

a escolha do melhor método para sua resolução, definindo o quanto a análise do seu contexto, dos vínculos envolvidos e da cultura são essenciais para alcançar o objetivo posto.

Por fim, ao considerar que o conflito é característico da condição humana e a sociedade almeja a cultura de paz, importante ressaltar que, em vista disso, essa não está vinculada à ausência de conflito, mas, sim, ao controle, à gestão e à resolução de conflitos de forma eficiente, por outros meios que não o da violência. O capítulo seguinte tratará dos métodos adequados para solução de conflitos.

2. MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Este capítulo tem o objetivo de explicar os métodos disponíveis para a resolução de conflitos, abordando a maioria de suas modalidades.

2.1. O sistema multiportas

O Código de Processo Civil de 2015, no que se refere à solução de conflitos, fortalece e torna mais robustas as estruturas do sistema multiportas¹⁴, na medida em que incentiva a utilização de meios consensuais de solução de controvérsias (artigo § 3º do CPC) e dedica seção e capítulo a Conciliadores e Mediadores Judiciais, bem como à audiência de conciliação e mediação¹⁵.

Nas palavras de Francisco José Cahali (2020):

É o sistema pelo qual o Estado coloca à disposição da sociedade alternativas variadas para se buscar a solução mais adequada de controvérsias, especialmente valorizados os mecanismos de pacificação (meios consensuais), e não mais restrita a oferta ao processo clássico de decisão imposta pela sentença judicial. Cada uma das opções (mediação, conciliação, orientação, a própria ação judicial contenciosa etc.), representa uma “porta”, a ser utilizada de acordo com a conveniência do interessado, na perspectiva de se ter a maneira mais apropriada de administração e resolução do conflito.

O Brasil recepcionou esse sistema com grande influência do *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, modelo norte-americano de resolução de disputas (SALLES et ali: 2019, p. 43), e foi implementado principalmente pelo professor Kazuo Watanabe, resultando no marco legal da Resolução nº125 do CNJ.

As *ADRs* oferecem diversas alternativas para a resolução de conflitos, além do recurso ao sistema judicial convencional. No entanto, é importante destacar que, à medida que a sociedade evolui, surgem uma variedade de conflitos com motivações distintas. Portanto, torna-se imperativo abordar cada litígio de maneira personalizada e única, levando em consideração suas particularidades, com o objetivo de encontrar a solução mais apropriada para atender às necessidades específicas de

¹⁴ “O Sistema Multiportas é o nome dado à variedade de opções, envolvendo diferentes métodos, que cada um tem para tentar resolver um conflito.” SALLES, C. A. de.; LORENCINI, M. A. G. L.; SILVA, P. E. A. da. (Coord.). **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**: Curso de Métodos Adequados de Solução de Controvérsias. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 43.

¹⁵ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília: Diário Oficial da União, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm. Acesso em: 19 ab. 2023.

cada caso.¹⁶

É importante ressaltar novamente que um método não exclui o outro. A ideia principal de um sistema multiportas é apresentar mais de um tratamento possível para solução de uma disputa ou a junção de vários meios para alcançar o melhor resultado. Desta forma, as alusões a diferentes meios e métodos, portanto, podem se complementar.¹⁷

2.1.1. Métodos tradicionais de solução de conflitos

Em um primeiro momento, o Judiciário, a Arbitragem, a Mediação, a Negociação e a Conciliação são os métodos que fazem parte da justiça multiportas.

De forma geral, esses mecanismos se dividem em meios autocompositivos e heterocompositivos, o que será abordado a seguir.

2.1.1.1 Autotutela

A autotutela¹⁸ é uma forma do indivíduo resolver seus problemas "com as próprias mãos", de acordo com sua própria força, em que a vontade de um lado prevalece sobre a vontade do outro. A legislação brasileira permite que esse meio seja utilizado em determinadas situações, como direito de retenção de bens e direitos de vizinhança.¹⁹

Portanto, a autotutela é um método de solução de conflitos que ocorre quando o próprio sujeito busca afirmar, unilateralmente, seu interesse, impondo-o (e impondo-se) à parte contestante e à própria comunidade que o cerca (DELGADO: 2002, p. 663).

¹⁶ TARTUCE, F. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 5. ed. São Paulo: Forense, 2019. p. 18.

¹⁷ Um exemplo que ilustra a viabilidade de combinar diferentes abordagens para resolver disputas é o uso da cláusula escalonada. Esta cláusula, que pode ser incluída em contratos, determina a utilização de múltiplos métodos de resolução, como, por exemplo, "quando as partes concordam que antes de recorrer à arbitragem para resolver um conflito que surja em relação ao contrato, elas se submeterão a um processo de mediação ou conciliação autônoma (LEMES, 2010, p. 163 a 178).

¹⁸ Um exemplo que ilustra a aplicação do princípio da autotutela no contexto do direito de vizinhança pode ser encontrado no artigo 1.283 do Código Civil, que estabelece o direito de podar raízes e galhos de árvores que se estendam para além da propriedade vizinha e afetem a propriedade de outra pessoa. BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. [S. l.], 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 19 abr. 2023. Em relação ao direito de retenção, a parte nega a devolução de um bem que está em sua posse até a outra parte cumprir sua obrigação (TARTUCE: 2019, p. 25).

¹⁹ Ibid., p. 19.

De certa forma, baseia-se na ideia de solução de litígio por uma das partes mediante utilização de força física, moral ou econômica, o que representaria a submissão da parte contrária contra sua vontade. Justamente por isso, essa forma de solução de conflito é também chamada de autodefesa.

Assim, é possível notar “que aqui não há a figura de um terceiro para solucionar o litígio, e sim a imposição da decisão por uma das partes, geralmente a mais forte, do ponto de vista físico, econômico, político ou social” (LEITE: 2007, p. 108).

Ademais, é importante mencionar que a defesa própria é a forma mais primitiva de resolução dos conflitos, e se caracteriza pela ausência de autoridade estatal acima dos indivíduos, pelo emprego da força, a imposição da lei do mais forte, e, conseqüentemente, a determinação da decisão de uma das partes sobre a outra (ALVIM, 2014, p. 08).

Por isso, a autotutela, em regra, é vedada no ordenamento jurídico, sendo considerada crime na forma do artigo 345 do Código Penal Brasileiro.

No entanto, Marcus Vinicius Gonçalves (2020, p.36) explica que “apesar de vedada, ainda há resquícios (da autotutela) no ordenamento jurídico — a exemplo do desforço imediato (§ 1º do artigo 1.210 do Código Civil) e do direito de retenção (artigos 571 e parágrafo único, 578, 663, 681, 708, 742, 1.219, 1.220, do Código Civil)”.

Portanto, a autotutela, como forma de resolução de conflito, não deve ser utilizada, salvo em casos excepcionais previstos em lei, sob pena de violação de direito alheio.

2.1.1.2. Métodos heterocompositivos

Os mecanismos de solução de disputas são classificados como heterocompositivos quando há um terceiro imparcial que resolve a demanda e impõe a solução às partes envolvidas. A Arbitragem e o Judiciário fazem parte dessa classificação. O primeiro método a ser discutido será a arbitragem, regulamentada pela lei 9.307/96.

A arbitragem também é chamada de jurisdição privada e advém de um acordo entre as partes envolvidas, no qual todas concordam que quaisquer divergências ou algumas delas, relacionadas ao contrato, devem ser resolvidas por

arbitragem e não por processo judicial.²⁰ Isso significa que as partes podem acordar juntas sobre quem será o árbitro do caso, as legislações aplicáveis e o procedimento. A arbitragem²¹ é um meio totalmente personalizável, o qual as partes entendem como um processo justo de resolução de conflitos (BARCELLAR: 2012, p. 121).

A arbitragem é uma forma de resolver disputas em que as partes concordam em designar uma pessoa ou entidade privada para resolver a controvérsia apresentada, sem a intervenção do Judiciário. Carlos Alberto Carmona define a arbitragem da seguinte maneira:

Meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial – é colocada à disposição de quem quer que seja, para solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais acerca dos quais os litigantes possam dispor (CARMONA, 2007, p. 21)

Diante desse conceito tradicional, passou a existir na doutrina uma discussão a respeito da natureza da arbitragem, ficando dividida em basicamente três teorias: a privatista/contratual, a publicista/jurisdicional e a mista.

A teoria privatista, também conhecida como contratual, encara a arbitragem como um contrato legal, onde o árbitro é encarregado de resolver disputas, mas sem a autoridade para impor a sentença, algo que cabe exclusivamente ao Estado. Sob essa ótica, a decisão do árbitro representa basicamente a continuação do acordo firmado entre as partes. (CAHALI: 2012, p. 84-85).

Assim, a arbitragem assume uma natureza privatista tanto em sua origem, uma vez que surge da vontade das partes, quanto em seus efeitos, dado que os árbitros carecem da capacidade de fazer cumprir suas decisões, diferentemente do

²⁰ A arbitragem pode ser definida, assim, como o meio privado, jurisdicional e alternativo de solução de conflitos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis por sentença arbitral, definida como título executivo judicial e prolatada pelo árbitro, juiz de fato e de direito, normalmente especialista na matéria controvertida” (SCAVONE JÚNIOR: 2018, p. 19).

²¹ Quanto à sua aplicação, a arbitragem pode ser um recurso para resolver disputas relacionadas a direitos patrimoniais disponíveis, conforme estabelecido no artigo 1º da Lei de Arbitragem. É relevante destacar que existem duas categorias de arbitragem: a institucional e a avulsa. A arbitragem institucional é aquela que é organizada por uma entidade arbitral, enquanto a arbitragem avulsa, também conhecida como arbitragem ad hoc, não envolve a participação de uma entidade arbitral. De acordo com a definição de Luiz Antônio Scavone Jr., surge, portanto, a arbitragem institucional ou administrada, na qual uma instituição especializada gerencia o processo arbitral, estabelecendo regras procedimentais em conformidade com a Lei de Arbitragem (Lei 9.307/1996). Isso abrange aspectos como prazos, procedimentos para atos processuais, seleção de árbitros, custos associados à arbitragem e métodos de coleta de provas, entre outras regras essenciais para o procedimento. Por outro lado, temos a arbitragem avulsa, também conhecida como arbitragem ad hoc, que ocorre sem a intervenção de uma entidade especializada” (SCAVONE JÚNIOR: 2016, p.77).

que ocorre no sistema judiciário.

De outra sorte, a teoria publicista defende que a arbitragem é “verdadeira atividade jurisdicional, e, prova disso, é a lei ter outorgado poderes, ao árbitro, para dirimir os conflitos de interesse das partes” (BERALDO: 2014, p. 5).

Nessa linha, os árbitros são considerados verdadeiros juízes, de fato e de direito²², de modo que a arbitragem teria um caráter jurisdicional, ainda que privado.

A doutrina, como por exemplo, Carlos Alberto Carmona²³ e Francisco José Cahali²⁴, é pacífica no entendimento de que a Lei 9.307/1996 acolheu a teoria publicista da natureza jurídica da arbitragem, ao transmitir a sentença arbitral força obrigacional, com os mesmos efeitos da sentença proferida pelo Judiciário.

Isto é corroborado com o advento no Novo Código de Processo Civil que, em seu artigo 3º, parágrafo 1º, formalizou a arbitragem como jurisdição no Direito Brasileiro.

A norma supracitada elucida o princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição, e o § 1º não deixa dúvida sobre o caráter jurisdicional da arbitragem, tendo a sentença proferida pelo árbitro ou tribunal arbitral a mesma eficácia de sentença judicial (Lei 9.307/96, art. 31).

Nessa linha, Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery (2013: p. 1758) explicam que “o árbitro exerce verdadeira jurisdição porque aplica o direito ao caso concreto e coloca fim à lide que existia entre as partes”.

Por fim, a teoria mista se baseia na ideia de que

a arbitragem possui característica contratual em um momento inicial, ou seja, no exercício da autonomia da vontade privada das partes para a escolha e o pacto convencional desta, tendo, mais adiante, com a sentença arbitral, conteúdo jurisdicional, daí também público (GAIO JÚNIOR, 2012, p. 19).

Em outras palavras, José Cretella Neto (2004, p. 15), defensor dessa corrente, aponta que “a arbitragem tem natureza jurídica mista, *sui generis*, contratual em seu fundamento, e jurisdicional na forma da solução de litígios e nas consequências que provoca no mundo de Direito”.

Ainda, Leonardo de Faria Beraldo e Francisco José Cahali (2012: p. 86 e 87) defendem que existe uma quarta abordagem conhecida como teoria autônoma,

²² Lei nº 9.307/1996, art. 188: “O árbitro é juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário”.

²³ CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e Processo**: um comentário à Lei nº 9.307/96. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 26-27.

²⁴ CAHALI. Op. cit.: 2012, p. 88.

que concebe a arbitragem como um "sistema de resolução de disputas completamente independente de qualquer sistema jurídico existente". Esta teoria é especialmente significativa no contexto internacional da arbitragem.

Diante do exposto, considerando a jurisdição como o poder de solucionar conflitos, independentemente se exercido pelo poder público ou por alguém desvinculado a ele, é possível afirmar que a arbitragem se trata de verdadeira jurisdição privada²⁵, até porque a própria Lei 9.307/1996 equiparou a sentença arbitral à sentença judicial, constituindo título executivo, e não mais necessitando de homologação judicial.

Desta forma, Francisco José Cahali (2012, p. 89 e 90) afirma:

(...) só considerando a arbitragem como jurisdição é que se poderá explicar a regra contida no parágrafo único do art. 8º da Lei 9.307/1996, consagrando o princípio kompetenz-kompetenz, (...), pois, se prevalecesse a natureza contratual, seria inviável ao árbitro examinar e afastar ou não a sua competência para o litígio a ele submetido”.

A arbitragem pode ser estabelecida por meio de uma cláusula compromissória ou de um compromisso arbitral. A primeira é uma cláusula definida no contrato, que estabelece a arbitragem para a solução de qualquer conflito que apareça do compromisso firmado ou de alguns deles, a depender do critério utilizado pelas partes. Em relação ao compromisso arbitral, ele é a escolha da arbitragem pelas partes envolvidas, após a instauração do conflito.²⁶

Na arbitragem, quem decide o conflito é o árbitro, considerado o juiz de direito e de fato.²⁷ As partes podem acordar quem será o árbitro que deve atuar com imparcialidade, independência, competência, diligência e discricção.²⁸

Por fim, o CPC, em seu art. 515, inciso VII, considera o resultado da arbitragem como um título executivo judicial, portanto, a execução da decisão e/ou sentença arbitral, ocorre perante o tribunal estadual, nos termos do artigo 516, inciso III do mesmo diploma legal.

Referente ao Judiciário, a solução da divergência é alcançada por meio de um processo judicial, em que as decisões são impostas pelo Estado. O juiz da causa concede a tutela jurisdicional a quem julgar de direito e essa decisão é definitiva

²⁵ CAHALI. Op. cit., 2012, p. 87.

²⁶ BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Lei de Arbitragem. [S. l.], 24 set. 1996. Arts. 3º, 4º e 9º. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm. Acesso em: 20 abr. 2023.

²⁷ BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Lei de Arbitragem. [S. l.], 24 set. 1996. Art. 18. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm. Acesso em: 20 abr. 2023.

²⁸ Ibid. Art.13, §6º.

depois de transitada em julgado. Se não cumprida conforme estipulado pelo juiz, inicia-se o cumprimento de sentença do devedor (SOUZA: 2017, p. 42 a 44).

2.1.1.3. Métodos autocompositivos

O que diferencia os métodos autocompositivos dos heterocompositivos é a forma da solução. Na autocomposição, a solução é alcançada por meio das próprias partes de forma consensual. No máximo, elas são auxiliadas por um terceiro técnico qualificado e esse apoio é em relação às ideias, à condução das conversas e à forma de comunicação (VALÉRIO: 2016, p. 15 a 27). A negociação, a mediação e a conciliação são alguns dos principais mecanismos autocompositivos.

Há diversas formas de classificar a autocomposição e a maneira pela qual ela é obtida.

Para Fredie Didier Jr. (2010, p. 94) a “autocomposição é gênero, da qual são espécies: a) Transação, b) Submissão, c) Renúncia”. A transação consiste na troca recíproca entre as partes, fazendo, cada uma, suas respectivas concessões. A submissão ocorre quando um dos conflitantes se submete a vontade do outro voluntariamente, deixando de lado seus interesses. Quando a submissão do autor é feita em juízo, denomina-se “renúncia à pretensão”, conforme o artigo 487, inciso III, alínea “c” do Código de Processo Civil. Por outro lado, quando a submissão é do réu, esta é instituída como reconhecimento da procedência, prevista no artigo 487, inciso III, alínea “a” do Código de Processo Civil. De certa forma, uma das partes reconhece o direito da outra, passando a trabalhar em direção a esse reconhecimento.

Por fim, a renúncia, baseia-se no fato da parte dar início à sua pretensão, mas, durante o curso da ação renuncia a ela, ou seja, abdica do seu direito, o que impossibilita o ajuizamento de nova ação sobre a mesma demanda.²⁹

Ainda, essas espécies de autocomposição podem ser classificadas em dois tipos, no que se refere à vontade das partes, quais sejam a autocomposição unilateral, quando há a vontade expressa de apenas uma das partes, ou autocomposição bilateral, quando ambas as partes manifestam suas vontades.

José Miguel Garcia Medina (2012, p. 119), de forma concisa, explica

A autocomposição unilateral ocorre quando se verifica a renúncia de uma das partes de sua pretensão ou o reconhecimento da pretensão da parte contrária. A bilateral por sua vez é aquela em que se observam concessões

²⁹ Por sua vez, a desistência também difere da renúncia. A primeira é ato privativo do autor que desiste sobre o prosseguimento do litígio e não do direito, o que gera uma decisão sem julgamento de mérito.

recíprocas com natureza de transação.

Desta forma, nota-se que a submissão e a renúncia representam tipos de autocomposição unilateral, já que necessária a manifestação de vontade de somente uma das partes, casos em que “a solução altruísta é proveniente de apenas um dos envolvidos” (CALMON, 2013, p. 48).

Sendo assim, Cândido Rangel Dinamarco (2009, p. 122) afirma:

a) unilateralmente, quem vinha externando alguma exigência (pretensão) renuncia a ela e com isso cessa o fator de intranquilidade que envolvia ele próprio e o adversário (...). b) unilateralmente ainda, aquele que vinha resistindo à exigência do adversário decide submeter-se a ela. A submissão, no processo de conhecimento, aparece com o título de reconhecimento do pedido, o qual, quando homologado pelo juiz, determina a extinção do processo sem necessidade de ser julgada a causa pelo juiz.

Já a transação se refere à autocomposição bilateral, tendo em vista que exige a manifestação de vontade de ambas as partes, como explica Petrônio Calmon (2013, p. 48-49): “Transação é o abandono parcial da pretensão e da resistência. É o ato por meio do qual os envolvidos evitam ou põem fim ao conflito espontaneamente, mediante concessões mútuas.”

Assim, ficou consagrado o artigo 840 do Código Civil, que reafirma essa ideia e dispõe que: “É lícito aos interessados prevenirem ou terminarem o litígio mediante concessões mútuas.”

Nota-se que a abordagem para resolver o conflito de maneira pacífica e equilibrada provém do acordo mútuo entre as partes envolvidas. Em outras palavras, ambas as partes estão dispostas a aceitar, dialogar e alcançar um ponto em comum para resolver o conflito em questão.

A autocomposição tem sua aplicabilidade direcionada às demandas que têm por objeto de discussão os direitos disponíveis, aqueles que estão sujeitos à livre negociação, disposição e renúncia, a depender da vontade de seu titular (TARTUCE: 2019, p. 28); ou demandas que possuem como ponto central os direitos indisponíveis negociáveis, que são direitos que permitem transações desde que assegurados e atendidos os requisitos impostos por lei (COSTA & SANTOS, 2019, p. 208 a 232).

A aplicação de métodos autocompositivos para resolver disputas não implica necessariamente em acordos ou ações ilegais, uma vez que esses métodos têm base legal e as partes podem contar com a assistência de um advogado ou até mesmo de um juiz, especialmente no que diz respeito à homologação de acordos.

A lei não está ausente dos processos de mediação e conciliação (e

nem mesmo na negociação direta entre as partes). Pelo contrário, ela representa fortemente uma baliza para as negociações, particularmente quando as partes estão assistidas por advogados. Por isso, diz-se que as partes barganham na sombra da lei. As prescrições legais influenciam de maneira determinante o comportamento das partes no processo negocial. O desfecho decorrente de uma mediação ou a transação obtida não está à margem da lei, ao contrário é reconhecido juridicamente e o seu próprio teor sofre uma influência da legislação estatal. (LESSA NETO: 2015, p. 19).

Posto isso, a autocomposição é uma das formas de solução de conflitos, mas também é de suma importância analisar alguns métodos, ou seja, as técnicas disponíveis para se chegar a essa opção para pôr fim ao impasse instaurado entre partes.

2.1.1.3.1. Negociação

A negociação é um processo de comunicação persuasiva no qual as pessoas participantes exploram seus interesses em relação a um tema específico, com a intenção de alcançar um acordo que atenda aos interesses de ambas as partes. Isso reflete a necessidade de harmonizar interesses diversos, especialmente as distintas perspectivas sobre o que é ético ou correto, as quais podem variar dependendo de cada avaliação da situação, e essas avaliações podem se diferenciar entre diferentes culturas.

A negociação está presente na rotina, é um hábito, as pessoas discutem incessantemente suas vontades, desejos e posicionamentos com outras pessoas que possuem ou não algum tipo de relacionamento.

Diante da importância da negociação, a universidade de Harvard criou o programa *Harvard Negotiation Project*, em 1979, como uma iniciativa para promover a prática da resolução e negociação de conflitos, teorização, educação, treinamento e propagação de novas ideias.³⁰ O *Harvard Negotiation Project* desenvolveu um método de negociação baseado em princípios, diferente da negociação posicional, em que as partes consideram apenas objetivos e interesses declarados, desconsiderando suas motivações e intenções.³¹

³⁰ HARVARD LAW SCHOOL. Harvard Negotiation Project. **Program on Negotiation**, Massachusetts. Disponível em: https://www.pon.harvard.edu/category/research_projects/harvard-negotiation-project/. Acesso em: 15 abr. 2023.

³¹ “O método de negociação baseada em princípios, desenvolvido pelo Projeto de Negociação de Harvard, consiste em deliberar sobre as questões em pauta levando em conta os seus méritos e não promovendo um processo de regateio focado naquilo que cada lado afirma que fará ou deixará de fazer. O método sugere que se busquem ganhos mútuos, sempre que possível, e que, no caso de conflito de interesses, se insista em que o resultado tenha por base padrões justos, independentes

A negociação baseada em princípios possui quatro fundamentos: separar as pessoas do problema, ou seja, não considerar o outro como inimigo, afinal ambos estão interessados no resultado; concentrar-se nos interesses e motivações, não em sua posição; criar uma ampla gama de opções para resolver o conflito antes de decidir o que fazer, o que diminui a pressão na escolha, ponderando opções mutuamente benéficas; e escolher opções baseadas em algum critério objetivo (AZEVEDO: 2016, p. 74).

Além disso, o *Harvard Negotiation Project* criou uma espécie de régua de negociação, que nada mais é do que a identificação do *BATNA*³², *WATNA*³³ e *ZOPA*³⁴. Essas abreviações significam *Best Alternative to a Negotiated Agreement*, *Worst Alternative to a Negotiated Agreement* e *Zone Of Possible Agreement*, respectivamente. A primeira sigla representa a melhor solução para o conflito que o negociador pode alcançar, enquanto a segunda representa a pior alternativa para a parte, e a terceira sigla representa a zona de possível acordo. A *ZOPA* é determinada pelo valor de reserva de cada interessado, o limite que cada parte está disposta a barganhar.

A identificação da *ZOPA* só é possível se as partes conseguirem perceber os interesses próprios e alheios. Caso ambos os lados tenham uma posição inflexível (negociação posicional ou adversarial), não é possível encontrá-la.

Ademais, esse método aborda dois tipos de negociação, a distributiva e integrativa (WATKINS: 2005, p. 14). A negociação distributiva, conforme mencionado no Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é aquela em que as partes já possuem uma predeterminação para obter um elemento fixo, ele é considerado limitado e predomina a lógica da escassez, o fato de favorecer um implica na desvantagem do outro, o que pode ter proporções diferentes dependendo das negociações. A negociação distributiva é compatível com o modelo adversarial de comunicação. Por outro lado, segundo o referido manual, a negociação integrativa, consiste em uma negociação em que se busca assimilar os interesses do outro,

das vontades de cada lado". (FISHER & PATTON: 2014, p. 19)..

³² HARVARD LAW School. *Batna*. Program on Negotiation, Massachusetts, 17 fev. 2009. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/glossary/batna/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

³³ HARVARD LAW School. *Watna*. Program on Negotiation, Massachusetts, 17 fev. 2009. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/glossary/watna/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

³⁴ SHONK, Katie. How to Find the *ZOPA* in Business Negotiations: Careful preparation in a business negotiation includes an analysis of the *ZOPA* in business. **Harvard Law School**: Program on Negotiation, Massachusetts, 21 ago. 2023. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/daily/business-negotiations/how-to-find-the-zopa-in-business-negotiations/>. Acesso em: 20 set. 2023.

criando diversas possibilidades para solução, na medida em que reúne todos os interesses, sem implicar em prejuízo para ninguém. Portanto, nesse caso, prevalece a lógica da presunção de fatura, seguindo a ideia de que um interesse pode ser alcançado de diferentes maneiras. A negociação integrativa é compatível com o modelo cooperativo de comunicação.

Após analisar o método da negociação, importante verificar a mediação e a conciliação, que possuem uma lógica semelhante.

2.1.1.3.2. Mediação

A mediação é um método de solução de conflitos regulamentado pela lei 13.140/15 e pela Resolução 125 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), em conjunto com seus anexos I, II e III.³⁵

Nesse método, um terceiro, alheio ao conflito, tecnicamente capacitado e imparcial às partes e à situação, auxilia-as no alcance de um consenso. O foco da mediação não é o acordo, mas a restauração do vínculo entre as partes.³⁶

É possível dizer que a mediação é uma negociação potencializada e facilitada por um terceiro, assim como a conciliação que será analisada no próximo tópico.

Conforme ensina Fernanda Rocha Lourenço Levy, a mediação consiste em um meio consensual, voluntário e informal de prevenção, condução e pacificação de conflitos conduzido por um mediador; este, com técnicas especiais, “atua como terceiro imparcial, sem poder de julgar ou sugerir, acolhendo os mediados no sentido de propiciar-lhes a oportunidade de comunicação recíproca e eficaz para que eles próprios construam conjuntamente a melhor solução para o conflito” (LEVY: 2013, p. 58).

A mediação possui princípios norteadores para sua realização, a saber: o princípio da neutralidade, da consciência relativa ao processo, do consensualismo processual, da decisão informada, da confidencialidade, do empoderamento, da

³⁵ “A mediação de conflitos pode ser definida como um processo em que um terceiro imparcial e independente coordena reuniões separadas ou conjuntas com as pessoas envolvidas em conflitos, sejam elas físicas ou jurídicas, com o objetivo de promover uma reflexão sobre a inter-relação existente, a fim de alcançar uma solução, que atenda a todos os envolvidos” (SALLES *et. al.*: 2014, p. 144).

³⁶ “A mediação de conflitos não visa pura e simplesmente o acordo. Visa sim, antes, como dito anteriormente, construir soluções com base na satisfação dos interesses, expectativas, desejos e atendimento dos valores e necessidades das pessoas nele envolvidas.”. (SALLES *et. al.*: 2014, p. 148).

validação e da simplicidade (AZEVEDO: 2016, p. 250).

A neutralidade implica que o mediador deve agir de maneira imparcial, assegurando que suas próprias crenças não influenciem sua condução. A consciência em relação ao processo requer que as partes tenham conhecimento do processo de mediação, compreendam seus benefícios e consequências. O consensualismo processual enfatiza a autonomia das partes para decidir se desejam permanecer ou sair de uma sessão de mediação. Por fim, o princípio da decisão informada estabelece que as partes devem estar cientes de seus direitos e responsabilidades relacionados ao conflito.

A confidencialidade implica que as informações obtidas durante a sessão de mediação não devem ser divulgadas nem utilizadas em um processo judicial subsequente. Essas informações não devem ser compartilhadas com a outra parte, a menos que o informante consinta; além disso, o mediador não deve servir como testemunha em um processo relacionado ao mesmo assunto envolvendo as mesmas partes.

O empoderamento se relaciona com a vertente educativa da mediação, na qual as partes devem adquirir habilidades para resolver futuros conflitos sem depender de uma terceira parte ou ao menos reduzir a dependência. A validação refere-se à importância de reconhecer os sentimentos e perspectivas das partes, com a finalidade de encontrar um terreno comum entre elas e promover a aproximação. Por fim, a simplicidade implica que a mediação deve priorizar a facilitação dos procedimentos em vez de criar burocracias desnecessárias.

Além desses princípios, a lei de mediação elenca os princípios da oralidade, informalidade, isonomia entre as partes e boa-fé.³⁷ Todos os princípios serão aplicados durante todas as sessões de mediação, com a finalidade de fazer com que as partes sintam segurança e confiança no mediador e, assim, possam dialogar e expor seus pensamentos, sentimentos e vontades com mais facilidade.

O propósito da mediação consiste em estimular as partes a refletirem sobre suas próprias perspectivas e compreenderem as motivações tanto delas mesmas quanto das outras partes envolvidas, com o objetivo de que elas cheguem de forma

³⁷ BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Mediação entre Particulares como Meio de Solução de Controvérsias e sobre a Autocomposição de Conflitos no Âmbito da Administração Pública. [S. l.], 29 jun. 2016. Art. 2º. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 9 abr. 2023.

independente a uma solução. O objetivo central é restabelecer a comunicação entre as partes de forma que elas estejam aptas a lidar com futuras discordâncias de maneira eficaz.

É relevante destacar que, para atingir esse propósito, o mediador utiliza técnicas que promovem o desenvolvimento da sessão e orienta os mediandos a se escutarem mutuamente, a enxergar o conflito de diferentes perspectivas, a identificar as formas mais adequadas de comunicação e os interesses de cada um, a dialogar e a construir conjuntamente a solução para o conflito.

Não é raro a presença do advogado nas sessões de mediação, dessa forma, é essencial que ele não interfira na atuação do mediador e que este procure validar e reforçar a importância do papel do advogado no conflito.

Posto isso, a conciliação será analisada como último método autocompositivo.

2.1.1.3.3. Conciliação

Considerando que a resolução 125 do CNJ trata da conciliação em conjunto com a mediação, a conciliação segue os mesmos princípios e técnicas da mediação e possui regras semelhantes, conseqüentemente, a diferença entre os dois métodos está no escopo³⁸.

O artigo 165, § 2º e 3º do CPC prevê que a conciliação será o meio de autocomposição aplicado aos conflitos em que não haja relação pré-existente entre as partes, diferentemente da mediação, que é indicada para litígios que tenham conexão e destinam-se a restabelecer a comunicação entre as pessoas envolvidas.³⁹

Outra diferença entre a mediação e a conciliação é a sua capacitação para exercer a profissão. Enquanto o mediador necessita estar devidamente capacitado e formado em curso superior há pelo menos 2 anos, com 60 horas de prática, a conciliação é flexível, considerando que não precisa de formação superior; ela pode

³⁸ Luiz Fernando do Vale de Almeida Guilherme (2018) destaca que enquanto na mediação, o mediador tem a responsabilidade de orientar as discussões, melhorar a comunicação e o diálogo entre as partes, facilitando o caminho para uma possível reconciliação, na conciliação, um agente assume um papel mais assertivo ao direcionar as discussões e, ao final, guiar os litigantes rumo à melhor solução. Não se limita apenas a mediar a conversa, mas, de fato, age para conciliar e alcançar um acordo.

³⁹ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília: Diário Oficial da União, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 19 abr. 2023.

ser feita por um estagiário ou pessoa sem qualquer referência de grau universitário, desde que devidamente capacitado⁴⁰.

Além disso, o conciliador também pode propor algumas sugestões para solução do problema, diferente do mediador.

Os métodos abordados neste tópico possuem um papel de resolver conflitos, mas também de proporcionar e tornar cada vez mais efetivo o acesso à justiça. Nessa linha de raciocínio é possível dizer que há outras formas de potencializar o referido direito constitucional, o que será abordado no próximo capítulo.

⁴⁰ Sobre a atuação do conciliador, o Conselho Nacional de Justiça explica que: “Permite-se a atuação do estudante de ensino superior como conciliador, desde que ele esteja capacitado na forma da Resolução CNJ n. 125/2010, cabendo ao Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) zelar para que os casos encaminhados a esses conciliadores sejam compatíveis com suas experiências pessoais e profissionais. O estudante universitário que não estiver capacitado nos moldes da Resolução do CNJ não poderá atuar diretamente como conciliador, mas poderá ser auxiliar, estagiário ou observador, desde que devidamente orientado e supervisionado por professor capacitado nos termos da Resolução CNJ n. 125/2010 (entendimento firmado pelo Plenário do CNJ no julgamento da Consulta n. 0007324-12.2016.2.00.0000, em 14 de março de 2017).” **CONCILIADORE e Mediadores. CNJ**, Brasília, [20--]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/conciliadores-e-mediadores/>. Acesso em: 14 dez. 2023.

3. O ACESSO À JUSTIÇA E A TECNOLOGIA

O capítulo 3 visa a elucidar a relação entre o direito de acesso à justiça, garantido pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), e a importância do uso da tecnologia para aprimorar e potencializar a efetividade desse direito.

3.1 Acesso à justiça

O princípio do acesso à justiça está previsto na Constituição Federal de 1988 em seu art. 5º, XXXV, que dispõe que a lei não excluirá da apreciação do poder judiciário a violação ou ameaça de violação à direito.

Alexandre Jamal Batista ensina que os princípios são instrumentos analíticos abstratos que objetivam orientar e amarrar a ordem jurídica, dando-lhe integridade.⁴¹ Além disso:

Auxiliam o entendimento do intérprete e manifestam a unidade do sistema jurídico. Segundo *Grundsatz*, diferentemente do que se verifica com as regras, os princípios não contêm diretamente ordens, mas sim fundamentos, isto é, critérios para a justificação de uma ordem jurídica.⁴²

Neste sentido, Maria Helena Campos de Carvalho complementa afirmando que uma das finalidades dos princípios é propor uma interpretação e, após estar positivado no ordenamento jurídico, adquire o papel de regra de supressão de lacunas.⁴³

Para melhor compreender a expressão “acesso à Justiça”, Mauro Cappelletti afirma:

A expressão “acesso à Justiça” [...] serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. (1998, p. 8 a 13)

⁴¹ BATISTA, Alexandre Jamal. **Princípios, cláusulas gerais e conceitos jurídicos indeterminados nos direitos reais**. In: Princípios, cláusulas gerais e conceitos jurídicos indeterminados nos institutos de direito privado: homenagem ao professor doutor Francisco José Cahali. Coleção direito privado em debate – 1ª ed. São Paulo: Instituto dos Advogados de São Paulo - IASP, 2016, p. 191.

⁴² Ibid. p. 191.

⁴³ CAMPOS DE CARVALHO, Maria Helena. **Os princípios constitucionais que informam o direito privado**. In: Princípios, cláusulas gerais e conceitos jurídicos indeterminados nos institutos de direito privado: homenagem ao professor doutor Francisco José Cahali. Alexandre Jamal Batista (coord.). 1. Ed. São Paulo: IASP, 2017, p. 37.

No que se refere ao princípio, Pedro Batista Martins (1999, p. 04) ensina que o compromisso de garantir o acesso à Justiça não se resume meramente a viabilizar e manter os tribunais estatais disponíveis para o público. Ele abrange um sistema intrincado de disponibilização de informações legais para aqueles com recursos jurídicos limitados, o suporte na defesa dos interesses das pessoas sem recursos financeiros, a fim de garantir a igualdade para todos. Além disso, busca-se uma resolução rápida e eficiente para os casos em favor dos envolvidos.

Além disso, José Roberto da Silva Bedaque (1999, p. 151, 152 e 158) segue a mesma linha de raciocínio e dispõe que o acesso à Justiça, ou mais precisamente, a entrada em uma ordem jurídica justa, implica garantir a todos, sem exceção, o direito de buscar a intervenção do Estado no campo jurisdicional, utilizando os meios estabelecidos pela Constituição para esse fim. Ninguém deve ser negado do processo legal adequado, ou seja, do processo estabelecido pela Constituição. Trata-se do processo moldado em conformidade com as garantias básicas, suficientes para torná-lo justo, equitativo e conforme a lei.

Sobre outro aspecto, Humberto Theodoro Júnior (2012, p. 504) ensina que o processo deve garantir uma justa solução para o conflito, independentemente dos interesses das partes:

Não é suficiente ao ideal de justiça garantir a solução judicial para todos os conflitos; o que é imprescindível é que essa solução seja efetivamente 'justa', isto é, apta, útil e eficaz para outorgar à parte a tutela prática a quem tem direito, segundo a ordem jurídica vigente.

A partir dessa análise, pode-se afirmar que o acesso à Justiça não garante a procedência dos pedidos, mas a oportunidade de se ingressar no Judiciário e obter uma decisão justa, ou seja, não se deve confundir “negativa de prestação jurisdicional com decisão jurisdicional contrária à pretensão da parte” (NOVELINO: 2012, p. 450 e 451).

Por meio da interpretação desse artigo, é possível concluir, em um primeiro momento, que o princípio do acesso à justiça representa o direito de acionar o Judiciário para que o Estado resolva e coloque fim aos conflitos.

No entanto, Ada Pellegrini Grinover (2016, p. 75), de forma assertiva, explica que o acesso à justiça não é apenas o direito de ir ao Judiciário, mas o direito de ter acesso aos diversos meios e modalidades de resolução de conflitos, para que cada divergência seja tratada da melhor forma, considerando suas peculiaridades.

Posto isso, é importante citar que o acesso à justiça está diretamente relacionado à jurisdição. O exercício da jurisdição e o meio de solução de conflitos disponibilizado pelo Estado para as partes dependem de um processo.

A instrumentalidade do processo pode ter duas facetas. De acordo com Grinover (2016, p. 16), a instrumentalidade do processo pode ser: instrumentalidade por finalidade e instrumentalidade metodológica. A primeira se refere ao processo como forma de ação do direito material, a segunda corresponde à forma como o processo deve ser estruturado, deve ser organizado com base no conhecimento dos diferentes tipos de conflitos para dar-lhes a devida proteção legal. Assim, a proteção judicial adequada só pode ser assegurada por meio de um procedimento adequado. Os procedimentos se referem as ferramentas utilizadas para alcançar o objetivo.

A partir desse raciocínio, “Se, em nosso pensamento, a jurisdição inclui a justiça estatal, a arbitragem e a justiça consensual, é evidente que o conceito clássico de jurisdição transcendeu” (GRINOVER: 2016, p. 18).

A partir dessa concepção de abordar os conflitos da forma mais adequada para alcançar a paz social, uma vez que existem os mais diversos conflitos derivados de causas diferentes, a forma de enfrentá-los também deve ser adequada. Consequentemente, o conceito de jurisdição também sofreu alteração.

3.1.1 Jurisdição

Com base no novo conceito de jurisdição acima citado, a jurisdição já não existe com base no *tríplice poder, função e atividade*, mas possui fundamento na *garantia, função e atividade* (GRINOVER: 2016, p. 4). Importante citar que na justiça consensual, em que o conflito é solucionado apenas pelas partes, não há exercício de poder.

A jurisdição é uma garantia contra o Estado, para que as partes tenham acesso à melhor proteção jurídica possível por meio do acesso à justiça. A jurisdição é uma função do Estado, seja aplicando as leis ao caso concreto ou fornecendo acesso à vários meios de solução de conflitos. Jurisdição é uma atividade, pois é uma série de ações voltadas para a resolução de disputas (SENA: 2017, p. 93 a 114).

A Constituição Federal de 1988 consagrou em seu artigo 5º, inciso XXXV, o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, elucidando que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Consagrou-se

assim o direito fundamental ao acesso à justiça.

Tal princípio visa a garantir ao Poder Judiciário o monopólio da jurisdição, bem como assegurar a todo aquele que se sentir lesado ou ameaçado em seus direitos o ingresso aos órgãos judiciais.

Com o intuito de privilegiar o direito ao acesso à justiça, é importante ressaltar que o princípio da inafastabilidade, assim como o devido processo legal, visa a incentivar o Estado a desenvolver abordagens inovadoras para a resolução eficiente e descomplicada de disputas, desvinculando-se de sistemas jurídicos ultrapassados que obstruem o acesso livre à justiça. Isso implica que todos têm o direito de buscar proteção preventiva ou compensatória perante a justiça, ou seja, o direito de ação, que é garantido a todos quando se sentem prejudicados.

Em outras palavras, quando há plausibilidade de ameaça ao direito, o Estado, por meio do Poder Judiciário é obrigado a analisar e responder ao pedido de prestação judicial, tendo em vista que a indeclinabilidade da prestação judicial é um princípio básico que fundamenta a jurisdição (MORAES: 1998, p. 97).

Neste sentido, é o Poder Judiciário que abarca a jurisdição, de modo a ser o único poder capaz de impor o direito debatido por meio da coisa julgada:

Este princípio não se dirige apenas ao Legislativo – impedido de suprimir ou restringir o direito à apreciação jurisdicional, mas também a todos quantos desejem assim proceder, pois, se a lei não pode, nenhum ato ou autoridade de menos hierarquia poderá excluir da apreciação do Poder Judiciário” (DIDIER JR.: 2002, p. 25).

Pedro Lenza (2012, p. 252) vai além, ao elucidar que o princípio em análise não indica apenas a prestação jurisdicional em si, ou meramente o acesso à justiça, mas que a jurisdição seja efetiva e correta ao analisar cada caso:

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.

Sendo assim, é possível compreender que o acesso à justiça é um direito de todos, resguardado na Constituição Federal de 1988.

No que se refere à sua imprescindibilidade, Portanova (2003, p. 109) afirma:

A preocupação com o acesso à justiça no Brasil, que informa o princípio da inafastabilidade, é uma filosofia libertária, aberta para o social e para a realidade, que busca, imperativa e ingentemente, métodos idôneos de fazer atuar os direitos sociais e uma justiça mais humana, simples e acessível.

Por isso, qualquer pessoa que tenha seu direito ferido ou ameaçado poderá recorrer ao Poder Judiciário procurando proteção de seus direitos que sofreram alguma lesão. No entanto, é importante mencionar que, mais do que o acesso aos órgãos judiciários, o princípio da inafastabilidade da jurisdição deve garantir, ao final, uma decisão célere e justa.

Outrossim, ressalta-se que, embora seu principal destinatário seja o legislador, já que a Constituição prescreve que a lei não poderá excluir do controle jurisdicional lesão ou ameaça a direito, o princípio da inafastabilidade irradia efeitos pela ordem jurídica, atingindo a todos, de maneira que nem o legislador nem mais ninguém pode impedir o acesso à tutela jurisdicional (NERY JÚNIOR: 2004, p.130).

Após a explicação do conceito de jurisdição é necessário abordar o significado de ação.

3.1.2 Ação

A ação é um direito; o poder de acionar a Justiça com um pedido é uma das formas de acesso à justiça. É um direito autônomo, incondicionado e público (SOUZA *et. al.*: 2017, p. 273 a 278). A ação pode ser classificada como um direito independente, uma vez que sua existência não está vinculada a um direito subjetivo específico.

Isso fica evidente em casos como a ação declaratória negativa, que busca afirmar a ausência de uma relação jurídica entre as partes envolvidas. Além disso, o direito de ação é incondicionado, pois não está sujeito a uma decisão favorável; isso significa que o autor pode exercê-lo, independentemente de estar correto ou não em sua reivindicação. A ação também é considerada um direito público, já que é um requisito fundamental para a prestação da tutela jurisdicional pelo sistema judicial.⁴⁴

Adicionalmente, ação é poder, pois em seu uso é possível mudar os direitos e obrigações alheios.

3.1.2.1 Condições da ação

⁴⁴ Ibid.

As condições da ação são pressupostos para que a ação seja examinada pelo poder Judiciário. As condições da ação são: legitimidade e interesse,⁴⁵ caso esses dois pressupostos não estejam presentes, a petição inicial é indeferida e, caso essa ausência seja notada no decorrer da ação, o processo é extinto sem análise do mérito, conforme preceitua o Código de Processo Civil (SOUZA *et. al.*: 2017, p. 289 a 299). Antes de analisar as condições da ação, é necessário citar que os elementos da ação são: partes, causa de pedir e pedido.⁴⁶

Em se tratando das condições da ação, o interesse de agir ou também denominado interesse processual é a relação entre três pilares: a adequação, a necessidade e a utilidade. Há a possibilidade da necessidade do bem da vida ser satisfeito ao autor, do mesmo modo que precisa ser legítimo o Estado prestar a tutela jurisdicional ao demandante, além de ser útil, a finalidade é obter um resultado.⁴⁷

A legitimidade da parte é analisada a partir do questionamento de quem deve figurar como parte na relação processual, de acordo com a relação material estabelecida. A legitimidade pode ser ordinária, quando o pleito é feito em nome próprio ou extraordinária, quando o pleito é feito em interesse alheio, de acordo com as permissões legais.⁴⁸

As condições da ação e os pressupostos processuais são considerados como questões preliminares à análise do mérito e fazem parte do âmbito relacionado à admissibilidade do pedido.

No entanto, embora ambos estejam incluídos no contexto da admissibilidade, as condições da ação e os pressupostos processuais não se confundem. A primeira diz respeito ao exercício regular da ação, entendido como o direito a uma decisão sobre o mérito, seja a favor ou contra o autor. Já o segundo, refere-se à estrutura da relação processual resultante do exercício desse direito.

Segundo Humberto Theodoro Júnior (2011, p. 72)

Condições ou requisitos da ação, como os conceitua Arruda Alvim, “são categorias lógico-jurídicas, existentes na doutrina e, muitas vezes na lei (como é claramente o caso do direito vigente), mediante as quais se admite que alguém chegue à obtenção da sentença final. As condições da ação, de tal sorte, operam no plano da eficácia da relação processual.

⁴⁵ FILHO, O. B. da F. Novo Código de Processo Civil quebra paradigma das "condições da ação". **ConJur**, [S. l.], 30 nov. 2015. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-nov-30/otavio-fonseca-cpc-quebra-paradigma-condicoes-acao>. Acesso em: 2 jun. 2023.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Ibid.

Por outro lado, os pressupostos processuais são entendidos como “aquelas exigências legais sem cujo atendimento o processo, como relação jurídica, não se estabelece ou não se desenvolve validamente. E, em consequência, não atinge a sentença que deveria apreciar o mérito da causa” (THEORODORO JR., 2011, p. 79).

Nesse sentido, explica Alexandre Câmara (2011, p. 261 a 269) que “com todas as vênias, pretender incorporar aos pressupostos processuais a categoria das ‘condições da ação’ só poderá ser admitida a partir do momento em que se parar de distinguir os próprios fenômenos da ação e do processo”.

Em outras palavras, Rodrigo da Cunha Lima Freire (2001, p.61) explica a referida diferenciação de forma esclarecedora, dizendo:

Com efeito, pensamos que os pressupostos processuais são sempre extraídos da relação processual a ser formada ou já constituída, porquanto sempre intrínsecos a esta relação, enquanto as condições da ação são absolutamente extrínsecas à relação processual, sendo aferidas em função da relação hipotética de direito material ou substancial afirmada na petição inicial.

Sendo assim, é possível notar que os pressupostos processuais e condições da ação são categorias processuais diversas e inconfundíveis, em sua teoria, elementos, objetivos e momento de exame (ALVIM apud BUENO & NETO, 2017).

Tratam-se, portanto, de conceitos distintos. As condições da ação e os pressupostos processuais compartilham a mesma natureza no que diz respeito à admissibilidade, sendo ambos elementos a serem examinados antes de adentrar à discussão do mérito. No entanto, isso não obstrui a possibilidade de reconhecer que são requisitos distintos, uma vez que estão relacionados a conceitos também diferentes.

Posto isso, como não existe uma única forma de solução de conflitos e alcance do acesso à justiça, mas, sim, diversos procedimentos e métodos conforme cada tipo de disputa, é importante citar que, além dos métodos já supraditos, a tecnologia também pode apresentar um papel relevante na resolução dos impasses, o que será detalhado a seguir.

3.2 A tecnologia como propulsora do acesso à justiça

A concretização do direito ao acesso à justiça está condicionada a diversos elementos, tais como a configuração do sistema judiciário em consonância

com a realidade do país em termos econômicos, sociais e culturais, harmonização jurídica com a evolução da sociedade e o progresso de pesquisas multi e interdisciplinares, disponibilidade de serviços que ofereçam ao conflito a melhor forma de tratamento, prestação de assistência jurídica informacional à sociedade, formação adequada de intérpretes do Direito, entre outros (GRINOVER, 2016, p. 44).

Assim, com o intuito de tornar o acesso à justiça mais eficaz⁴⁹, eficiente e efetivo e, ao mesmo tempo, abranger um número maior de indivíduos, a tecnologia desempenha um papel significativo.

O cenário de adaptação e integração de novas tecnologias, cada vez mais avançadas e presentes no dia a dia das pessoas, impulsionou o surgimento e o aperfeiçoamento de plataformas e recursos tecnológicos que combinam inovação com o campo jurídico, desde o suporte ao Poder Judiciário em suas decisões até bases de dados que contribuem para a resolução de conflitos por meio de técnicas autocompositivas em um ambiente digital.

Um exemplo interessante é o projeto VICTOR⁵⁰, do Supremo Tribunal Federal (STF), que utiliza inteligência artificial com o propósito de identificar os recursos extraordinários relacionados às questões de repercussão geral, a fim de realizar uma avaliação preliminar de admissibilidade. Esse projeto é utilizado desde 2017 e tem o objetivo de agilizar o processo de prestação jurisdicional, proporcionando maior celeridade e redução de custos.

A inovação, o avanço da tecnologia e o seu impacto, seja negativo ou positivo, não está somente no Judiciário e no sistema Multiportas, de um modo geral, a tecnologia está alcançando e modificando diversas áreas de conhecimento que tangenciam a resolução de conflitos, uma vez que faz com que surjam novos tipos de problemas que necessitam de uma solução e, por tanto, impactam no exercício da garantia do acesso à justiça; todo esse movimento contou com alguns impulsionadores, um deles foi o surgimento e a potencialização do mercado online.

⁴⁹ “Por fim, é importante considerar que, estando o acesso à justiça intimamente relacionado com as condições sociais, políticas e econômicas do país, a dimensão continental do Brasil deve ser considerada, assim como as imensas diversidades regionais, pois há grande variação de índices de base como educação, ocupação e renda. A diversidade indica variações tão contrastantes entre as regiões do país que é comum se ouvir que é possível encontrar diversos “Brasis” dentro do Brasil. Isso deve guiar o legislador, o intérprete e os operadores do direito na busca da *universalidade* do acesso à justiça, removendo os obstáculos que a ela se antepõem, de acordo com as especificidades de cada grupo social” (GRINOVER, 2016, p. 80).

⁵⁰ LIMA, A. B. de M.; OLIVEIRA, G. H. de. Acesso à justiça e o impacto de novas tecnologias na sua efetivação. *In: Revista de Cidadania e Acesso à Justiça*, 2019. p.15.

Nesse contexto, é importante citar o grande e considerável espaço que o comércio eletrônico está conquistando no mercado, o chamado *e-commerce*, em que as relações passaram a ser *on-line*, principalmente o contrato de venda e compra, e a prestação de serviços.

Se, em um contexto de normalidade, o *e-commerce* já vinha ganhando cada vez mais espaço e notoriedade nas relações comerciais, após a pandemia de covid-19⁵¹, em que as relações foram subitamente e profundamente modificadas⁵², é notório que o comércio eletrônico ganhou ainda mais potência.

A pandemia de covid-19 mostrou como as ferramentas digitais são fundamentais para permitir que as empresas criem agilidade e respondam a grandes interrupções... A grande maioria das empresas vê a transformação digital como crucial para superar lacunas de competências, engajar os funcionários e proporcionar benefícios mais amplos à sociedade.⁵³

O *E-commerce Quality Index (EQI)*, indicador da qualidade do *e-commerce*, publicou em seu último relatório⁵⁴ que esse mercado no Brasil atingiu um patamar histórico de vendas no primeiro semestre de 2021, totalizando mais de R\$53 bilhões.

Adicionalmente, de acordo com o *EQI*, entre os anos de 2016 e 2020, houve um aumento de 95% no número de pessoas que passaram a comprar *online* nos países latino-americanos. O Brasil foi o país com o melhor desempenho no *EQI América Latina 2021*, a previsão é de que até 2025 o faturamento no *e-commerce* da América Latina atinja cerca de 192 bilhões de dólares. Os países com a maior cota de mercado no *e-commerce* são: Brasil, México, Argentina, Colômbia, Chile e Peru. Eles representaram mais de 90% das vendas do *e-commerce* na América Latina em

⁵¹ Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional. HISTÓRICO da Pandemia de covid-19. Folha informativa sobre covid. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 17 jun. 2023.

⁵² A pandemia de covid-19 fez com a vida acontecesse em maior parte no ambiente virtual, dessa forma os vínculos entre as pessoas mudaram, houve a intensificação da cultura da digitalização, uma democratização da inovação, alteração dos modelos de negócio, criação de novos laços afetivos e deterioração de outros, ao passo que o ambiente online afeta e modifica a conexão entre as pessoas. Posto isso, a pandemia trouxe não só uma crise sanitária, mas uma mudança nas relações humanas.

⁵³ NOVO estudo mostra que a preparação digital ajudou as organizações a se adaptarem à COVID-19: A pandemia gerou um foco renovado no engajamento de funcionários e no bem-estar social. *Microsoft*, [S. l.], 6 maio 2021. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/novo-estudo-mostra-que-a-preparacao-digital-ajudou-as-organizacaoes-a-se-adaptarem-a-covid-19/#:~:text=Encomendada%20pela%20Microsoft%2C%20a%20pesquisa,o%20bem%20Destar%20dos%20funcion%C3%A1rios>. Acesso em: 17 jun. 2023.

⁵⁴ E-COMMERCE Quality Index América Latina. Disponível em: <https://content.lett.digital/agradecimento-eqi-latam-2021>. Acesso em: 1 jun. 2023.

2020.

Essa realidade potencializou e tornou os vínculos contratuais mais céleres e, conseqüentemente, as relações interpessoais foram e são modificadas pela vida virtual, o que faz surgir novos conflitos, com peculiaridades provenientes de um novo meio e há a necessidade de outros métodos de solução para essas divergências.

Para atender essa demanda de mercado são desenvolvidas resoluções *on-line* de disputas ou *Online Dispute Resolution (ODR)*⁵⁵, um dos métodos disponíveis para resolver os conflitos advindos dessa conjuntura, que alia o uso da tecnologia com as formas de conflitos já anteriormente mencionados, facilitando e intermediando o contato entre as partes conflitantes.

De acordo com Colin Rule (2002, p.44), “qualquer uso de tecnologia para complementar, apoiar ou administrar um processo de resolução de conflitos cai no mundo do *ODR*”. Na visão mais contemporânea, a abordagem da *Online Dispute Resolution (ODR)* envolve a aplicação de tecnologia da informação e comunicação na resolução de conflitos, fazendo uso de diversas ferramentas, tais como sistemas de auxílio às partes, processos de petição eletrônica, negociação facilitada por sistemas automatizados, julgamentos virtuais e a utilização de algoritmos para apoio na tomada de decisões.

No manejo de conflitos, a tecnologia desempenha um papel complementar, chamado de “quarta parte”, apoiando tanto as partes envolvidas quanto o terceiro neutro, em vez de assumir seus papéis. Os referidos temas serão abordados ao longo dos capítulos do presente trabalho.

Assim, o uso da tecnologia para tratar os conflitos também pode ser mais um meio de promoção e fortalecimento do acesso à justiça para um maior número de pessoas.

Diante da importância do tema da *ODR* para o cenário jurídico, levando em conta que é notório que cada vez mais o mundo está digitalizado, cabe aprofundar a análise sobre esse mecanismo.

⁵⁵ NUNES, D.; LUCON, P. H. dos S.; WOLKART, E. N. (Coord.). **Inteligência Artificial e Direito Processual**: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual. Salvador: JusPodivm, 2020.p. 188.

4. ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

Este capítulo tem por finalidade abordar a história da *Online Dispute Resolution - ODR*, suas características, aplicabilidade e possível influência no direito de ação.

4.1. Aspectos históricos da *Online Dispute Resolution - ODR*

A *Online Dispute Resolution (ODR)* é um método utilizado para solucionar conflitos em que há o uso da tecnologia, especificamente da inteligência artificial para auxiliar na resolução de disputas. Os impasses são resolvidos, total ou parcialmente na internet.

Para uma análise adequada da *ODR*, é interessante entender o contexto histórico da sua criação, que será abordado a seguir.

A internet surgiu em 1969, mas seu acesso era extremamente limitado, o que, conseqüentemente, não gerava tantos conflitos advindos desse novo meio; o ambiente *on-line* era utilizado, majoritariamente, pela academia e pelos militares (KATSH: 2012, p. 1 a 21).

Em 1989, surgiu o *The World Wide Web (WWW)* e o acesso à internet se tornou mais fácil, com mais informações e acesso à vários meios de comunicação. Diante desse novo contexto, é viável imaginar que esse não seria um ambiente livre de conflitos e totalmente harmonioso, considerando que a criação de novos relacionamentos e interação entre pessoas diferentes com interesses distintos acarreta um efeito colateral das transações e dos relacionamentos. Assim, a ideia da *ODR* começou a ser mapeada e desenvolvida para auxiliar nesse tipo de disputa.

Entre os anos de 1990 e 1996, a *ODR* passou por um período de testes; de 1997 a 1998, seu crescimento foi dinâmico, com a criação dos primeiros portais na *web*. Em 1996, foi publicado o primeiro artigo sobre o tema e aconteceu a primeira conferência, patrocinada pelo *NCAIR – National Center Of Automated Information Research*. Após um ano da conferência, a *Hewlett Foudation* apoiou a Universidade de Massachusetts a estabelecer o Centro de Informação Tecnológica e Resolução de Disputas (*Center for Information Technology and Dispute Resolution*), mais tarde nomeado de Centro Nacional para Tecnologia e Resolução de *Disputas (National Center for Technology and Dispute Resolution)*. A partir disso, Ethan Katsh e Janet

Rifkin fundaram o *Online Ombuds Office*⁵⁶ dentro do citado Centro de Tecnologia e Resolução de Disputas e são considerados os precursores da iniciativa.

Em 1999, a empresa *eBay* solicitou à Universidade de Massachusetts a criação de um projeto *on-line* direcionado à mediação de conflitos, que resultou na administração inicial de 200 disputas em duas semanas. No ano de 2010, a *eBay* já tinha lidado com 60 milhões de disputas. Ethan Katsh atribui o sucesso da plataforma comercial ao fato de a empresa reconhecer que não bastava criar um ambiente em que o consumidor pudesse fechar um negócio, mas também que ele sentisse confiança em fazer isso, em que houvesse um *feedback* e a atribuição de uma reputação, para que os compradores tivessem mais informações e estivessem dispostos a assumir os riscos de uma transação *on-line* (KATSH: 2012, p. 1 a 21).

No final da década de 1990, o uso da internet no mundo inteiro gerou um número maior de conflitos, tendo em vista o uso comercial da internet por meio das plataformas de *e-commerce*.⁵⁷

Essa nova realidade, advinda das novas relações virtuais, criou conflitos cujo ponto central eram pequenos valores para o sistema americano tratar por meio da judicialização. Isso, de certa forma, não se mostrava rentável para o consumidor e nem para o sistema.

Várias plataformas de consumo, então, passaram a se organizar com a finalidade de resolver os conflitos dentro de suas próprias estruturas e do emprego de alguns mecanismos tecnológicos para dimensionar as disputas e resolvê-las. No início, não havia muita diferença entre a *ADR* e *ODR*; esta última era um meio para a execução da primeira em um ambiente *on-line* para otimizar os procedimentos. A empresa *eBay*, fundada nos Estados Unidos em setembro de 1995 por *Pierre Omidyar* foi pioneira em estabelecer um sistema de *ODR* para seu público.

Posteriormente, Colin Rule, a pedido também da *eBay*, desenvolveu outra proposta de plataforma de *ODR* com o objetivo de resolver o conflito com a mínima intervenção humana e aprimorar o auxílio da inteligência artificial; esse *software* foi chamado de MODRIA. Portanto, a *ODR* deixou de integrar a *ADR* e ser apenas um

⁵⁶ De acordo com o site do *Online Ombuds Office* “o *Online Ombuds Office* é um serviço de resolução de disputas para pessoas e instituições que gostariam de ter um mediador *on-line* para ajudá-las a resolver uma disputa.” Disponível em: <https://ombuds.org/center/ombuds.html>. Acesso em 07 nov. 2023.

⁵⁷ Entre os anos de 1994 e 1995, foram criadas as principais empresas de *e-commerce*, Amazon e *eBay*, por Jeff Bezos e Pierre Omidyar, respectivamente.

novo meio dentro do sistema e passou a ser uma nova forma de promover a resolução de conflitos em um meio virtual, com outro tipo de intervenção. Essa plataforma trabalha com os dados cadastrados das pessoas e os parametriza para analisar a *performance* dos consumidores nas plataformas, com o fim de que isso seja utilizado para facilitar a negociação.⁵⁸

Portanto, a *ODR*, com o auxílio da inteligência artificial, cria, de maneira mais econômica, célere e eficiente, um novo modo de solução de demandas.⁵⁹

No mais, a *ODR* é vista como uma “quarta parte”, que auxilia o terceiro imparcial no dimensionamento do conflito, a partir da análise de informações e uma comunicação mais rápida e eficaz (KATSH & RULE: 2016, p. 1 a 17).

Katsh e Rifkin (2001, p.31 a 33) definem a presença da tecnologia na *Online Dispute Resolution (ODR)* como uma entidade extra, denominada "quarta parte". Eles descrevem o papel dessa entidade ao interagir com as partes envolvidas em conflitos e, quando aplicável, com o terceiro imparcial. De acordo com eles, essa adição tecnológica não se resume à mera transferência de informações para Internet; ao contrário, ela desempenha um papel ativo colaborando com a terceira parte (seja juiz, árbitro, mediador ou conciliador). A tecnologia escolhida disponibiliza diversas ferramentas para facilitar e aprimorar o processo de *ODR*, incluindo a apresentação visualmente acessível e organização de informações para os usuários. Portanto, essa 'entidade adicional' transcende seu papel de assistente da terceira parte imparcial, tornando-se uma nova entidade facilitadora das negociações, com princípios e funções específicos para seu desempenho.

Quando um problema de negociação é modelado, um computador pode atuar como um agente inteligente usando algoritmos de otimização que buscam a melhor solução. Esses algoritmos criam uma representação das preferências das partes que pode ser usada para gerar pacotes (posições agrupadas sobre questões) que são úteis no processo. Essas sugestões de resolução podem ser baseadas em informações privadas que permanecem privadas para as partes, mas que são visíveis para o sistema neutro do eNegotiation. Um pacote gerado por computador pode incentivar o processo, resolver impasses e melhorar os acordos negociados, tudo isso sem reduzir o controle do processo pelas partes envolvidas na negociação. Os algoritmos de otimização utilizam informações detalhadas e altamente precisas de todas as partes, informações que elas nunca forneceriam umas às outras e, em alguns casos, não confiariam a um mediador humano. Em qualquer outro

⁵⁸ ODR On-line Dispute Resolution - das ADRs às ODRs – tendências no direito brasileiro. Direção: Dierle Nunes. LinkedIn: [s. n.], 2019. Disponível em: https://www.linkedin.com/posts/dierle-nunes-41ba7821_odr-on-line-dispute-resolution-das-adrs-activity-6609797541531840512-wsVe. Acesso em: 8 abr. 2023.

⁵⁹ “Caberá à tecnologia sintetizar esta informação contextual e canalizá-la na resolução da disputa. Desta forma, espera-se alcançar mecanismos de resolução de conflitos mais eficientes, capazes de alcançar resultados satisfatórios para as partes.”. (SANTOS, NOVAIS & ANDRADE: 2016, p. 341-359).

caso que não seja o mais simples, essa otimização está além da capacidade de qualquer ser humano sem assistência.⁶⁰ (THIESSEN *et al.* APUD WAHAB *et. al.*, 2012, p. 345)

Adicionalmente, Ethan Katsh chama a atenção para o papel da ODR além da reparação de conflitos já instaurados, mas também para a utilização das ferramentas e dos recursos para entender a origem do conflito e como evitá-lo. O autor também menciona que a ODR poder ter um papel de auxiliar os tribunais e não somente as empresas:

Em uma perspectiva um pouco diferente, a ODR pode até ser útil para os tribunais. Se o eBay puder lidar com muitos milhões de disputas e os órgãos governamentais puderem tirar proveito de novas ferramentas para envolver os cidadãos, os tribunais deverão ser capazes de se adaptar a um novo tipo de alternativa, que não seja uma alternativa ao litígio e sim uma alternativa às estruturas físicas nas quais os tribunais estão localizados... A ODR é a única abordagem de prevenção e resolução de disputas que pode desempenhar um papel não apenas em um futuro altamente complexo, mas em um futuro em que as mudanças estão ocorrendo em ritmo acelerado. (KATSH: 2012, p. 21 a 33).⁶¹

Nessa linha de aplicação da ODR, não só em empresas, mas em tribunais também, vale ressaltar que essa tecnologia está sendo aplicada para os conflitos em geral, incluindo aqueles que não derivam da internet. Adicionalmente, a *National Mediation Board (NMB)* e o *Office of Government Information Services (OGIS)* estão adotando e promovendo a ODR para resolver problemas com os cidadãos, como por exemplo, a plataforma CyberSettle ajudou a cidade de Nova York a resolver questões derivadas de buracos nas vias.

Diante desse tema, é interessante abordar a aplicabilidade da ODR, bem como, os seus benefícios e os desafios de seu uso na administração de conflitos.

⁶⁰ “When a negotiation problem is modeled, a computer can act as an intelligent agent using optimization algorithms that seek the best solution. Such algorithms create a representation of party preferences that can be used to generate packages (bundled positions on issues) that are helpful in the process. Such suggestions for resolution can be based on private information that remains private to the parties but is visible to the neutral eNegotiation system. A computer generated package can encourage the process, resolve impasses, and improve negotiated agreements – all without reducing the control of the process by the negotiating parties. Optimization algorithms utilize detailed and highly accurate information from all parties, information that they would never provide each other and in some cases not entrust to a human mediator. With anything other than the very simplest of cases, this optimization is beyond the capabilities of any unassisted human.

⁶¹ “Looked at slightly differently, ODR may even turn out to be of value to the courts. If eBay can handle many millions of disputes and government agencies can take advantage of new tools to engage citizens, courts should be able to adapt to a new kind of alternative, one that is less an alternative to litigation and more an alternative to the physical structures in which courts are located... ODR is the only approach to dispute resolution and prevention that can play a role not only in a highly complex future but one in which change is occurring at a rapid pace.”

4.2. *Online Dispute Resolution (ODR)* e sua aplicabilidade

A *ODR* é a combinação da tecnologia com a *ADR* e pode ser definida como a criação de um ambiente *on-line* que, com o uso da tecnologia e da comunicação, ajuda pessoas a prevenir e a resolver conflitos. O que diferencia a *ODR* de ser um método e não um meio *on-line*, comparada à *ADR*, é a interferência da inteligência artificial (IA).

O presente trabalho não possui a finalidade de investigar todos os conceitos da inteligência artificial, mas considerará, para fins dessa pesquisa, a IA como a tecnologia que trabalha de forma inteligente, percebe o ambiente e fornece informações que maximizam as chances de atingir os objetivos, oferecendo um detalhamento qualitativo de dados e potencializando a eficiência da *ODR* (ALESSA: 2022, p.322 e 323).

O Direito e a IA tem em comum o processamento de informações, o desenvolvimento de uma linha de raciocínio e a tomada de decisão.

A aplicação da *ODR*, tanto no Brasil quanto em outros países, está sendo direcionada principalmente para tratar dos conflitos consumeristas advindos do comércio eletrônico (JUNQUILHO: 2020, p. 194).

O uso da *ODR* pode trazer vários benefícios, como rapidez e agilidade na solução de conflitos, redução de custos, prevenção do conflito para não chegar ao Poder Judiciário, menos formalidade, maior confiança entre empresa e consumidor, entre outros.

Apesar disso, Joseph W. Goodman (2003, p. 1 a 15) apresenta alguns limites à sua aplicação: a *ODR* não seria aplicável a conflitos complexos⁶²; há uma impossibilidade de substituir o contato real pelo virtual quando necessário; e conta com a impessoalidade no diálogo entre as partes (JUNQUILHO: 2020, p. 194).

Em contraponto, há quem defenda que a *ODR* pode ajudar a criar soluções para disputas altamente complexas, superando assim os problemas tradicionais e emocionais que podem influenciar um conflito, apesar de não ter as características e sensibilidade de um humano.

⁶² Lucinda Case (2016, p. 1 a 32), em um artigo publicado pela Thomson Reuters, diz que: "In this model, simple disputes will find selfdirected resolution early on in the process and without the need for human facilitation."

Segundo Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh (2014, p. 5 a 36):

A ODR está desafiando não apenas as fronteiras formal/informal e público/privado entre tribunais e não tribunais. Também é provável que reformule os limites conceituais dentro da ADR, redefinindo um conjunto tradicionalmente fixo de processos, cada um com suas próprias características comumente aceitas. A introdução da tecnologia na estrutura do processo, na forma da "quarta parte" tecnológica, gerou tipos completamente novos de processos inimagináveis na era presencial e separou alguns processos familiares de resolução de disputas das qualidades e características anteriormente consideradas significativas, se não essenciais, para seu projeto e operação. Um exemplo claro de um novo processo é o surgimento de abordagens de negociação/mediação automatizadas e assistidas por tecnologia, que incluem processos de identificação de problemas (eBay), mecanismos para combinar problemas e soluções (SquareTrade), sistemas automatizados de suporte à negociação (SmartSettle) e ferramentas de lances cegos (CyberSettle). Esses processos fogem das distinções claras anteriormente aceitas entre negociação direta e resolução de disputas por terceiros, dando origem a outra categoria *sui generis* na qual a "quarta parte" substitui a terceira parte. Esses aplicativos têm sido empregados principalmente em disputas relativamente simples, mas pode-se esperar que evoluam e desempenhem um papel útil e sejam uma força de mudança no gerenciamento de disputas altamente complexas.⁶³

Além de atuar como facilitador de interações, a ODR assume o *status* de protagonista e intervém diretamente nas negociações com a finalidade de resolução do conflito. O escopo do trabalho da tecnologia está direcionado a:

coletar e processar dados; sistematizar e fornecer informações às partes; diagnosticar problemas e barreiras ao consenso, bem como, identificar áreas de possível concordância; facilitar e otimizar a comunicação tanto síncrona quanto assíncrona; auxiliar e negociar de maneira automatizada ou mediada por humanos; flexibilizar e customizar o esboço do modelo de resolução de disputas para adequar-se ao caso específico; realizar análises preditivas; auxiliar na apreciação e decisão do caso entre outras inúmeras possibilidades (WATKINS: 2022, p. 8).

Dessa forma, a ODR pode atuar como suporte ao terceiro imparcial ou como sua substituta.

Na primeira hipótese, a IA atua como um apoio e pode calcular

⁶³ "ODR is challenging not only the formal/informal and public/private court/noncourt boundaries. It is also likely to reshape conceptual boundaries within ADR by redefining a traditionally fixed set of processes, each with its own commonly accepted features. The introduction of technology into the design of the process in the form of the technological 'fourth party' has both generated completely new types of processes unimaginable in the face-to-face era and separated some familiar dispute resolution processes from qualities and traits previously considered significant, if not essential, to their design and operation. A clear example of a new process is the emergence of automated and technology-assisted negotiation/mediation approaches, which include problem identification processes (eBay), mechanisms for matching problems and solutions (SquareTrade), automated negotiation support systems (SmartSettle) and blind bidding tools (CyberSettle). These processes escape previously accepted clear-cut distinctions between direct negotiation and third-party dispute resolution, giving rise to another *sui generis* category in which the 'fourth party' displaces the third party. These applications have been employed mainly in relatively simple disputes but can be expected to evolve and play a useful role and be a force for change in the managing of highly complex disputes".

indenizações e prejuízos, pode ter a capacidade de ponderar os interesses e criar diversas possibilidades para se chegar a um consenso (como um *GPS* calcula diversas rotas para se chegar a um destino) e apresentar o nível de concordância ou discordância entre as partes. Um exemplo é a *SmartSettle*, que calcula a provável satisfação das partes em determinada resolução. A plataforma fornece as preferências das partes, permitindo que o terceiro alcance resultados mais assertivos. É importante ressaltar que o mecanismo é alimentado pelas próprias partes e elas podem ajustar os seus desejos na medida que eles forem se desenvolvendo (ALESSA: 2022, p.327).

Na segunda hipótese, a IA funciona como uma substituta do terceiro imparcial; nesse sentido, a *ODR* assume as funções tradicionais de liderança, tomando decisões, fazendo perguntas e decidindo qual resultado é o melhor, visando a vários tipos de acordo. Apesar de não ter a sensibilidade de um ser humano e conseguir identificar a natureza das negociações e os fatores emocionais envolvidos, em um caso de divórcio sem menores de idade, por exemplo, a *ODR* pode distribuir os bens, como é o caso do *Family Winner*; nesse caso, a IA é programada de modo que todas as prioridades sejam atendidas. A partir disso, as partes decidem se aceitam ou não a proposta feita pela tecnologia.

Assim como essas plataformas citadas acima, há outros exemplos de plataformas com processos automatizados e que orientam os resultados, mas que ainda requerem participação humana para fazer a intermediação entre o sistema e as pessoas.

Nessa linha, a *ODR* pode fazer buscas avançadas de informações, captar detalhes relevantes de um contexto e atribuir significado a eles. Assim, o sistema consegue aplicar as regras e leis ao cenário, levando em conta os casos de natureza semelhante, e determinar as informações relevantes de conflitos anteriores julgados pelo Poder Judiciário, como evidências levadas em conta para decisão, leis, e estudos sobre o tema.

Dessa forma, o objetivo da *ODR* é ser um substituto à análise apenas analógica do cerne do conflito, e auxiliar a tomar decisões, propor soluções com base em disputas anteriores e evitar que resultados negativos sejam decididos de forma impositiva por terceiros, além de economizar custos.

Apesar da facilidade e fascinante inteligência da *ODR*, é importante citar que as plataformas podem ter dificuldade em entender o que é relevante ou não, e

que sua eficácia depende muito da tradução homem-máquina, como desejos, declarações, lidar com princípios e palavras subjetivas (como “boa-fé”), e isso pode afetar o processo de orientação. Há um nível de interação, mas também pode haver valores a partir dos quais a IA apresenta dificuldade em identificar, como a desconfiança e a ocultação de informações.

O problema de simular artificialmente o processamento de informação da mente humana reside no fato de que o senso de relevância dos humanos “é holístico e requer envolvimento na atividade em curso, enquanto representações simbólicas são atomistas e totalmente desligadas dessa atividade”. É o conhecimento de contexto comum que permite às pessoas “experimentar o que é atualmente relevante no trato com as coisas e pessoas como uma forma de saber-como (know-how)”. Neste sentido, deve-se notar que “todos os interesses, sentimentos, motivações e capacidades corporais fazem um ser humano” e formam um “gigantesco e complexo sistema de crenças” e, por isso, ante todas as tentativas empreendidas no âmbito dos projetos de IA, parece impossível representá-las e transmiti-las a um computador, justamente por serem fatores subjetivos (DREYFUS, 1999, p. 11 e 12).

Nesses casos, a inteligência artificial não está entendendo ou interpretando uma situação, mas, sim, codificando a experiência humana que já foi declarada pelas partes e fazendo combinações, classificando os interesses e não entendendo os desejos e reparando as relações (ALESSA: 2022, p.332).

Além disso, outra variável da inteligência artificial é que ela é tratada por humanos. Isso quer dizer que o humano precisa inserir referências no sistema para que o *software* analise as situações de acordo com esses dados, então, é possível dizer que o sistema opera de acordo com o *input* do operador; esse, por sua vez, é uma pessoa com experiências, valores e preconceitos. Isso reduz o papel da IA e a torna menos eficaz, considerando que afeta sua imparcialidade.

Diante do exposto, a *ODR* pode ser um meio com muita serventia a resolução de conflitos, mas também delicado, considerando que o acesso à internet pode ser limitado para algumas regiões e há pessoas que não tem tanta facilidade com o ambiente *on-line*. De certa forma, também é mais impessoal se comparada à tradicional *ADR*, e há que ser trabalhada a questão sobre a confidencialidade entre as partes, bem como mecanismos para impedir e mitigar o vazamento de dados, com necessidade de aderência à Lei Geral de Proteção de Dados.

Em contrapartida, a *ODR* pode ser um único meio aplicado a uma demanda

de divergência ou um dos meios utilizados para resolver um conflito, uma ferramenta diante de toda uma engrenagem, como é feito nos casos em que é necessária a aplicação do *Dispute System Design (DSD)*⁶⁴. A metodologia da *ODR* fornece inúmeras vantagens, como o custo reduzido de tempo e de dinheiro comparado ao processo judicial⁶⁵, não há deslocamento para as partes e, conseqüentemente, oferece mais comodidade, possibilitando a criação de soluções criativas; e, apesar de ser estar sendo direcionada aos conflitos consumeristas, ela pode também ser aplicada a conflitos de diversos setores e com diferentes níveis de complexidade se utilizada de forma estratégica.

Tendo em vista que a *ODR* é um meio que potencializa a resolução adequada de conflitos, uma questão também a ser analisada é a exigência de prévia tentativa de resolução de conflito consumerista na plataforma digital semelhante à *ODR*, Consumidor.gov⁶⁶, para ingressar com ação. A plataforma é destinada a estabelecer e facilitar o contato entre o consumidor e o fornecedor do produto ou serviço.

4.3. Online Dispute Resolution - ODR como um requisito pré-processual

A utilização da *ODR* ou outra plataforma semelhante que auxilie na composição frutífera de um conflito em caráter pré-processual e como um requisito do interesse de agir para uma ação judicial causa uma certa divergência na doutrina.

De um lado, há os que defendem essa validade e o conceito de acesso à justiça moderno, mencionado anteriormente, e concordam em ter mais de um filtro para o ingresso com a ação; e há aqueles que não renunciam ao conceito tradicional, que define o acesso à justiça como sinônimo do direito de direcionar a demanda ao

⁶⁴ “O DSD pode ser entendido como a organização deliberada e intencional de procedimentos ou mecanismos processuais, que interagem entre si, e, quando aplicáveis, de recursos materiais e humanos, para a construção de sistemas de prevenção, gerenciamento e resolução de disputas.” (FALECK: 2018, p. 1).

⁶⁵ “Em geral, o tempo médio do acervo (processos pendentes) é maior que o tempo da baixa. As maiores faixas de duração estão concentradas no tempo do processo pendente, em específico na fase de execução da Justiça Federal (8 anos e 6 meses) e da Justiça Estadual (5 anos e 9 meses).” BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2022** / Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2023.

⁶⁶ A plataforma Consumidor.Gov é um ambiente *on-line* criado pela Secretaria Nacional do Consumidor em parceria com o Ministério da Justiça, que possibilita a interação entre fornecedor e consumidor, dentre outras funcionalidades capazes de proporcionar e incentivar a autocomposição. CONSUMIDORGOV.BR. Sobre o Serviço. Brasília, [20--]. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 10 maio 2023.

Judiciário para que seu conflito seja analisado e decidido por um juiz de direito. Diversos argumentos defendem a tentativa de resolução da controvérsia na plataforma Consumidor.gov como um requisito pré-processual; um dos posicionamentos é que isso reduziria o número de conflitos no Judiciário. De acordo com Isadora Werneck, esse argumento não é verdadeiro, considerando que os conflitos consumeristas, em sua maioria, começam em razão de uma falha na prestação de serviços, e condicionar o ingresso no Judiciário a tentativa de conciliação na plataforma estaria contendo um dos impactos do problema, e não sua causa.

Outra alegação para a defesa dessa condição seria o combate à litigância de má-fé ou a banal, aquela em que o desejo do autor tem baixa perspectiva de vitória. Referente a essa declaração, o argumento também se enfraqueceria se considerarmos que o CPC/15 tem medidas para evitar essas situações, como estabelece o art. 80, que trata a litigância de má fé como ato atentatório à justiça e prevê multa para quem o faz.

Um terceiro argumento seria que o interesse de agir não pode estar amestrado à utilização de um meio autocompositivo, tendo em vista que não é a finalidade do sistema multiportas se considerarmos que esse sistema visa a proporcionar várias opções de abordagem para pôr fim a um conflito pela via mais adequada. Além disso, considera-se que cada conflito é único, devendo ser tratado da forma mais adequada e essa padronização (condicionar os conflitos consumeristas ao uso do Consumidor.gov) não poderia ser obrigatória, atentando para a possibilidade de ser inadequado e involuntário (WERNECK: 2020, p. 113 a 129).

É esperado que o uso da *ODR* e de plataformas digitais que tenham o objetivo de resolver um conflito por meio de meios e técnicas autocompositivas evite muitas idas ao Judiciário e é válido que esse incentive e divulgue a plataforma, mas não é razoável que esse uso digital seja uma condição prévia e particular obrigatória para acesso ao Judiciário, o que pode ser inadequado para tratar a controvérsia se considerarmos que, de acordo com dados publicados pelo *site* do governo (gov.br)⁶⁷, 80% dos domicílios brasileiros possuem acesso à internet, e que não há um alcance de 100%.

Desse modo, há uma parcela de pessoas desconectadas e, portanto, sem possibilidade de acesso à plataforma em questão, podendo caracterizar violação ao

⁶⁷ Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2023/maio/80-dos-domicilios-brasileiros-possuem-acesso-a-internet-aponta-pesquisa>. Acesso em: 15 jul. 2023.

direito de acesso à justiça. Isso é completamente contrário a um dos objetivos desse meio digital, que é justamente permitir e potencializar a promoção e fortalecimento desse direito, a não ser que o mecanismo esteja completamente incorporado aos sistemas judiciais utilizados pelo Judiciário, pois, desse modo, seria apenas uma etapa a ser cumprida dentro do próprio sistema judiciário, o mesmo utilizado para ingressar com ação judicial, não necessitando assim de um acesso individual e particular para cada cidadão, sendo útil até para gestão dos processos.

Já há decisões dos tribunais que seguem esse pensamento:

Não há negar que a adoção da plataforma tecnológica disponibilizada ao consumidor, poderá ser útil para a hipótese de propositura de futura demanda judicial, no caso de insucesso na composição. Ocorre que, por se tratar a ferramenta de uma alternativa para solução de conflitos de consumo, mostra-se inviável obrigar o consumidor a empregar essa via extrajudicial e condicioná-la ao exercício do direito de ação previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (TJSC, Mandado de Segurança nº 4002758-79.2016.8.24.0000, rel. Des. Robson Luz Varella, decisão monocrática proferida em 28.06.2016).

No entanto, isso não quer dizer que a partir de um problema ou de uma divergência, o Judiciário seja o primeiro responsável por isso em todas as situações do cotidiano de uma sociedade civil.

O Projeto de Lei nº 533/2019 almeja incorporar ao direito positivo o entendimento de que é necessário o autor da ação comprovar a tentativa de contato e autocomposição com o réu para resolver a controvérsia entre as partes, mediante a inclusão de um parágrafo único ao art. 17 do CPC, dispondo que “em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor”.⁶⁸

Em conformidade com Cândido Rangel Dinamarco:

Há o interesse de agir quando o provimento jurisdicional postulado for capaz de efetivamente ser útil ao demandante, operando uma melhora em sua situação na vida comum – ou seja, quando for capaz de trazer-lhe uma verdadeira tutela, a tutela jurisdicional. O interesse de agir constitui o núcleo fundamental do direito de ação, por isso que só se legitima o acesso ao processo e só é lícito exigir do Estado o provimento pedido, na medida em que ele tenha essa utilidade e essa aptidão (DINAMARCO: 2009, p. 309).

O Judiciário não pode ser a opção imediata quando o problema pode ser resolvido por outros meios mais rápidos e menos custosos; quando não feito isso, a

⁶⁸ PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA SECRETARIA-GERAL SUBCHEFIA PARA ASSUNTOS JURÍDICOS. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. [S. l.], 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 1 jun. 2023.

ação não seria útil e necessária.

Em 2017, a Associação Brasileira de Jurimetria (ABJ) propôs a integração do Poder Judiciário com o Consumidor.gov e o seu uso prévio ao prosseguimento da ação. No ano de 2019, a proposta foi implementada pelo CNJ em parceria com a SENACON, integrando a plataforma ao PJE – Processo Judicial Eletrônico⁶⁹ como um projeto piloto no TRF-1 e no Tribunal de Justiça do Distrito Federal.

Caso a pessoa tenha à disposição outros métodos de solução de conflitos que não o judiciário, que sejam mais simples, rápidos e com custos mais baixos, o juiz pode suspender o processo ou extingui-lo sem resolução de mérito, por falta do interesse de agir, sendo necessária a comprovação de que o demandante procurou o demandado de forma extrajudicial na tentativa de solucionar a questão.

Atendendo à perspectiva do lado requerido, é coerente pensar que seria desarrazoado alguém ser responsabilizado judicialmente ou o Judiciário ser movimentado, em se tratando de direitos disponíveis e sem urgência, por algo de que o réu não teve a possibilidade de entender o contexto do conflito e de tentar resolver de antemão. Por que o Judiciário seria responsável por resolver um problema da vida cotidiana, das relações e dos vínculos afetivos, considerando que o conflito é algo normal e inerente a isso, se nem mesmo o interessado procurou resolvê-lo, esperando que um terceiro o faça, delegando a responsabilidade sobre sua vida?

Se o sistema disponibiliza e facilita o acesso a diversos meios de solução de controvérsias ou mesmo se não o disponibiliza, o demandante procurou resolver o seu problema de alguma forma? Essa questão pode ser uma variante a ser analisada pelo juiz a aceitar ou não a ação em se tratando de direitos disponíveis sem urgência.

A exemplo de jurisprudência, em 2014 o STF decidiu pela falta de interesse processual em ação contra o INSS, no qual o demandante não comprovou o indeferimento do benefício previdenciário pelo INSS.⁷⁰

RECURSO EXTRAORDINÁRIO. REPERCUSSÃO GERAL. PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO E INTERESSE EM AGIR. 1. A

⁶⁹Conselho Nacional de Justiça. **Justiça Pesquisa** / Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2017, páginas 22 a 29. Disponível em:

<https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/bitstream/123456789/408/1/Justi%C3%A7a%20Pesquisa%20-%20Sum%C3%A1rio%20Executivo%20%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%BAblicas%20do%20Poder%20Judici%C3%A1rio%20%20Os%20maiores%20Litigantes%20em%20a%C3%A7%C3%B5es%20c onsumeristas.pdf>. Acesso em 17 nov 2023.

⁷⁰ Supremo Tribunal Federal, Repercussão Geral No Recurso Extraordinário 1.287.510. Relator Ministro Marco Aurélio, publicado em 05 de outubro de 2020. Inteiro teor do acórdão disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=754501144>

instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo. 2. A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise. É bem de ver, no entanto, que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas. 3. A exigência de prévio requerimento administrativo não deve prevalecer quando o entendimento da Administração for notória e reiteradamente contrário à postulação do segurado. 4. Na hipótese de pretensão de revisão, restabelecimento ou manutenção de benefício anteriormente concedido, considerando que o INSS tem o dever legal de conceder a prestação mais vantajosa possível, o pedido poderá ser formulado diretamente em juízo – salvo se depender da análise de matéria de fato ainda não levada ao conhecimento da Administração –, uma vez que, nesses casos, a conduta do INSS já configura o não acolhimento ao menos tácito da pretensão. (...)” (STF, Plenário, RE 631.240/MG, rel. Min. Roberto Barroso, j. 03.09.2014).

Por conta disso, há necessidade de demonstração de um conflito categórico e assentado. Todavia, essa questão também não é pacífica na doutrina, pois há quem considera que tal atitude violaria o acesso à justiça.

Trata-se de uma boa ideia como um canal de comunicação, uma conciliação possível, que se transforma na prática em ‘truque’ para transferir para ‘seus foros’ sigilosos, onde não se faz jurisprudência vinculante e o silêncio impera sobre os problemas e danos sofridos pelos consumidores, as demandas dos consumidores, sem fazer precedentes para os demais casos, sejam precedentes administrativos (como no Sindec, em listas de fornecedores do CDC) ou precedentes judiciais! Essa nova ‘teoria’ tenta transformar uma ‘opção’ potestativa do consumidor (que tinha a ver com obstar o prazo decadencial, ex vi artigo 26, parágrafo 2º, I do CDC) em uma nova ‘condição da ação’. Tenta transformar uma opção a mais para o consumidor conseguir realizar seu direito subjetivo, em um ‘requisito’ para receber ressarcimento por danos morais e materiais... Uma benesse que se transforma em grave obstáculo ao exercício de um direito fundamental de acesso à Justiça! A moção da comissão é de grande importância! Realmente não há base no sistema do Direito do Consumidor positivo brasileiro para negar a prestação jurisdicional aos consumidores que optaram por buscar seus direitos diretamente ao Poder Judiciário, e a referida teoria da ‘pretensão resistida’ não deve prosperar (MARQUES: 2018, p. 1).

Entretanto, é importante considerar também que não há resultado útil ao acionar o Judiciário se esse não vai resolver o problema em tempo hábil ou como gostariam as partes, o que também contraria o princípio do acesso à justiça. Em se tratando de direitos disponíveis e não emergenciais, o Judiciário deveria ser o último

meio a ser procurado pelas partes, depois de já terem tentado outros métodos para pôr fim a situação ou demonstrado que os demais meios disponíveis se mostraram inadequados para a solução da questão.

A suspensão do processo até que as partes que ainda não tentaram resolver a demanda de forma extrajudicial tentem por esse caminho não causaria prejuízo ou danos às pessoas envolvidas. Conforme afirma Kazuo Watanabe (APUD PARO, MARQUES & DUARTE: 2020, p. 319)⁷¹:

É preferível sacrificar 30 dias da vida de um processo (...), de modo a tentar fazer com que as próprias partes alcancem uma solução amigável logo no início, a permitir que o processo siga seu curso normal, tramitando por anos ou décadas nas variadas instâncias da Justiça brasileira, apenas para que se obtenha uma sentença.

Adicionalmente, Ricardo Dalmaso Marques, Giacomo Paro e Ricardo Quass Duarte também preceituam que:

Para tanto, é perfeitamente lícito ao juiz suspender e/ou extinguir o processo, quando o demandante não demonstre ter procurado o demandado previamente ao ingresso da demanda para satisfazer a sua pretensão. Essas soluções são absolutamente compatíveis com a garantia de acesso ao Poder Judiciário, na medida em que permitem uma solução mais adequada, simples, célere e eficaz ao conflito. Ademais, é inequívoco que elas terão um poderoso efeito pedagógico (em termos de incentivos) para as partes e seus advogados, pois saberão, de antemão, que o processo corre o risco de ser suspenso ou extinto caso a solução extrajudicial não seja ao menos tentada. Vale destacar, por fim, que, nos termos do art. 2º, VI, do Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil, é dever do advogado “estimular, a qualquer tempo, a conciliação e a mediação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios” – o que claramente inclui os eficientes métodos de ODR na realidade atual (2020: p. 323).

Por fim, não é adequado e constitucional condicionar a propositura da ação à obrigatoriedade do uso de plataformas digitais de forma independente para solução dos conflitos, a não ser que esta já seja uma etapa do acesso ao Judiciário integrado ao sistema, o que pode contribuir para uma entrega de resultados com qualidade. No entanto, é perfeitamente possível que a ação esteja condicionada à demonstração de tentativa de resolução da demanda de forma extrajudicial em direitos disponíveis e não se tratando de urgência, seja por qualquer outro meio que esteja disponível às partes, com a finalidade de que as soluções estejam compatíveis com o acesso à justiça de forma integral.

⁷¹ Parecer lavrado pelo Professor Kazuo Watanabe, em conjunto com Ricardo Quass Duarte e Caroline Visentini Ferreira Gonçalves, em resposta à consulta da empresa Mercado Livre Brasil. 05 de abril de 2019, p. 30.

Diante do exposto, é pertinente a análise sobre o uso empírico da inteligência artificial e ferramentas de *online dispute resolution* para tratamento de conflitos.

5. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NA PRÁTICA

Este capítulo pretende abordar o uso empírico da inteligência artificial e de algumas plataformas de *online dispute resolution* que são utilizadas para gestão e solução dos conflitos no âmbito público e privado.

O marcante identificador da *ODR* comparado aos outros meios de solução de conflito é a combinação da inovação com a inteligência artificial (NUNES: 2020, p. 27).

Não há uma definição fechada sobre a inteligência artificial. Ela pode ser modificada de acordo com o objetivo de sua utilização e o modo com que é abordada pelos especialistas. Entretanto, o fulcro da inteligência artificial está nos algoritmos: esses podem ser delineados como uma indicação ordenada de ações bem definidas para executar uma tarefa, ou seja, uma cadeia de ações orientadas por uma lógica (CORMEN: 2017, p. 12).

O trabalho e o aperfeiçoamento dos algoritmos possibilitam que esses exerçam atividades complexas assemelhadas com a inteligência humana, a partir da automatização de processos e exercícios compatíveis com o raciocínio humano.

Por meio dessa tecnologia, a *ODR* parametriza uma série de dados e aplica no seu método para gerenciar as demandas que recebe (NUNES: 2020, p. 27). De acordo com o *site* da Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L) há, no mínimo, 17 plataformas de *online dispute resolution* funcionando no Brasil.⁷²

Um *case* de sucesso que mostra, em detalhe, a atuação da *ODR* e será tratado no item seguinte é seu uso pela empresa de *e-commerce* Mercado Livre, que mostrou resultados econômicos favoráveis e fortaleceu a sua relação com seus consumidores.

Diante dessas mudanças e das inovações digitais, o que se tem mostrado ser um caminho promissor, é interessante e importante analisar com maior profundidade a prática da *ODR* pelas plataformas já em uso, tanto no ambiente privado, quanto na utilização dessa tecnologia no setor público

5.1. A *Online Dispute Resolution* - *ODR* em seu aspecto privado

⁷² Disponível em: <https://ab2l.org.br/ecossistema/radar-de-lawtechs-e-legaltechs/>. Acesso em: 22 jul. 2023.

Neste item, serão abordadas algumas plataformas privadas que possuem a tecnologia da inteligência artificial para apoiar a resolução de demandas conflituosas ou tem esse objeto como escopo principal.

5.1.1. eBAY

O modo de solução de conflito da *eBay* é o mais tradicional. Essa empresa que impulsionou a criação da *ODR* e teve seu sistema implementado pela empresa *SquareTrade* (KATSH: 2012, p. 21 a 33) em 2004, e que é utilizado até hoje.⁷³ A plataforma divulga mais de 60 milhões de disputas resolvidas por ano (PARO, MARQUES & DUARTE: 2020, p. 293).

A *eBay* foi pioneira e inovadora ao trazer para o ambiente *on-line* não só as técnicas de negociação, mas também a utilização das informações disponíveis para potencializar a capacidade do sistema de incentivar uma postura colaborativa e, muito possivelmente, levar a um acordo por meio de “baixos custos de transação, combate à assimetria de informação, rapidez, e incentivo por reputação” (PARO, MARQUES & DUARTE: 2020, p. 293).

O sucesso da plataforma também está relacionado aos métodos utilizados de *dispute avoidance*, ao fornecer dados sobre como os usuários poderiam resolver problemas, e um sistema de reputação dos compradores e vendedores, além de métodos de *dispute resolution*, ao também disponibilizar um suporte de negociação assistida e mediação. No entanto, em todo o processo, a plataforma faz uso da “quarta parte” para potencializar as chances de composição (SOARES: 2020, p.05).

O público da *eBay* geralmente é composto de particulares ou pequenas empresas que vendem, por um lado, e os compradores, por outro; ambos são desconhecidos entre si. Em relação ao objeto comercializado, não há uma experiência prévia à compra, apesar de ter fotos do produto e/ou serviço: os consumidores não podem estar próximos ou no local do produto à venda.

Diante desse contexto, a *eBay* tem como um dos seus focos proporcionar o maior nível de segurança ao seu público. Isso não se refere à segurança física, mas, sim, à proteção contra diversos danos ou perdas que podem ocorrer no ambiente *on-line*. A *eBay*, assim como outros mercados virtuais, deve ser considerada um lugar

⁷³ Disponível em: <https://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html>. Acesso em: 22 jul. 2023.

com baixo risco de perdas e alta confiabilidade no funcionamento do processo, ao passo que, conforme o comércio eletrônico se expande, aumentam-se as transações, e o número da ocorrência de disputas também se eleva (KATSH, RIFKIN & GAITENBY: 2000, p. 725). Por conta disso, leva em consideração que, uma vez que um mercado no qual as ofertas são feitas por pessoas sem identidades claras e sem reputação pode se tornar um ambiente de alto risco e baixa confiança e, conseqüentemente, as transações podem não ocorrer conforme esperado, parte do princípio de que este mercado não seria bem-sucedido. Nessa linha, a empresa apostou em não só procurar resolver as disputas após o ocorrido, mas em adotar um processo de informação para tentar evitar o acontecimento de conflitos.

Diante disso, a empresa criou um programa de reputação para os compradores e vendedores como um parâmetro de confiança entre as partes. Antes de qualquer negócio, as partes podem postar *feedbacks* sobre o comportamento uns dos outros. Esse sistema de classificação (*feedback rating*) fica disponível na página do anúncio de qualquer item à venda. Assim, conferir a reputação do outro é a primeira etapa para decidir pela compra ou venda do produto. Dessa forma, uma boa reputação se torna fundamental para o sucesso da negociação. Como citado pela própria *eBay*: “*On eBay, all you have is your reputation*” (KATSH, RIFKIN & GAITENBY: 2000, p. 729).

Além disso, o *eBay* conta com o programa “Entrega Garantida”. Isso quer dizer que, dentro de determinados requisitos, ele garante que o consumidor não tenha prejuízo caso não receba o produto ou receba um objeto diferente do descrito. Diante de problemas com a compra, esse programa proporciona um processo simples de três etapas. A primeira é o contato com o vendedor. Se esse contato for infrutífero, o usuário deve falar diretamente com a empresa por meio da Central de Solução de Problemas; caso o usuário ainda não se sinta satisfeito, depois de alguns dias, a empresa reembolsa o valor da compra e o custo de frete de praticamente todos os itens. Porém, “se o custo de devolução não for pago pelo vendedor, de acordo com a política de devolução do vendedor, os custos de frete da devolução serão responsabilidade do comprador.”⁷⁴

Isso posto, o *eBay* tem um método em que há atenção e foco em evitar que o descontentamento do usuário evolua para um conflito, por meio de informações

⁷⁴ Disponível em: <https://pages.ebay.com/br/pt-br/ebay-money-back-guarantee/>. Acesso em: 30 jun. 2023.

fornecidas desde o início sobre os principais problemas que podem surgir. Assim, os usuários buscam preservar sua reputação na plataforma, assegurando novos negócios; a empresa utiliza seu grande volume de dados sobre disputas para aprimorar seus serviços, prever possíveis conflitos e oferecer soluções cada vez mais assertivas; e as decisões e acordos são efetivos e podem ser prontamente implementados, por exemplo, podem ser feitas cobranças ou reembolsos diretos no cartão de crédito ou na conta do usuário na plataforma. Isso faz com que os problemas sejam resolvidos de forma ágil e eficiente. Esse método beneficia os compradores, os vendedores e a plataforma e, pelo seu sucesso, conseqüentemente, serviu de inspiração para muitas outras iniciativas de resolução de conflitos.

5.1.2. Mercado Livre (MELI)

O Mercado Livre foi criado em 1999 por Marcos Galperin e um grupo de empreendedores que ansiavam em desenvolver produtos e serviços, acreditavam na inovação, na geração de trabalho genuíno e na inclusão em diversos níveis, bem como no combate à desigualdade. Começou como um *site* de leilões pela internet e hoje possui um ecossistema em que aproxima quem quer vender o seu produto e/ou serviço e quem tem uma necessidade compatível.

O MELI, como o Mercado Livre é chamado pelo apelido, é uma empresa de *e-commerce* que está presente em 18 países e, por meio da sua plataforma, disponibiliza ao público de consumidores uma infinidade de vendedores das mais diversas áreas de negócios.⁷⁵ No primeiro trimestre de 2023, o Mercado Livre apresentou resultados financeiros correspondente a uma receita de US\$ 3,0 bilhões e uma receita de operações de US\$ 340 milhões.⁷⁶

Adicionalmente, a empresa faz parte do Nasdaq 100, o restrito grupo das empresas mais importantes de tecnologia de Wall Street.⁷⁷ Diante do seu sucesso, é previsível e justificável que em uma ferramenta na qual ocorrem inúmeras transações comerciais haja um grande volume de conflitos. Por isso, o Mercado Livre, pensando

⁷⁵ Disponível em: <https://www.mercadolivre.com.br/institucional/estamos/historia-do-mercado-livre>. Acesso em: 30 jun. 2023.

⁷⁶ MERCADOLIBRE. Inc. First Quarter 2023 Letter to Shareholders. [S. l.], [n. p.], 3 mar. 2023. Disponível em: <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/098a2d95-0ea8-4ed5-a340-d9ef6a2b0053/2bcfb17b-14ef-19e4-38dc-8c6bad78fcdf?origin=>. Acesso em: 29 jun. 2023.

⁷⁷ Disponível em: <https://www.mercadolivre.com.br/institucional/nos-crescemos>. Acesso em: 30 jun. 2023.

em implementar um meio de resolução de conflito mais adequado ao seu tipo de demanda, com menos formalismo e um ambiente mais democrático em que o seu usuário se sinta representado e empoderado⁷⁸, optou por utilizar a *ODR* em seus processos.

O foco é garantir a qualidade do serviço prestado, democratizar o comércio e o aspecto financeiro de quem opta por vender na plataforma, na medida que o consumidor, ao registrar uma reclamação, saiba dos benefícios de um acordo e tenha autonomia e orientação para solucionar seu problema. Trata-se também de um processo educativo.⁷⁹

O procedimento utilizado pelo Mercado Livre será detalhado a seguir.

5.1.2.1 A operação da *Online Dispute Resolution (ODR)* do Mercado Livre (MELI)

A plataforma do Mercado Livre conta com mecanismos para a prevenção e tratamento dos conflitos instaurados em seu *site*, como, por exemplo, a “compra garantida”, semelhante ao eBay.⁸⁰ Se o comprador não recebeu o produto que contratou em até 28 dias e se enquadra nos requisitos estabelecidos no programa de proteção ao consumidor do Mercado Livre, há o reembolso do comprador no todo ou em parte da quantia paga pelo produto ou pela prestação de serviço. Da mesma forma, se o comprador se arrependeu da compra, dependendo do produto, ele tem de 7 a 30 dias para solicitar o procedimento de devolução.⁸¹

No entanto, mesmo que o Mercado Livre deixe claro que não se responsabiliza pelas negociações assumidas pelos usuários,⁸² e que é apenas responsável pela sua prestação de serviço, qual seja fornecer um ambiente *on-line* que conecte pessoas para fins comerciais (de acordo com o *site*: “disponibiliza aos usuários um espaço virtual que lhes permite comunicarem-se pela Internet com o intuito de vender ou comprar serviços ou bens”), a empresa está ciente de que há o

⁷⁸ “The platform provides a proprietary, fully-automated, topically-arranged and user-friendly online trading service. This service enables businesses of all sizes to list items and conduct their sales and purchases on the largest marketplace in Latin America.” MERCADOLIBRE. Resources. [S. l.], 2023. Disponível em: <https://investor.mercadolivre.com/resources/mercado-libre/>. Acesso em 30: jun. 2023.

⁷⁹ Ibid.

⁸⁰ Disponível em: <https://www.mercadolivre.com.br/compra-garantida>. Acesso em: 30 jun. 2023.

⁸¹ Ibid.

⁸² INFORMAÇÕES sobre Defesa do Consumidor. Mercado Livre, 2020. Disponível em: https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/informacoes-sobre-defesa-do-consumidor_1008. Acesso em: 21 maio 2023.

risco de, judicialmente, ser responsabilizada pelo inadimplemento dos seus usuários. Sendo assim, o Mercado Livre desenvolveu dentro da própria empresa a plataforma de *ODR* que atua na solução de controvérsias decorrentes das transações feitas em seu *marketplace*.

A plataforma possui um sistema de reputação que abrange tanto os vendedores quanto os compradores. Esse sistema é abastecido com base nas informações fornecidas pelas próprias partes durante as negociações. Esse mecanismo possibilita a criação de um perfil comportamental para cada usuário, com base em suas atividades no *site* e em suas qualificações (MARQUES: 2019, p. 12).

Quando o comprador percebe um problema, ele tem a opção de registrar uma reclamação no aplicativo ou no *site* da empresa observando o prazo de 28 dias, a partir do momento em que o usuário efetuou a compra. Se o usuário não receber o produto e se o usuário se arrepender ou receber um produto diferente, incompleto ou com defeito, ele tem 30 dias corridos a partir da data de entrega para solicitar a devolução.⁸³ É importante mencionar que esses prazos são ajustáveis e podem ser estendidos com base na avaliação do comprador (MARQUES: 2019, p. 13).

Depois de iniciar o procedimento da reclamação, a plataforma de *ODR* estabelece um espaço virtual que aproxima o comprador e o vendedor, permitindo-lhes conversar e interagir. Muitas vezes, nesse momento, o vendedor toma conhecimento do problema e consegue resolvê-lo de forma eficaz.

Caso essa fase não produza resultados positivos, inicia-se um novo estágio, o da mediação, no qual a plataforma avalia ambas as partes e propõe uma solução. É relevante destacar que esse processo conta com a assistência de um terceiro, um funcionário da companhia.⁸⁴

De acordo com Ricardo Dalmaso Marques, antigo Gerente Jurídico Sênior do Mercado Livre (2019, p. 13):

Os dados das transações são utilizados de forma relevante para, também a partir de algoritmos, propor-se soluções de acordo, ou para se chegar a resultados que os usuários possam considerar apropriadas (na medida em que também mitigam a ocorrência de prejuízos aos usuários por fraudes, fazendo uso de *chargebacks* e de outras medidas de segurança aplicadas às contas de pagamento da plataforma); aliás, os meios de

⁸³ Disponível em: <https://encurtador.com.br/ckqA2>. Acesso em: 30 jun. 2023.

⁸⁴ COMO o Mercado Livre atingiu 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos: Ricardo Marques, líder de resolução de conflitos do Mercado Livre, revela como a empresa utiliza a tecnologia para evitar a judicialização de disputas com consumidores. Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs, 2019. Disponível em: <https://www.ab2l.org.br/como-o-mercado-livre-atingiu-989-de-desjudicializacao-na-resolucao-de-conflitos/>. Acesso em: 19 maio 2023.

pagamento existentes no comércio eletrônico – como nos casos do eBay e do Mercado Livre (por meio do Mercado Pago)– têm também sido indicados como cruciais para esse fim. E lembrando que a negociação assistida (ou automatizada), em especial, permite a aplicação uma série de técnicas baseadas em estudos de economia e psicologia, como é o caso dos *blind biddings* (ofertas secretas), fomentados pela “CyberSettle”.

Marques, também apresenta em seu texto a importância do emprego do Mercado Pago, uma plataforma que atua como uma "carteira virtual", associada ao comércio eletrônico do Mercado Livre, e que possibilita pagamentos e recebimentos *on-line*. Essa abordagem ajuda a prevenir fraudes entre os usuários, facilita a solução de conflitos e até encoraja o consumidor a abordar o problema de forma amistosa.

Aproximadamente 80% das reclamações registradas no MELI são resolvidas de maneira amigável. De acordo com informações do Mercado Livre, a empresa alcançou uma taxa de 98,9% de resolução fora dos tribunais. Entre janeiro de 2016 e agosto de 2018, cerca de 1.500 processos foram encerrados e a adoção da *ODR* resultou em uma economia de 2 milhões de reais para a companhia. Segundo Ricardo Dalmaso Marques, esse método fortalece o vínculo entre o comprador e vendedor, fazendo com que ambos se sintam representados e capacitados.⁸⁵ Além disso, em 2017 a empresa recebeu o prêmio Conciliar é Legal, promovido pelo CNJ, por conciliar conflitos antes do processo judicial. Em 2016, o MELI encerrou mais de 1.000 processos judiciais por meio da mediação.⁸⁶

Por fim, o Mercado Livre é um exemplo de que o uso da tecnologia aliado a um ambiente de comunicação assertiva e informacional sobre os direitos e deveres dos usuários facilita, de forma considerável, as demandas. Adicionalmente, o fato de a companhia trabalhar com *smart contracts*⁸⁷ também torna a solução de impasses mais acessível. Além disso, o incentivo dos usuários ao diálogo transmite a cultura da empresa, o que funciona, de certa forma, como algo educativo e fortalece a cultura

⁸⁵ INSTITUTO ECOA PUCRio. RESOLUÇÃO de disputas online (ODR) no Mercado Livre. Vídeo (YouTube). 18 out. 2018. (15 min 34 s). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA>. Acesso em: 13 maio 2023.

⁸⁶ Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-premia-mercado-livre-por-conciliar-conflitos-antes-do-processo-judicial/>. Acesso em 30/06/2023.

⁸⁷ O *smart contract* é um protocolo de transação computadorizada que executa os termos de um contrato. O objetivo geral de um *smart contract* é satisfazer condições contratuais comuns (tais como pagamento, garantia, confidencialidade e até mesmo cumprimento), podem ser incorporados ao hardware e ao software com os quais lidamos, de forma a tornar a quebra de contrato onerosa (se desejado, às vezes proibitivamente) para o infrator (tradução livre). Szabo, Nick. “Formalizing and Securing Relationships on Public Networks.” *First Monday*, vol. 2, no. 9, 1 set. 1997, <https://doi.org/10.5210/fm.v2i9.548>. p. 03. Acesso em 4 nov 2023.

organizacional. Como consequência, há um impacto positivo no capital da empresa (MARQUES: 2019, p. 13).

5.1.3. Smartsettle

A *Smartsettle* foi criada pela empresa *iCan Systems Inc.*, disponível por meio da *Smartsettle Resolutions Inc* (THIESSEN & MINIATO: 2022).

A plataforma tem a versão simplificada, chamada de *Smartsettle One*, focada em uma negociação otimizada, mas que pode ser representada por uma única questão numérica. Seu propósito é proporcionar economia de tempo, “eliminando a tediosa dança da negociação que caracteriza a maioria das negociações tradicionais” (THIESSEN & MINIATO: 2022). Importante citar que todo detalhamento da plataforma a seguir foi extraído do seu próprio manual disponibilizado pela empresa.

A versão *Infinity* da plataforma é a mais completa, e conta com um sistema de colaboração interativo e dinâmico, incentivando as partes a cooperar para a solução do impasse. O sistema auxilia a modelar o problema de acordo com as preferências particulares, usa a tecnologia para encontrar os valores ocultos nas propostas, principalmente em casos em que há um considerável número de questões quantitativas e qualitativas (THIESSEN & MINIATO: 2022).

O *Smartsettle* é alimentado por algoritmos projetados para incentivar uma abordagem colaborativa, a fim de tentar superar os problemas que afetam as negociações tradicionais. As partes que optam por utilizar o *Smartsettle* se comunicam por um servidor neutro e seguro, que permite que os negociadores tenham um processo *Visual Blind Bidding*, no qual os envolvidos têm a oportunidade de visualizar todos os potenciais resultados de uma negociação antes da conclusão de um acordo. Eles também podem realizar aprovações de forma sigilosa, selecionando conjuntos de valores propostos, cada um representando um desfecho possível da negociação. Ao término de uma sessão na qual todos concordam com um ou mais conjuntos idênticos, é estabelecido o acordo. Ele atua como um mediador imparcial automatizado que entende o que está acontecendo nas negociações e como cada parte ficará satisfeita, sugerindo opções eficientes.

A *Smartsettle* emprega um servidor neutro na Internet que atua como um mediador automatizado imparcial, superinteligente e totalmente confiável que entende como cada parte fica satisfeita - inteligência aumentada em sua melhor forma. O servidor usa algoritmos de otimização para sugerir resultados eficientes. Imagine os algoritmos de otimização como uma receita

que é usada pelo servidor neutro para pegar ingredientes das partes e devolver algo bom para elas (tradução livre). (THIESSEN & MINIATO: 2022).⁸⁸

É importante ressaltar que o ambiente da *Smartsettle* é personalizável, e pode ser somente *on-line* ou combinando encontros *face to face* (THIESSEN & MINIATO: 2022). Isso depende de algumas variantes, como o estado da relação, se esse vínculo deve ou precisa perdurar pelo tempo, questões de agenda entre as partes e distância.

O programa da *Smartsettle* aplica oito algoritmos de otimização patenteados e todos possuem a finalidade de simplificar negociações, desde as mais simples até as mais complexas, garantindo as preferências das partes em sigilo e gerando sugestões para atingir o objetivo de eficiência (THIESSEN & MINIATO: 2022). Os algoritmos e suas funções serão tratados a seguir e toda atividade da plataforma foi descrita a partir do manual disponibilizado no site da empresa supradita.

O *Single Negotiating Framework* (SNF) estabelece o contexto e as condições de acordo. O SNF é a primeira etapa de negociação, as partes identificam uma faixa de negociação para cada questão. Essa etapa incentiva as partes a se concentrarem em seus próprios interesses e em um ganho mútuo, não em “vencer seu adversário” (THIESSEN & MINIATO: 2022). No entanto, a plataforma reconhece que construir isso no detalhe não é uma tarefa fácil, e que desenvolve vários cenários para cada questão a ser resolvida.

Não é fácil especificar em detalhes como criar uma Estrutura Única de Negociação. As habilidades artísticas de um facilitador treinado pintarão um quadro diferente a cada vez. Ainda assim, em um nível elevado, é possível ver um algoritmo que produz um documento abrangente com espaços em branco e faixas de negociação para cada questão a ser resolvida (tradução livre). (THIESSEN & MINIATO: 2022).⁸⁹

O segundo algoritmo é o *Comprehensive Preference Analysis* (CPA). Depois de ter um esboço sobre a situação por meio do SNF, o CPA modela o problema e identifica como cada parte ficaria satisfeita em cada questão. A plataforma extrai as

⁸⁸ *Smartsettle employs a neutral server on the Internet that acts as an unbiased, super-intelligent and totally trusted automated mediator that understands how each party becomes satisfied – augmented intelligence at its best. The server uses optimization algorithms to suggest efficient outcomes. Imagine optimization algorithms as a recipe that is used by the neutral server to take ingredients from the parties and return something good back to them.*

⁸⁹ *How to build a Single Negotiating Framework is not easy to specify in detail. The artistic skills of a trained facilitator will paint a different picture every time. Still, from a high level you can see an algorithm that produces a comprehensive document with blanks and negotiating ranges for every issue yet to be resolved.*

preferências de maneira intuitiva, o que não exige uma quantificação subjetiva (THIESSEN & MINIATO: 2022).

O *Visual Bliding Bidding (VBB)* admite propostas visíveis e as secretas. Depois que as partes têm suas questões modeladas, elas trocam propostas que também podem ser comparadas usando a interface gráfica de um painel de negociação (THIESSEN & MINIATO: 2022).

As primeiras sessões iniciam as propostas visíveis de acordo com as faixas de negociação estabelecidas. Porém, como o sistema conhece a prioridade de cada parte, ele pode também gerar sugestões e todas são avaliadas pelos negociadores. Se alguém estiver disposto a aceitar qualquer uma das propostas, ela pode indicar isso como secreto no espaço “Sugestões Favoritas”. A proposta é que nenhuma das partes saiba quais valores a outra parte aceitou até que ambas aceitem o mesmo valor (THIESSEN & MINIATO: 2022).

Em cada sessão subsequente, as partes podem oferecer concessões ou ajustar as propostas. Caso uma parte sinta que já fez seu máximo, ela pode declarar *Final Session*, fazendo com que a negociação não fique parada e a sessão alcance o propósito pelo qual foi iniciada (THIESSEN & MINIATO: 2022).

Se um negociador não concordar com as propostas de uma sessão, ele pode finalizá-la e iniciar outra. O progresso é feito tanto com uma comunicação assíncrona quanto síncrona, para fazer o melhor uso da disponibilidade de cada parte (THIESSEN & MINIATO: 2022).

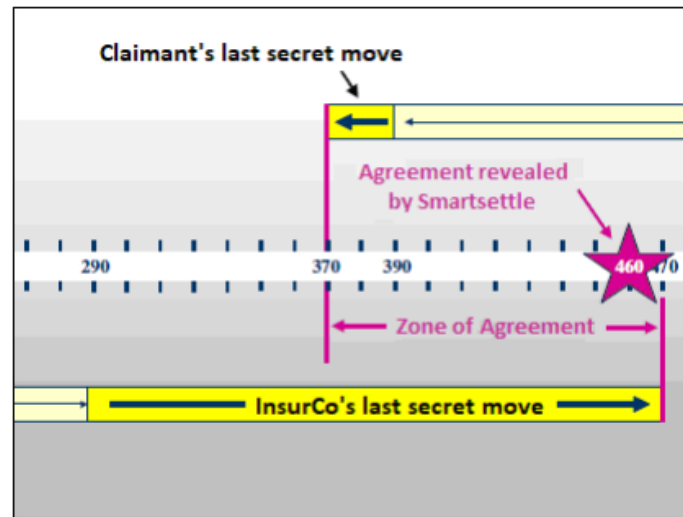
Há um acordo quando a plataforma registra uma sobreposição de propostas secretas ou se houver uma diferença muito pequena e, nesse caso, tudo o que as partes sabem é que uma ou mais delas precisarão de maior esforço na próxima sessão se quiserem chegar a um acordo. A etapa de *VBB* resulta em acordos antecipados se houver propostas secretas em comum (THIESSEN & MINIATO: 2022).

A quarta etapa é a *Share The Overlap (STO)*. Se no *VBB* o sistema identificou uma sobreposição de propostas e as partes aceitarem compartilhar essa sobreposição, isso deixa de ser algo secreto. Concordando também em aceitar a Recompensa por Comportamento Colaborativo (explicado a seguir), as partes estarão prontas para um acordo (THIESSEN & MINIATO: 2022).

A partir dos lances secretos, a plataforma identifica o acordo final. No entanto, essa identificação, decidida pelo algoritmo a partir das propostas das partes, recompensa a parte que mais fez esforço para chegar a uma conclusão (*Reward*

Collaborative Behaviour (RCB), conforme imagem abaixo (THIESSEN & MINIATO: 2022).

Imagem 1 - Demonstração de recompensa pelo efetivo esforço



Fonte: (THIESSEN & MINIATO: 2022)

A plataforma explica como a recompensa pelo esforço efetivo ao acordo é calculada.

Um acordo é declarado pelo Smartsettle ONE quando os últimos movimentos feitos pelas partes se sobrepõem para produzir uma Zona de Acordo. As barras amarelas mostram as jogadas secretas feitas por cada parte em cada sessão. No final da penúltima sessão, a Insurco e o Reclamante haviam aceitado valores de 290 e 390, respectivamente. Esses lances não são revelados à outra parte. Na última sessão, a Insurco aceitou secretamente um valor de 470 e o Reclamante aceitou secretamente um valor de 370. O acordo final poderia estar em qualquer lugar entre 370 e 470, já que todos os valores intermediários foram mutuamente aceitos. A Smartsettle declara que o acordo é de 460, o que recompensa proporcionalmente o Reclamante, que fez um esforço inicial maior para chegar a um acordo, evidenciado por seu menor movimento na sessão fina (tradução livre). (THIESSEN & MINIATO: 2022).⁹⁰

Dessa forma, pode-se concluir que a proposta da reclamante sempre esteve mais próxima à zona de acordo final. Isso significa que ela sempre dispendeu

⁹⁰ An agreement is declared by Smartsettle ONE when the last moves made by the parties overlap to produce a Zone of Agreement. The yellow bars show the secret moves made by each party in each session. At the end of the second-last session, Insurco and Claimant had accepted values of 290 and 390 respectively. These bids are not revealed to the other party. In the last session, Insurco secretly accepted a value of 470 and Claimant secretly accepted a value of 370. The final agreement could potentially lie anywhere between 370 and 470 since all values in between have been mutually accepted. Smartsettle declares the agreement to be 460, which proportionately rewards Claimant, who made a greater early effort to settle, evidenced by their smallest move in the final session.

um esforço mais efetivo para fechar um acordo (THIESSSEN & MINIATO: 2022). Em compensação, a proposta inicial da Insurco estava mais distante da zona de possível acordo, motivo pelo qual não dispendeu o mesmo esforço para encerrar o conflito. A Insurco começou com a tradicional técnica de negociação de propor o mínimo e, depois, conforme a recusa da outra parte e o andamento da negociação, propôs um valor razoável para assim fechar o acordo.

Caso não haja a sobreposição de propostas, mas as partes concordem que a diferença entre os lances é mínima (*Small Gap Closer – SGC*), a plataforma decidirá por uma solução utilizando o sistema de recompensas descrito acima (THIESSSEN & MINIATO: 2022).

Adicionalmente, se não houver nenhuma proposta em comum, as partes podem optar por acionar o algoritmo *Expert Neutral Decider (END)*, em que três especialistas neutros serão consultados sobre o valor justo. O valor médio é o considerado justo e o algoritmo *RCB* é usado para favorecer a parte mais próxima do justo (THIESSSEN & MINIATO: 2022).

No entanto, a maioria dos casos é resolvida antes de atingir essa etapa.

Além disso, a *Smartsettle* permite que as partes expressem suas preferências com qualquer escala que seja conveniente para elas. No entanto, o algoritmo *Fairness Enhancing Normalization (FEN)* consegue neutralizar isso, na medida que mitiga os esforços de qualquer parte de inflar os benefícios da otimização para si (THIESSSEN & MINIATO: 2022).

Por fim, a plataforma conta com o *Maximize the Minimum Gain (MMG)*. A partir da definição de uma linha de base para o acordo, a *Smartsettle* pode empregar um algoritmo especial, o *MMG*, que desvendará qualquer valor oculto restante e o distribuirá de forma justa a todas as partes para maximizar o ganho mínimo. Esse algoritmo se mostra essencial para os demais (THIESSSEN & MINIATO: 2022).

5.1.4. Family Winner

O *Family Winner* é um sistema utilizado para apoiar a tomada de decisão. Ele utiliza evidências empíricas (legislações e casos) para modificar dinamicamente as preferências iniciais das partes ao longo do processo de negociação e oferecer um aconselhamento sobre a resolução. Ao modificar as escolhas das partes, a plataforma

designa outras possibilidades utilizando *trade-offs*⁹¹ e oportunidades de compensação (BELLUCCI & ZELEZNIKOW: 2005, p. 233 a 271). Importante citar que todo detalhamento da plataforma a seguir foi extraído de dois artigos que descrevem o funcionamento da plataforma em questão.

Esse sistema é considerado um Sistema de Apoio à Decisão de Negociação, e ele aconselha sobre estratégias de compensação na negociação. O *Family Winner* pode servir como um acervo de informações, melhorando a comunicação entre as partes e estimulando os argumentos, além de otimizar a compreensão (BELLUCCI & ZELEZNIKOW: 2005).

A plataforma utiliza o parâmetro em números para distinguir as preferências dos usuários. Isso ajuda a entender quais as prioridades das partes e o quanto eles valorizam um item. É uma ferramenta de orientação, e não de decisão, com base em uma negociação de princípios.

O sistema aceita classificações que cada parte atribui a todas as questões em disputa. A soma dessas classificações deve ser correspondente a 100. As questões podem ser divididas em subquestões com diferentes atribuições. Dessa forma, o sistema forma *trade-offs* entre as questões e age sobre cada uma delas, alocando questões que podiam estar ocultas para as próprias partes. Vale mencionar que pode haver a necessidade de compensar as partes pelas perdas decorrentes da alocação das questões tratadas no conflito, a depender do valor de cada questão (BELLUCCI & ZELEZNIKOW: 2005).

O sistema foi desenvolvido com base na lei australiana, apesar de permitir a utilização de outros parâmetros. Dessa forma, apesar de a maioria das negociações tentarem um denominador comum que satisfaça todas as partes, essa vontade pode não ser a ideal quando se tem, por exemplo, os interesses de menores de idade envolvidos, que podem ser divergentes dos pais. É necessário que o aplicativo não seja utilizado de forma isolada, mas em caráter estratégico e com um olhar cuidadoso para o caso.

O algoritmo utilizado no *Family Winner* é o *AdjustWinner* (BELLUCCI &

⁹¹ Termo "trade off" é da língua inglesa e se refere à situação na qual surge a necessidade de fazer uma escolha entre alternativas que são incompatíveis entre si, onde ganhos em uma área acarretam perdas em outra. Essa tomada de decisão comumente exige a avaliação dos prós e contras de cada opção, buscando selecionar a alternativa mais adequada com base nos objetivos e prioridades estabelecidos. Em síntese, os "trade offs" são decisões que implicam sacrificar algo em prol de outra coisa, levando em consideração os benefícios e desvantagens de cada possibilidade.

ZELEZNIKOW: 2005), que resolve uma disputa dividindo questões e itens entre os disputantes, por meio de uma manipulação matemática de preferências numéricas. O sistema sugere um acordo destinando hipóteses de forma contínua aos disputantes com base no valor das classificações. As alocações são postas com base nas classificações e essas geralmente mudam em comparação à resposta anterior (BRANZEI *et al.*, 2015).

O *Family Winner* utiliza as seguintes técnicas: hierarquia de decomposição de questões; estratégia de troca, estratégia de compensação; princípios de justiça e igualdade; estratégia de alocação (BRANZEI *et al.*, 2015).

A primeira permite que as partes aumentem o número de questões em disputa, permitindo que as questões sejam subdivididas em questões menores, sendo maior o escopo e a oportunidade para um acordo mútuo. A estratégia de troca usa as classificações fornecidas pelos disputantes para refletir suas prioridades. As partes são constantemente questionadas se preferem um resultado ao outro. As trocas são exibidas graficamente e sua incorporação ao sistema permite que os usuários compreendam visualmente as oportunidades de compensação relevantes para seu lado da disputa. A terceira representa uma compensação às partes que perderam algo de sua preferência, o sistema implementa a compensação aumentando ou diminuindo a classificação de uma das partes, o que é determinado empiricamente a partir de uma análise de dados (BRANZEI *et al.*, 2015).

As equações que o *Family Winner* utiliza para alterar o valor das classificações durante a negociação são derivadas empiricamente de dados relativos a casos de mediação de direito de família (BRANZEI *et al.*, 2015).

É importante ressaltar que o *Family Winner* presume que todos os participantes agem racionalmente e que as partes conseguem demonstrar a importância de um tema por meio de números. Apesar da presunção de racionalidade, o *Family Winner* identifica nas informações disponibilizadas pelas partes o grau de importância do relacionamento e as classificações atribuídas numericamente a cada questão podem ser alteradas (BRANZEI *et al.*, 2015).

O usuário é questionado se os problemas podem ser resolvidos em sua forma atual. Se afirmativo, o sistema aloca as possibilidades, conforme desejado pelas partes. Caso contrário, é solicitado ao usuário que desmembre uma questão escolhida pelo sistema como a menos controversa. Posto isso, na medida que as questões são desmembradas em várias outras, elas são armazenadas em uma hierarquia de

decomposição. É importante observar que, quanto maior o número de questões em disputa, mais fácil a resolução de cada uma delas, o que aumenta a possibilidade de acordo, trocas e recompensas. O desmembramento de questões continua até que as partes decidam que aquele é o último nível e as classificações são feitas (BRANZEI *et al.*, 2015).

O sistema revisa as avaliações de acordo com uma fórmula derivada empiricamente e pré-determinada, e após a alocação das prioridades, utiliza estratégias de compensação e trocas para alcançar a resolução das questões (BRANZEI *et al.*, 2015).

5.2. A inteligência artificial no poder judiciário

A tecnologia e sua aplicabilidade não estão somente no ambiente privado, de acordo com Joshua Walker, do Centro de Informática Legal da Universidade de Stanford (EUA), o Brasil tem a oportunidade de liderar o mundo na aplicação de inteligência artificial no Poder Judiciário⁹².

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e o Tribunal Regional Federal da 1ª Região utilizam a plataforma Consumidor.Gov em seus processos judiciais. Após a distribuição da ação, o autor da ação tem a oportunidade de ter um contato direto com a empresa pela plataforma e, se o encontro for frutífero, o acordo é homologado pelo juiz.⁹³

Nesse contexto, é importante citar que a Consumidor.Gov não é considerada *ODR* como método de resolução de conflitos pelo fato de não aplicar inteligência artificial em seus processos. Segundo Dierle Nunes, a *ODR* não se compara à *ADR*, porque não significa a transferência dos métodos e princípios da mediação, conciliação, negociação e arbitragem para um ambiente virtual (NUNES: 2020, p. 27). A *ODR* pode utilizar esses meios, mas seu identificador é a prática e o uso da inteligência artificial para solução dos conflitos colocados sob sua gestão.

Tratando-se de *ODR* e inteligência artificial, o Programa Justiça 4.0⁹⁴ –

⁹² INTELIGÊNCIA artificial é aposta para agilizar processos na Justiça. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 10 mar. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/inteligencia-artificial-e-aposta-para-agilizar-processos-na-justica/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

⁹³ PROJETO piloto marca integração entre PJe e Consumidor.gov.br. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 8 out. 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/projeto-piloto-marca-integracao-entre-pje-e-consumidor-gov-br/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

⁹⁴ JUSTIÇA 4.0. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 2 ago. 2023. Disponível em:

Inovação e Efetividade na Realização da Justiça para Todos – é um programa que tem o propósito de incorporar novas tecnologias e inteligência artificial ao sistema judiciário brasileiro, fazendo-o se aproximar da sociedade, na medida que essa abordagem impulsiona a transformação digital do Judiciário, garantindo serviços ágeis, eficazes e acessíveis.⁹⁵

A promoção de soluções digitais colaborativas que automatizam as atividades dos tribunais otimiza o desempenho de magistrados, servidores e advogados. Como resultado, é assegurada maior produtividade, rapidez, governança e transparência nos processos. O Programa Justiça 4.0 é resultado da colaboração entre o CNJ, o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e o Conselho da Justiça Federal (CJF), com apoio do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Superior Tribunal de Justiça (STJ) e Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT).⁹⁶

De acordo com o Painel de Projetos de IA no Poder Judiciário, o número de projetos de inteligência artificial apresentou um significativo aumento⁹⁷. A análise desse painel identificou 111 projetos já desenvolvidos ou em desenvolvimento nos tribunais, representando um crescimento de 171% em relação ao ano anterior, quando foram contabilizados apenas 41 projetos.⁹⁸

Atualmente, 53 tribunais estão trabalhando em soluções com o uso de IA⁹⁹, enquanto, na pesquisa anterior, apenas 32 tribunais declararam possuir iniciativas nessa área. Mesmo os tribunais sem projetos específicos nessa área, principalmente os tribunais eleitorais e do Trabalho, já possuem soluções implementadas ou em estudo por seus Tribunais Superiores ou pelo Conselho Superior, o que indica que também são beneficiados pelos projetos de âmbito nacional, conforme gráfico abaixo:

Imagem 2 - Projetos de IA por Tribunal

<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

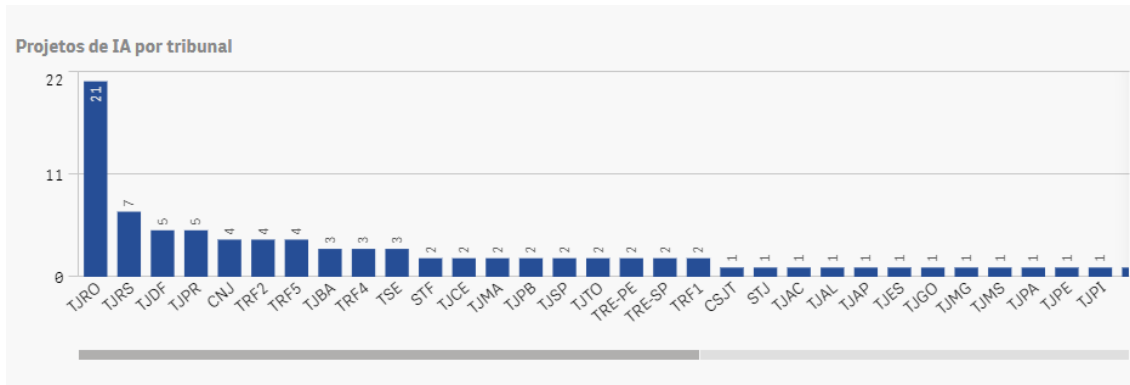
⁹⁵ Ibid.

⁹⁶ JUSTIÇA 4.0: Inteligência Artificial está presente na maioria dos tribunais brasileiros. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 14 jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-4-0-inteligencia-artificial-esta-presente-na-maioria-dos-tribunais-brasileiros/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

⁹⁷ Ibid.

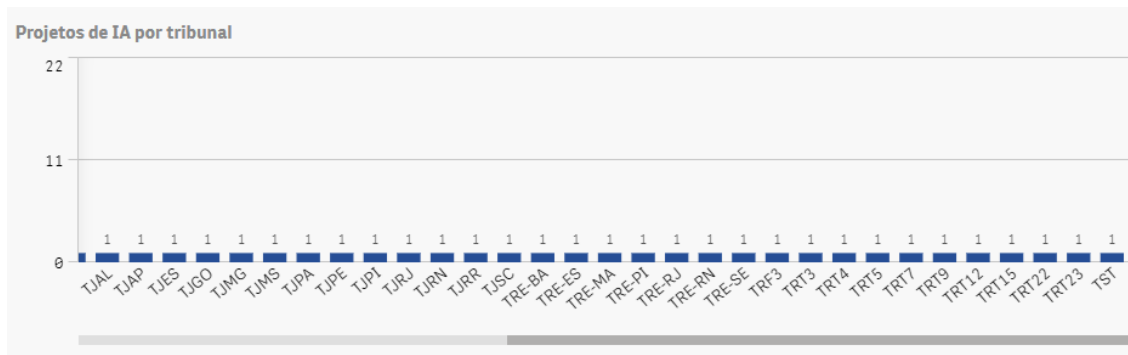
⁹⁸ Ibid.

⁹⁹Disponível no Painel de Projetos de Inteligência Artificial CNJ: https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=9e4f18ac-e253-4893-8ca1b81d8af59ff6&sheet=b8267e5a-1f1f-41a7-90ff-d7a2f4ed34ea&lang=pt-BR&theme=IA_PJ&opt=ctxmenu,currsel&select=language,BR. Acesso em: 25 jul. 2023.



Fonte: Painel Analytics – IA no Judiciário, 2023.

Imagem 3 - Projetos de IA por Tribunal



Fonte: Painel Analytics – IA no Judiciário, 2023.

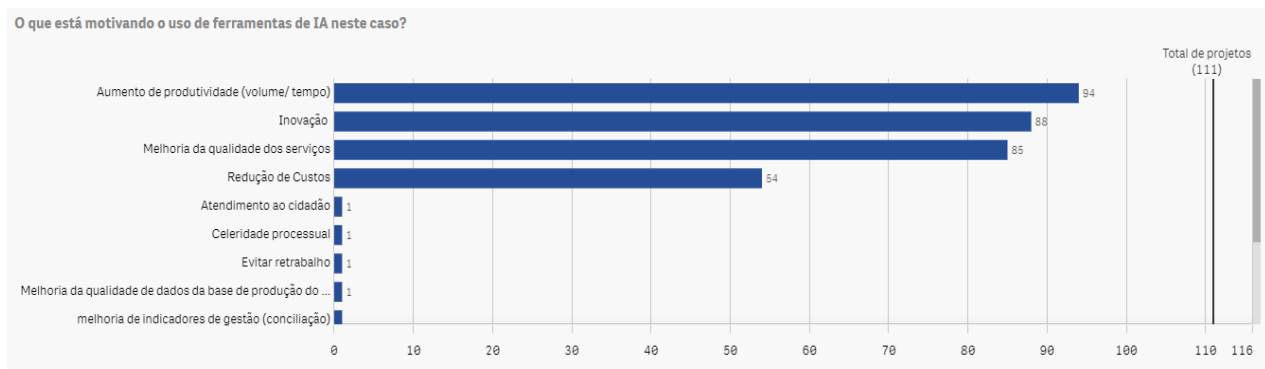
Dentre os projetos identificados, 85 são novos, enquanto 12 registrados no ano anterior foram cancelados ou suspensos. A maioria das soluções (63) já está em uso ou pronta para ser utilizada. Outros 18 projetos estão em fase final de desenvolvimento, 20 em fase inicial e 10 ainda não foram iniciados. Esses projetos têm impacto significativo em muitos processos judiciais, beneficiando mais de mil processos em 90% dos casos¹⁰⁰.

Os principais motivadores para a adoção de ferramentas de IA pelos tribunais são: o aumento da produtividade, a busca por inovação, a melhoria na qualidade dos serviços judiciais e a redução de custos, conforme gráfico abaixo, publicado pelo referido Painel.¹⁰¹

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹Disponível no Painel de Projetos de Inteligência Artificial CNJ: https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=9e4f18ac-e253-48938ca1b81d8af59ff6&sheet=b8267e5a-1f1f-41a7-90ff-d7a2f4ed34ea&lang=pt-BR&theme=IA_PJ&opt=ctxmenu,currsel&select=language,BR. Acesso em: 25 jul. 2023.

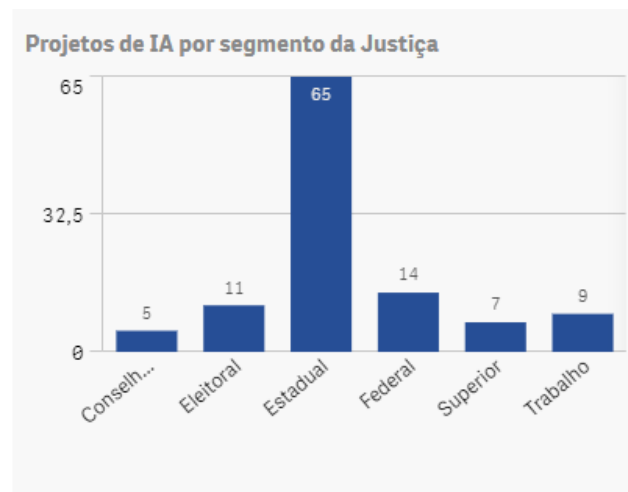
Imagem 4 - Motivação para o Uso de IA no Poder Judiciário



Fonte: Painel Analytics – IA no Judiciário, 2023.

Os tribunais federais possuem a maior média de projetos de IA por tribunal (2,8), seguido pelos tribunais estaduais (2,7). Em números absolutos, os tribunais estaduais têm o maior número de projetos, totalizando 65, sendo 53 deles novos e não mapeados na pesquisa anterior, conforme gráfico público pelo referido Painel.¹⁰²

Imagem 5 - Projetos de IA por Segmento da Justiça



Fonte: Painel Analytics – IA no Judiciário, 2023.

O Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO) lidera o número de projetos com 21, sendo que 20 deles já estão em uso ou prontos para serem utilizados. Na pesquisa anterior, o órgão havia informado apenas um projeto.¹⁰³

Uma tendência observada é o aumento significativo de modelos

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Vide Imagem 2.

desenvolvidos para o Processo Judicial Eletrônico (PJe), que representam 55% dos projetos. Esses modelos abrangem uma variedade de funcionalidades, desde classificação e agrupamento de processos até assistentes virtuais e reconhecimento facial.¹⁰⁴

O compartilhamento de ferramentas é uma premissa do Programa Justiça 4.0, cuja meta é a gestão eficiente de recursos e a integração de soluções. Entre os projetos específicos, destaca-se o Janus, uma solução que automatiza tarefas repetitivas e utiliza a IA para apoiar o julgamento de pedidos de candidatura e agilizar a prestação de contas eleitorais. O projeto Gemini, por sua vez, agrupa processos por similaridade de tema nas unidades da Justiça do Trabalho, acelerando os julgamentos.¹⁰⁵

A maior parte das soluções é desenvolvida pelas próprias equipes dos órgãos de Justiça, com colaboração de instituições como universidades ou outros tribunais. Isso permite que a maioria das iniciativas tenha acesso ao código-fonte dos modelos criados e à documentação dos projetos. Aproximadamente 70% dos tribunais contam com equipes dedicadas aos projetos, com uma média de quatro pessoas por projeto, variando entre os segmentos de Justiça. Os tribunais superiores possuem equipes menores, com média de 2,7 pessoas, enquanto os conselhos têm equipes maiores, com média de 9 pessoas por projeto.¹⁰⁶

Além disso, o Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO), em parceria com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), criou a plataforma Sinapses, a partir da Resolução nº 332/2020, que corresponde a uma “solução computacional, mantida pelo Conselho Nacional de Justiça, com o objetivo de armazenar, testar, treinar, distribuir e auditar modelos de Inteligência Artificial.”¹⁰⁷

O Sinapses é uma plataforma que possibilita o rastreamento das informações processadas pelas soluções de IA garantindo transparência e governança em relação aos modelos utilizados pelos tribunais.¹⁰⁸ A plataforma está

¹⁰⁴ JUSTIÇA 4.0: Inteligência Artificial está presente na maioria dos tribunais brasileiros. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 14 jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-4-0-inteligencia-artificial-esta-presente-na-maioria-dos-tribunais-brasileiros/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

¹⁰⁵ Ibid.

¹⁰⁶ Ibid.

¹⁰⁷ COM a plataforma Sinapses, Judiciário assume protagonismo no desenvolvimento de soluções de IA. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/com-a-plataforma-sinapses-judiciario-assume-protagonismo-no-desenvolvimento-de-solucoes-de-ia/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

¹⁰⁸ Ibid.

com 150 modelos de Inteligência Artificial (IA) ativos, produzidos por 29 tribunais e conselhos.

É importante ressaltar também que os desafios do uso de IA no Judiciário estão relacionadas às disparidades de maturidade tecnológica dos tribunais, o que torna complexo e mais difícil o combate dessas questões de forma assertiva. Para não deixar essa situação sem assistência, o CNJ criou o ColaboraJus, um projeto para o compartilhamento de conhecimento entre os tribunais e a equipe da plataforma Sinapses.¹⁰⁹

A seguir serão abordadas plataformas de *ODR* e/ou inteligência artificial utilizadas pelo Poder Judiciário para auxiliar não só na resolução de conflitos, mas também na gestão desses.

O Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) lançou, em julho de 2023, o Projeto Solária em nível nacional. Essa iniciativa consiste na criação de robôs computacionais que realizam tarefas repetitivas sem a necessidade de intervenção humana.¹¹⁰

O desenvolvimento dessa solução tecnológica foi realizado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (PR) e agora está disponível para os demais Tribunais Regionais, o CSJT e o Tribunal Superior do Trabalho. Desde o início de 2021, o Solária já está em operação no TRT da 9ª Região e tem como objetivo criar soluções automatizadas para o trabalho cotidiano das unidades judiciárias de primeiro e segundo graus.¹¹¹

Para avaliar a eficiência dos robôs, foram estabelecidos indicadores, como o tempo que eles levam para executar tarefas anteriormente realizadas por humanos e a produtividade que alcançam. Essas tarefas são aquelas que costumavam ser desempenhadas manualmente, mas agora são atribuídas à automação.¹¹²

Desde o início do projeto no TRT da 9ª Região (PR), já foram economizadas mais de 59 mil horas de trabalho humano. Em junho de 2023, as tarefas repetitivas executadas pelos robôs equivaleram ao trabalho realizado por 24 servidores. Em setembro de 2022, o esforço realizado pelos robôs foi equivalente ao trabalho de 20

¹⁰⁹ Ibid.

¹¹⁰ ROBÔS economizarão tempo na execução de tarefas repetitivas na Justiça do Trabalho. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 20 jul. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/robos-economizarao-tempo-na-execucao-de-tarefas-repetitivas-na-justica-do-trabalho/>. Acesso em: 21 jul. 2023.

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Ibid.

servidores.¹¹³

O RJ1, o primeiro robô do Solária, já registrou mais de 153 mil audiências. O RJ9 manipulou 130 mil alvarás em 40 mil processos. O RJ14 executou 355 mil designações de responsáveis no PJe, enquanto o RJ6 enviou mais de 67 mil *e-mails* em quase 42 mil processos.¹¹⁴

Além disso, a justiça piauiense lançou a Julia¹¹⁵, inteligência artificial para melhorar e otimizar as rotinas, automatizando tarefas com a análise de grandes volumes de dados. Ela também identificará tendências e padrões e gerará recomendações.¹¹⁶ Conforme o avanço da Julia, estão previstos para melhoria em sua atuação a geração de texto jurídico, o entendimento de solicitações judiciais, a integração com fluxos do PJe, a análise de precedentes e jurisprudências, entre outros.

Já a Sebastiana¹¹⁷ é uma IA da Justiça da Paraíba que será implementada para gerar dados de movimentação processual, acelerando o serviço e beneficiando tanto a justiça estadual quanto o jurisdicionado. Essa IA resultará em maior eficiência e economia de tempo para o Poder Judiciário. O juiz auxiliar Fábio Araújo destacou que a finalidade da inteligência artificial é auxiliar o gabinete na identificação das movimentações processuais, assegurando que reflitam com precisão a realidade dos autos perante o Conselho Nacional de Justiça.¹¹⁸

A Sebastiana promoverá maior transparência na tramitação processual, garantindo movimentações confiáveis com as informações contidas nos processos. Isso facilitará o acompanhamento por instâncias superiores, como o CNJ, que terá acesso às informações mais detalhadas sobre o que está sendo processado.

Adicionalmente, de acordo com a Resolução n. 113/2010 do Conselho

¹¹³ Ibid.

¹¹⁴ Disponível em: <https://www.projetosolaria.com/>

¹¹⁵ JUSTIÇA piauiense lança inteligência artificial para otimizar prestação jurisdicional. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 18 abr. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-piauiense-lanca-inteligencia-artificial-para-otimizar-prestacao-jurisdicional/>. Acesso em: 19 jul. 2023.

¹¹⁶ “A Julia vai acessar o whatsapp dos responsáveis pelos processos em cada setor e informá-los quais estão na iminência de serem baixados. Esta será sua atuação ativa. Ela também atuará de forma reativa, repassando informações quando for procurada.” JUSTIÇA piauiense lança inteligência artificial para otimizar prestação jurisdicional. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 18 abr. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-piauiense-lanca-inteligencia-artificial-para-otimizar-prestacao-jurisdicional/>. Acesso em: 19 jul. 2023.

¹¹⁷ TRIBUNAL de Justiça da Paraíba lança sistema de Inteligência Artificial. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 2 de maio 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tribunal-de-justica-da-paraiba-lanca-sistema-de-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 19 jul. 2023.

¹¹⁸ Ibid.

Nacional de Justiça, os Núcleos II, III e V da Corregedoria-Geral da Justiça e a Diretoria de Suporte à Jurisdição de Primeiro Grau criaram um procedimento para emitir os atestados de pena a cumprir. Esse procedimento visa a auxiliar a confecção, a assinatura e a impressão de todos os documentos, em todas as unidades do Estado.¹¹⁹ Para realizar essa tarefa, foi desenvolvido o Robô Subscritor, um conjunto de algoritmos que possibilitou a emissão, assinatura em bloco e anexação de 23.812 atestados de pena aos processos. A etapa final do processo consiste na baixa individual dos documentos assinados, com organização em pastas específicas e a opção de emitir em bloco os documentos, de acordo com a decisão da unidade judicial.

Ademais, o Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA) criou a atendente virtual Sofia, disponível na Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br) para ser usada por outros tribunais também. Essa ferramenta tem como objetivo automatizar o fornecimento de informações comuns durante o atendimento ao público, permitindo que as equipes se dediquem a outras demandas específicas. Esse processo de incorporação foi estabelecido por meio do Ofício nº 543/GP/2021¹²⁰. Sofia foi desenvolvida para resolver as principais dúvidas dos cidadãos que utilizam os Juizados Especiais da Bahia, o que alivia a sobrecarga de outros meios de comunicação do tribunal, como *e-mails* e telefones, e proporciona um atendimento mais ágil aos usuários. Por meio da PDPJ-Br, a atendente virtual pode ser programada de acordo com as necessidades de cada tribunal.

Essa ferramenta é apenas um dos projetos realizados pela equipe do Laboratório de Inovações dos Juizados Especiais da Bahia. Além disso, eles também desenvolveram o projeto IAJUS-BA, que emprega um *framework* chamado de Fábrica de robôs, para implantar mais de 30 robôs em tarefas cartorárias repetitivas. Adicionalmente, o sistema utiliza o Sinapses para fazer triagem de processos em 86 unidades judiciárias do tribunal.¹²¹

¹¹⁹ “ROBÔ Subscritor” vai aprimorar atividades da justiça de Santa Catarina. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 27 fev. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/robo-subscritor-vai-aprimorar-atividades-da-justica-de-santa-catarina/>. Acesso em: 19 jul. 2023.

¹²⁰ ASSISTENTE virtual Sofia está disponível na Plataforma Digital do Judiciário. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 10 out. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/assistente-virtual-sofia-esta-disponivel-na-plataforma-digital-do-judiciario/>. Acesso em: 14 jul. 2023.

¹²¹ Ibid.

No Pará, criou-se a Índia¹²² (Inteligência Artificial de Indexação de Documentos Judiciais). Essa solução é a primeira iniciativa desenvolvida pelo Tribunal do Pará que incorpora a inteligência artificial, agilizando o processo de classificação dos processos judiciais em migração do meio físico para o eletrônico. A virtualização dos processos é dividida em três etapas: digitalização, classificação e migração. No tribunal, a terceira fase já foi automatizada pelo Robô Migrador.¹²³

A classificação funciona como um índice ou sumário, em que o conteúdo é organizado por temas. No sistema Índia, o processo digitalizado é dividido em diferentes arquivos por atos, como Capa, Petição Inicial, Despacho, Manifestação e Sentença, entre outros. A inteligência artificial é responsável por esse processamento e envia os arquivos em formato adequado para o Robô Migrador 4.0 executar suas tarefas. De forma automática, o robô lê, segmenta, compacta, converte, assina e exporta os arquivos digitalizados para o Processo Judicial Eletrônico (PJe), finalizando a migração.

A Coordenadoria de Aplicações da Secretaria de Informática do TJPA informou que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) solicitou o compartilhamento do Robô Migrador 4.0 e do sistema Índia nas plataformas do Programa Justiça 4.0. Assim, outras cortes brasileiras podem utilizar essas soluções, adaptando-as às suas realidades e contribuindo para o avanço tecnológico colaborativo no Judiciário.

Além disso, o Supremo Tribunal Federal (STF) apresentou a RAFA 2030 (Redes Artificiais Focadas na Agenda 2030), uma ferramenta de inteligência artificial utilizada para categorizar os processos judiciais em conformidade com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).¹²⁴

A RAFA muda a perspectiva da análise das ações judiciais, que agora são classificadas não apenas com base nos campos do Direito, mas também sob a ótica

¹²² INTELIGÊNCIA artificial vai atuar na indexação de processos no Pará. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 4 jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ferramenta-com-inteligencia-artificial-vai-atuar-na-indexacao-de-processos-no-para/>. Acesso em: 14 jul. 2023

¹²³ "A Índia é a ferramenta responsável pela fase de indexação, deixando a cargo manual somente a fase de digitalização de processos. Atualmente a Índia reconhece 27 tipos de documentos processuais entre documentos cíveis e criminais e é capaz de identificar com acerto em mais de 90% dos casos, dependendo do tipo de arquivo", de acordo com a desembargadora Célia Regina de Lima Pinheiro. INTELIGÊNCIA artificial vai atuar na indexação de processos no Pará. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 4 jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ferramenta-com-inteligencia-artificial-vai-atuar-na-indexacao-de-processos-no-para/>. Acesso em: 14 jul. 2023

¹²⁴ Conselho Nacional de Justiça. Inteligência artificial na Justiça / Conselho Nacional de Justiça; Coordenação: José Antônio Dias Toffoli; Bráulio Gabriel Gusmão. – Brasília: CNJ, 2019.

dos direitos humanos protegidos pela Constituição.

Além disso, a RAFA representa uma nova forma de apoio à prestação jurisdicional, padronizando a classificação dos processos de acordo com os 17 ODS.¹²⁵

O Victor é outra plataforma de inteligência artificial do Supremo Tribunal Federal. Tem como objetivo potencializar a pesquisa e o aproveitamento de conteúdo do processo, proporcionando maior facilidade na localização das peças, maior facilidade na identificação dos processos relacionados aos temas de repercussão geral, redução no tempo de tramitação do processo e possibilidade de realocação e profissionais em outras atividades.¹²⁶

O Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) aprimorou o sistema de Busca Eletrônica em Registros, conhecido como Berna. Essa solução de inteligência artificial, desenvolvida internamente pelo TJGO, agora está sendo utilizada para auxiliar em Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR).¹²⁷

A Berna foi criada com o propósito de identificar e unificar de forma automática um grande volume de processos judiciais em andamento que possuam o mesmo fato e tese jurídica na petição inicial. Com a nova funcionalidade implementada, a ferramenta será capaz de reconhecer e relacionar os processos vinculados ao IRDR (Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas). A identificação do processo ocorre por meio da análise da petição inicial, na qual a ferramenta interpreta, classifica e vincula a ação à tese estabelecida no julgamento do IRDR, comunicando a unidade judiciária por meio de uma pendência.

O projeto foi desenvolvido pela Diretoria de Estatística e Ciência de Dados, a pedido do Núcleo de Gerenciamento de Precedentes e Núcleo de Ações Coletivas (Nugepnac). O objetivo do Nugepnac é expandir a aplicação da Berna para a utilização de precedentes judiciais de forma mais ampla.¹²⁸

Outra plataforma é a Elis, criada pelo Tribunal de Justiça do Pernambuco. Ela realiza uma triagem do processo ajuizado eletronicamente e os classifica em relação às divergências cadastrais, competências, prescrições, e é capaz de inserir

¹²⁵ “Ela utiliza técnicas de *machine learning*, o que permite que a ferramenta aprenda sem ser programada explicitamente, e também utiliza *deep learning*, que utiliza redes neurais profundas para aprender a partir de uma grande quantidade de dados cognitivos. Essa ferramenta auxilia na identificação dos ODS em textos de acórdãos e petições iniciais nos processos do STF.” Ibid. op. cit.

¹²⁶ Ibid.

¹²⁷ Ibid.

¹²⁸ Ibid.

minutas no sistema e assinar despachos. Em 5 dias, foi capaz de fazer a triagem de 5 mil processos (NUNES: 2020, p. 25).

Esse é um projeto de automatização das etapas consideradas entraves nas ações de Execução Fiscal que tramitam no PJe. A inteligência artificial (IA) é utilizada para a seleção inicial dos processos, classificando-os de acordo com os seguintes critérios: divergências entre os dados dos documentos presentes na petição inicial e no sistema PJe, variação de competência e prescrição.¹²⁹

A Elis é composta de três módulos implementados em diferentes tecnologias: I. Classificador para triagem; II. Automação do fluxo no PJe; e III. Interface administrativa, responsável pelo gerenciamento das atividades automatizadas e controle de acesso. Além disso, oferece um painel de controle para monitorar as operações.¹³⁰ O objetivo é reduzir atividades manuais e repetitivas no âmbito da Execução Fiscal, resultando em maior agilidade nos processos, redução de custos e da taxa de congestionamento.

Desde novembro de 2018, a funcionalidade de triagem inicial está em uso e trabalhou em mais de 100.000 processos até o momento, o que proporcionou uma redução de 1,5 ano na duração desses processos. Em outubro de 2019, foi disponibilizada uma ferramenta para anexar Avisos de Recebimento (ARs). Atualmente, está em desenvolvimento a incorporação do módulo de Triagem Inicial de Elis na ferramenta de ajuizamento em lote de Executivos Fiscais, com o objetivo de realizar a triagem ainda na etapa pré-processual.

Já a HORUS é uma plataforma de inteligência artificial criada pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT. O propósito é realizar um processamento inteligente para inserir dados digitalizados relacionados aos casos da Vara de Execução Fiscal, processos digitalizados do sistema processual anterior do TJDFT e do repositório de dados corporativo desse tribunal, seguindo as especificações do modelo nacional de interoperabilidade.¹³¹ A distribuição dos processos digitalizados é realizada de forma automatizada e inteligente. Atualmente, o *software* está em funcionamento no TJDFT, com 98% dos processos ativos já distribuídos.

¹²⁹ Conselho Nacional de Justiça. *Inteligência artificial na Justiça / Conselho Nacional de Justiça*; Coordenação: José Antônio Dias Toffoli; Bráulio Gabriel Gusmão. – Brasília: CNJ, 2019.

¹³⁰ *Ibid.*

¹³¹ *Ibid.*

Além do HORUS, o TJDFT criou o TOTH. Seu objetivo é auxiliar no processamento da petição inicial, a fim de auxiliar a classificação das variáveis de assunto e classes do processo.

Além do mais, a plataforma Gerador De Texto Magistrado foi criada pelo Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. O sistema produz automaticamente sugestões de textos com base no que já foi escrito. Tem como finalidade dar produtividade à produção de textos jurídicos.¹³²

O sistema Acórdão Sessões também foi criado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. Ele lê, identifica e possibilita extrair partes de um acórdão, como ementa, relatório e voto. O objetivo é obter informações pertinentes de textos jurídicos, de forma a poder utilizá-las em conjunto com outros modelos ou aplicações. O Acórdão Sessões está homologado para produção.¹³³

O Movimento Processual Inteligente foi criado pelo TJRO e a proposta do modelo de movimento inteligente é utilizar a inteligência artificial para sugerir, de acordo com a Tabela Processual Unificada do CNJ – TPU, qual movimento deve ser aplicado pelo magistrado.¹³⁴ A plataforma foi ajustada para receber documentos e fornecer uma previsão do movimento mais provável, como, por exemplo, gratuidade de justiça, mero expediente ou concessão de medida liminar. Dessa forma, o sistema realiza previsões sobre decisões, auxiliando o usuário a escolher a opção mais adequada para cada caso. O sistema está homologado e pronto para ser colocado em produção no PJe.¹³⁵

Por fim, a plataforma Similaridade Processual, que também foi criada pelo Tribunal Regional do Estado de Rondônia – TJRO. A ferramenta analisa bases processuais em busca de similaridades entre documentos e é aplicada em diferentes etapas das atividades judiciárias. Essa abordagem visa a otimizar o processo de tomada de decisão, especialmente em situações que envolvam assinatura de documentos semelhantes e em grande volume.¹³⁶

Importante mencionar que todas as plataformas supraditas, além de outras não mencionadas, estão descritas no relatório Inteligência Artificial na Justiça, do Conselho Nacional de Justiça.

¹³² Ibid.

¹³³ Ibid.

¹³⁴ Ibid.

¹³⁵ Ibid.

¹³⁶ Ibid.

Após analisar algumas plataformas de *ODR* e que fazem proveito da inteligência artificial utilizadas pelo Judiciário em sua administração de conflitos, é possível perceber que essa tecnologia altera a estrutura do Judiciário, aprimora o sistema multiportas e disponibiliza mais suporte às formas adequadas de solução de conflitos. Portanto, faz com que os tribunais tenham “várias portas para um processo completo de ponta a ponta” e, assim, o “tribunal não está mais correspondendo uma disputa a um processo, mas organizando para que as disputas passem por diferentes processos em etapas” (NUNES: 2020, p. 34).

Além disso, mesmo que a *ODR* não atue de forma direta no conflito, ela pode auxiliar na gestão desse e isso reflete em cada demanda posta sob a tutela do Estado, fazendo com que o Judiciário trabalhe de forma mais eficiente, garantindo mais celeridade, transparência e inteligência. Dessa forma, há o favorecimento claro do acesso à justiça.

Do mesmo modo que é possível perceber que a *ODR* tem o papel de reparação, depois que o conflito já foi instaurado, já teve tentativa de solução extrajudicial e chegou ao Estado para ter uma conclusão definitiva. Nesse sentido, a *ODR* facilita a sua resolução ou a sua gestão, sendo de uma forma geral ou individual.

Esse cenário revela que a tecnologia ganhou espaço no Direito e mostra uma trajetória irrefreável de transformação em virtude dos novos avanços tecnológicos que devem e precisam ser estudados pelos intérpretes do Direito para análise, proveito e regulamentação, “sob pena de que a implementação de tais mecanismos seja orientada puramente pela ótica mercadológica e daqueles que possuem privilégio informacional” (NUNES: 2020, p. 35), principalmente quando se trata do uso da inteligência artificial para tomada de decisão judicial, sendo de suma relevância entender a aderência dessa tecnologia aos princípios constitucionais do ordenamento jurídico brasileiro.

Diante disso, no capítulo seguinte, será abordada a legitimidade das decisões elaborados por uma *online dispute resolution*, bem como, a necessidade de regulamentação de sua atuação nesse campo.

6. *Online Dispute Resolution* e decisões legítimas

Por meio dos outros capítulos, foi possível perceber que a *online dispute resolution* pode ter um papel preditivo, de facilitar a autocomposição, resolver a demanda ou de apoio à gestão de conflitos. Logo, há a possibilidade de a referida plataforma digital ser utilizada para elaborar decisões; quando esse uso é feito no campo do acordo, ou seja, as partes optaram por uma plataforma de inteligência artificial resolver a demanda e, a partir disso, concluíram um acordo extrajudicial, em se tratando de direitos disponíveis, não há qualquer ilegalidade. A questão primordial é quando essa tomada de decisão é feita no campo judicial, como já é utilizado em países como a Estônia, que incorporou a inteligência artificial em seu sistema de e-Justice para analisar dados e apoiar na tomada de decisões judiciais.

A IA pode ser usada para identificar padrões, analisar precedentes legais e até mesmo ajudar na previsão de resultados em certos casos. Além disso, um “robô-juiz” estava em fase de testes, de acordo com Ott Velsberg, Diretor de Dados do Governo da Estônia, as partes em uma disputa fazem o *upload* no sistema de seus documentos e o programa emite uma decisão, mas caso uma das partes discorde da decisão há a possibilidade de recorrer a um juiz humano. Apenas causas com valor inferior a 7 mil euros podem contar com esse tipo de mecanismo.¹³⁷

Diante dessa realidade, é primordial avaliar se a utilização da *ODR* com esse fim está de acordo com os princípios constitucionais, como, por exemplo o contraditório, a ampla defesa, o acesso à justiça e o devido processo legal. Para entender essa questão, faz-se necessário abordar como é o funcionamento dessa tecnologia que utiliza a inteligência artificial como sua principal agente.

6.1 Inteligência artificial e o seu funcionamento

Com o passar do tempo, nota-se que a definição de inteligência artificial depende do objetivo e da abordagem escolhidos havendo diversas definições. Por exemplo, Russell e Norvig (2010: p. 05) afirmam que, levando em consideração o

¹³⁷ Informação disponibilizada e entrevista para o jornal The Technolawgist. Entrevista a Ott Velsberg, Chief Data Officer del Gobierno de Estonia: jueces robot, inteligencia artificial y el futuro de la digitalización. The Technolawgist, 18.06.2019. Disponível em: <https://www.thetechnolawgist.com/2019/06/18/entrevista-a-ott-velsberg-chief-data-officer-el-gobierno-de-estonia-jueces-robot-inteligencia-artificial-y-el-futuro-de-la-digitalizacion/>. Acesso em 10 nov 2023.

processo de pensamento e raciocínio, a IA deveria ser enquadrada como “sistemas que pensam como humanos ou sistemas que pensam racionalmente” e, no que se refere ao comportamento, como “sistemas que agem como humanos ou sistemas que agem racionalmente”.

Paralelamente, Brundage (APUD PEIXOTO: 2019, p. 21) caracteriza a IA como um corpo de pesquisa e engenharia utilizando a tecnologia digital a fim de criar sistemas aptos a desempenharem atividades comumente desempenhadas pela inteligência humana.

Adicionalmente, Russell e Norvig (2013, p.11) afirmam que essa tecnologia significa a capacidade dos sistemas cibernéticos (formados por computadores, softwares, sensores e atuadores) de imitar funções cognitivas dos seres humanos, funções estas que podemos resumir na resolução de problemas por meio do aprendizado apoiado na percepção¹³⁸.

Parte integrante e essencial para que a inteligência artificial apresente resultado é o algoritmo, definido como a descrição ordenada da sequência de ações ou fases para solução de um problema, para exibir comportamentos inteligentes; ou, uma sequência ordenada de instruções que emanam comando para o computador desempenhar tarefas. Para Ricardo Penã Marí, professor da Universidade Complutense de Madri, os algoritmos possuem a seguinte definição: “Conjunto de regras que, aplicadas sistematicamente a alguns dados de entrada apropriados, resolvem um problema em um número finito de passos elementares”.¹³⁹

Importante ressaltar que a diferenciação dos tipos de algoritmos é determinante para o resultado do uso da inteligência artificial, precisamente falando dos algoritmos supervisionados e não supervisionados. No primeiro caso, os programadores escolhem quais dados serão utilizados e processados pela máquina e quais resultados os sistemas deve apresentar, o que favorece uma maior transparência e controle das ações executados pelo computador para fins de auditoria e verificação de equívocos quando do processamento de informações. Já os algoritmos não supervisionados não dependem de uma seleção prévia dos dados, são dados não identificados e o próprio sistema identifica padrões, aproxima situações e

¹³⁸ RUSSELL, S.; NORVIG, P. Inteligência Artificial. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2013.

¹³⁹ Definição fornecida em entrevista ao jornal El País em 30 de março de 2018. Ver: FANJUL, S. Na verdade, o que [...] é exatamente um algoritmo? El País, Brasil. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2018/03/30/tecnologia/1522424604_741609.html. Acesso em 14 nov 2023.

fatos, sem que exista uma classificação pré-definida pelo programador (MONARD; BARANAUSKAS: 2003, p. 20, 21 e 50).

Dessa forma, a partir de uma programação por fórmulas, codificação, categorização e algoritmos, a inteligência artificial reconhece padrões na base de dados e aplica na questão analisada.

O *machine learning* é uma evolução disso, uma vez que representa o aprendizado automático da máquina a partir de uma fonte de dados. Trata-se de algoritmos que possibilitam o aprendizado automático a partir de dados, identificando padrões e realizando generalizações que permitem aplicar o que foi aprendido com a prática, lógica e experiência. O *machine learning* aprende a partir de uma base de dados sem programação, por meio de treinamento e experiências anteriores; não tem codificação para processar informações e ter resultado, são critérios identificados pela máquina (NUNES & MARQUES: 2020, p. 551 a 591).

Na autocomposição, o *machine learning utilizado* durante o uso das plataformas faz com que as partes conectadas ao sistema respondam perguntas que alimentam o banco de dados e, com essas informações, o próprio sistema começa a identificar áreas possíveis de acordo e sugerir determinadas soluções.

Portanto, a inteligência artificial consegue analisar o conteúdo processual e emitir uma decisão sobre o caso a partir de referências anteriores e padrões identificados pela máquina.

De acordo com Alan Turing (1950, p.433 a 460) uma máquina inteligente é aquela que tem um comportamento igual a seres humanos, e/ou um sistema de computadores que percebe o ambiente, pensa, aprende e age por meio de sensores (*input*), uma lógica operacional (algoritmo) e atuadores (*output*). Melhor dizendo, a IA tem um papel de previsões, recomendações e decisões que age a partir de objetivos prévios e da utilização de uma base de dados (*input*) atrelada a uma sequência de ações (algoritmos) que identificam padrões semelhantes ao solicitado e geram um resultado (*output*) (CORMEN et al., 2009, p.5).

A arquitetura de um algoritmo depende de *input*, ou seja, dados que alimentam um sistema, e de um *output*, objeto e/ou resultado desejado, para que o computador leia e transforme as informações em dados úteis.

Logo, diante de tamanho avanço tecnológico, essa ferramenta contribui para uma precisão e velocidade na análise da base de dados, o que se mostra viável para atividades repetitivas com um certo padrão, como, por exemplo pesquisa de

peças, localização e seleção de documentos, busca de teses jurídicas, geração de documentos, resumos, relatórios com precisão e predição de resultados por meio da jurimetria¹⁴⁰, colaborando para o poder de persuasão dos precedentes.

Contudo, seria possível a plataforma de *ODR* com aspectos decisórios substituir o juiz?

6.2 A legitimidade do uso da inteligência artificial na tomada de decisões judiciais

O Direito se funda na linguagem e na semântica, diferentemente da IA, para a qual a representação matemática e algorítmica é essencial.

Portanto, o Direito e a linguagem têm uma conexão fundamental. Diferentemente do algoritmo, o Direito é um conceito interpretativo, resulta em uma construção argumentativa, e não puramente matemática, em que procedimentos institucionalizados asseguram sua legitimidade e validade. É diferente de um conceito lógico e matemático que pode ser reconstruído automaticamente. A legitimidade decorre de um processo discursivo e democrático das normas, de uma prática interpretativa, construída por meio da linguagem, de abertura semântica com um caráter dinâmico, que possibilita várias interpretações dependendo do caso, do espaço, do tempo, do contexto histórico, social e da hermenêutica (VIANA & SEKHON: 2020, p.671 a 696).

A submissão disso a uma linguagem algorítmica teria por consequência a redução das possibilidades de interpretação e aplicação do Direito. Cabe salientar que a IA precisaria de funções como interpretação, apreciação da prova, sopesamento sobre plausibilidade dos dados e estudos levantados, pois não se trata de aplicação automática de normas, não é a subsunção do fato à norma, mas, sim, da análise de argumentos e evidências, e não apenas da replicação de padrões (NUNES & MARQUES: 2020, p. 551 a 591). Portanto, julgar é uma atividade humana construída discursivamente por um raciocínio jurídico (VALE: 2020, p.629 a 640).

No entanto, negar uma completa automatização das decisões seria ignorar

¹⁴⁰ A jurimetria representa os indicadores do Judiciário, a estatística do Direito, a compreensão de como os tribunais decidem. A jurimetria abrange áreas como a análise quantitativa do comportamento judicial, a aplicação das teorias da comunicação e informação no contexto jurídico, a utilização da lógica matemática no direito, a recuperação de dados legais por meio de métodos eletrônicos e mecânicos, e o desenvolvimento de modelos para prever decisões judiciais (LOEVINGER, L. **Jurimetrics**: The methodology of legal inquiry. *Law & Contemp. Probs.*, v. 28, 1963. p. 8.).

como a tecnologia vem se posicionando no mercado, ou seja, como algo irrefreável, de grande alcance e já utilizado em outros países. Ao passo que também não seria adequado uma automação completa e irrestrita.

Posto isso, é necessário o encontro do equilíbrio, analisar a utilização da tecnologia em consonância com as normas, analisando também os riscos e impactos dessa atividade para um maior controle e mitigação de possíveis violações.

A principal questão a ser discutida é a respeito dos riscos e impactos envolvidos na atividade.

A eficiência, celeridade dos atos e redução dos ativos como dinheiro, pessoas e tempo não podem ser as únicas razões para automação dos serviços jurídicos em detrimento dos direitos fundamentais. É necessário compreender a forma de atuação da tecnologia para uma análise crítica ao seu respeito. Há que se pesar o contraditório, a ampla defesa, o acesso à justiça e o devido processo legal com a eficiência, velocidade e redução de custos.

A tecnologia não deixa de apresentar uma problemática em relação aos direitos fundamentais se considerarmos a utilização de algoritmos opacos e incompreensíveis, como os não supervisionados, além dos vieses algorítmicos que alteram o conhecimento das máquinas, que geram equívocos nos resultados por erros na alimentação de dados durante o aprendizado, ou a existência de padrões ocultos que deturpam a realidade dos fatos e geram generalizações equivocadas, preconceitos e discriminação.

A tecnologia proporciona o benefício da celeridade e da produtividade, mas é necessário analisar os riscos do seu uso, considerando que há dificuldade de um controle e fiscalidade dos atos pelos jurisdicionados, não há uma compreensão clara de como se chegou a determinado resultado a partir da utilização de IA, quais algoritmos foram utilizados, qual fonte de dados foi utilizada para cada questão, o caminho percorrido pela IA para chegar a um parecer e, como o caminho utilizado se assemelha à questão a ser resolvida. Portanto, há uma necessidade de controle para mitigação dos riscos mapeados.

O Direito não deve admitir ferramentas embasadas em algoritmos sem supervisão; ainda que respeitada a publicidade algorítmica, os critérios de agrupamentos dos padrões não seriam conhecidos. A máquina chegaria a um resultado com base em parâmetros desconhecidos sem programação. Insta salientar que o uso de algoritmos não supervisionados é proibido pelo art. 10 da Lei Geral de

Proteção de Dados.¹⁴¹

Portanto, a partir do exposto, é possível dizer que o uso da IA para elaboração de decisões judiciais expõe as partes envolvidas a quatro riscos, a seguir detalhados. O primeiro risco é a opacidade, que é a falta de transparência no modo de desenvolver o software e esclarecer o seu funcionamento, por informações incompletas e vagas de como se chegou a determinado resultado. Quando se trata de *softwares* desenvolvidos por empresas privadas, a proteção pelo segredo comercial e propriedade intelectual colaboram pela falta de transparência dos critérios de atuação da IA (MARANHÃO, FLORÊNCIO, ALMADA: 2021, p.7).

Referente a isso, é de suma importância ressaltar que a inteligência artificial tem capacidade de se auto-organizar na mudança de ambiente o qual está exposta, a falta de transparência e de controle está em como é feita essa reorganização e calibração do padrão (MEDEIROS: 2020, p.591 a 625). Isso gera um comportamento que não se pode prever e compreender o mecanismo, gera algo inesperado e impossibilita a justificação e explicação sobre o modo de processamento interno da informação.

A opacidade está na falta de acesso aos conjuntos de dados utilizados, no código escrito e na sua intenção de resultado, bem como, em entender a complexidade dos modelos matemáticos envolvidos e no seu processamento, nas etapas de alimentação da base de dados, algoritmos, estruturação, critérios de categorização, desenvolvimento e treinamento sem nível de controle externo (MARANHÃO, FLORÊNCIO, ALMADA: 2021, p.6). Alguns alegam que a opacidade dificulta que pessoas más intencionadas burle o sistema e identifique os parâmetros. No entanto, isso também é contrário ao direito de ampla defesa, viola as garantias como contraditório, conhecimentos dos pressupostos dos julgados, uma vez que o jurisdicionado não tem a informação sobre o que fez a IA decidir sobre aquele tema para se defender e argumentar sobre decisões equivocadas pelo comportamento inadequado dos algoritmos, e há ainda ausência de acessibilidade e compreensão do intérprete para debate, que tem seu conhecimento prejudicado de como foi a construção da decisão prejudicada, já que as partes tem o direito de participação.

Diante do abordado, faz-se necessário uma conferência humana da

¹⁴¹ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14020.htm. Acesso em: 25/10/2023.

decisão elaborada pela IA, a necessidade de auditoria realizada por órgãos como CNJ e OAB, uma transparência algorítmica para juízes e jurisdicionados e participação de institutos especializados desde a criação, desenvolvimento, construção, transparência, e pesquisa da IA a ser utilizada na solução de conflitos. Por fim, considerando o segredo comercial e a propriedade intelectual da criação dos *softwares*, para uma melhor transparência seria ideal que esse desenvolvimento fosse feito pelos próprios Tribunais.

O segundo risco está nos vieses algorítmicos; considerando que o cérebro possui orientações cognitivas, crenças, deturpação de julgamentos, automatismos mentais utilizados para lidar com problemas e questões diárias, o cérebro e a sua atividade não são baseados em premissas predominantemente racionais e imparciais, o mesmo acontece com a inteligência artificial (MEDEIROS: 2020 p.591 a 625). A convicção de que sem o fator humano a IA teria uma maior objetividade comparada ao julgamento humano é irreal, pois a IA se alimenta de dados e fatos que são necessariamente produtos da experiência humana, com as perspectivas dos criadores a partir de um mundo já interpretado, há a replicação das interpretações já existentes e disponibilizadas ao *software*. Os dados são fruto da produção humana, de uma sociedade com cultura, desigualdades, padrões morais e éticos e isso tem um reflexo na IA.

O terceiro risco está relacionado a generalizações equivocadas. O aprendizado da máquina depende da elaboração de modelos de categorização e de classificação, e essa designa a cada entidade o resultado que ele considera ser o mais apropriado; já na categorização, cada categoria valoriza um ponto de vista e omite outro, por meio de uma classificação de dados e ajuste de parâmetros. A alta capacidade de classificação e categorização do algoritmo pode fazer com que a IA encontre um padrão falso e/ou oculto, da mesma forma que causa imprevisibilidade do resultado (TEPEDINO, SILVA: 2019, p 13). Assim, se a alimentação de dados é equivocada, a análise também será, reproduzindo *blind spots*¹⁴², julgamentos e prioridades de seus criadores, opiniões e codificações que repetem um padrão e, por vezes, o jurisdicionado pode ter dificuldade de identificar o erro. É inconstitucional a repetição de padrão do modelo sem considerar as circunstâncias fáticas dos casos e

¹⁴² Os chamados *blind spots* são os pontos cegos da Inteligência Artificial, casos em que sistemas autônomos “aprenderam” com exemplos de treinamento que não correspondem ao que realmente está acontecendo no mundo real.

sem evidenciar os critérios decisórios, previamente estabelecidos pelos programadores.

Trata-se do Princípio da Fundamentação das Decisões Judiciais que busca, por um lado, assegurar a transparência efetiva da atuação dos órgãos do Poder Judiciário e, por outro, prevenir arbitrariedades durante a emissão de decisões judiciais. A finalidade da fundamentação é também garantir racionalidade à atividade jurisdicional.

Nesse sentido, o artigo 93, inciso IX da Constituição Federal assegura que “todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as decisões, sob pena de nulidade, podendo a lei limitar a presença, em determinados atos, às próprias partes e a seus advogados, ou somente a estes, em casos nos quais a preservação do direito à intimidade do interessado no sigilo não prejudique o interesse público à informação”.

Dessa forma, a decisão-padrão (ou modelo-padrão) é ilegítima do ponto de vista constitucional, visto não enfrentar o conjunto fático de cada caso.

Nas palavras de Alexandre Freitas Câmara: “Decisão como esta, a rigor, poderia ser utilizada em qualquer caso. E decisão que serve para qualquer caso, na verdade, não serve para caso algum” (CÂMARA: 2017).

Ainda, seguindo esse caminho, o artigo 489, parágrafo 1º, inciso III do Novo Código de Processo Civil inovou ao colocar, dentre as hipóteses de não se considerar fundamentada a decisão judicial, aquela que invoca motivos que se prestariam a justificar qualquer outra decisão. Decisões desse tipo constituem tautologias e desprezam a garantia constitucional, porque não são substancialmente motivadas” (FONSECA *et al.*: 2017, p. 55 e 56).

Em outras palavras e em atenção ao dispositivo supramencionado:

O inciso III cuida da decisão que invoca motivos que se prestariam a justificar qualquer outra. Na verdade, o legislador mostrou-se sensível ao fato de que, em tempos de produção em série, em que, para afastar a morosidade da justiça, louvam-se as estatísticas, a produtividade do juiz, muitas vezes são exaradas decisões padrão, com termos vazios, que serviriam a 'fundamentar' qualquer outra decisão. O julgador não desce ao caso concreto. Aplica-se a decisão-padrão sem examinar as características próprias da controvérsia. Por exemplo: 'verossímil a alegação do autor e sendo ele hipossuficiente, inverte o ônus da prova'. No mais das vezes, a hipótese do inciso III confunde-se com a do inciso I. É a paráfrase de textos normativos ou sua repetição, quase sempre, que permite a adoção de decisões-padrão (OLIVEIRA: 2018, p. 520 e 521).

O quarto risco diz respeito a reprodução de preconceitos e discriminação

pela IA a partir dos seus dados de base e com algoritmos contaminados com distorções, o que viola o princípio da ampla defesa e do contraditório se fatores alheios aos autos são utilizados para embasar decisões. É necessário deixar claro como cada dado influencia na questão analisada para que não seja apenas replicadores de estereótipos e disseminadores de padrões discriminatórios (COSTA, KREMER: 2022, p.11 a 23).

Posto isso, fica claro que a *online dispute resolution* pode contribuir com o direito e com a resolução de conflitos de diversas formas, sendo a possibilidade de diagnosticar situações com aspecto decisório uma delas.

A IA pode sistematizar e automatizar tarefas, como compilação de dados, análise de documentos, dar sugestões de modelos de peças, desenvolver indicadores por meio da predição de resultados padrões, realizar pesquisas, colaborar para uma análise mais estratégica e com mais especificidade, automatizar procedimentos simples, como informações processuais, e gerenciar um grande volume de dados, mas, quando se trata de uma plataforma de inteligência artificial tomando decisões acerca da vida das pessoas, é necessária atenção redobrada na obediência ao devido processo legal, na necessidade de fundamentação adequada, atendimento aos requisitos do art. 489 do CPC, transparência em todas as etapas de criação, desenvolvimento e funcionamento da IA, bem como atenção à publicidade de tudo isso, conforme art. LX da CF e art. 8º do CPC, que deve ganhar novos escopos e abranger a publicidade algorítmica.

O uso da inteligência artificial para automação de decisões judiciais legítimas e válidas caberia se, preenchidos determinados requisitos, como, por exemplo aplicação em temas de menos envergadura, baixa complexidade e litigiosidade repetitiva; necessidade de aprovação da decisão pelo juiz, a utilização da ODR ser opcional para cada juiz e tribunal, realização de auditorias regulares e monitoramento contínuo das atividades da plataforma para identificação de falhas e, criação, desenvolvimento, testes e funcionamento acompanhado por órgãos e instituições das partes interessadas, como CNJ, OAB e Ministério Público.

Dessa forma, diante do apresentado fica evidente a necessidade de regulação estatal a respeito do tema.

Essa regulamentação já está em andamento em outros países, como aqueles pertencentes à União Europeia (UE). No dia 9 de dezembro de 2023, houve um consenso provisório entre o Parlamento e o Conselho da União Europeia em

relação à legislação sobre Inteligência Artificial. Agora, o texto acordado precisa ser formalmente aprovado tanto pelo Parlamento quanto pelo Conselho para se tornar uma lei da UE. Antes disso, espera-se que as comissões parlamentares do Mercado Interno e das Liberdades Cívicas votem sobre o acordo em uma reunião futura. Em sua regulamentação a União Europeia reconhece alguns riscos do uso da IA e os divide em risco elevado e risco inaceitável. O primeiro identifica riscos como manipulação cognitivo-comportamental de pessoas ou grupos vulneráveis específicos, pontuação social e sistemas de identificação biométrica em tempo real e à distância, como o reconhecimento facial; o segundo grupo considera os sistemas de IA que afetam negativamente a segurança ou os direitos fundamentais, todos eles serão avaliados antes de seu uso.¹⁴³

No Brasil, o Projeto de Lei nº 5051/2019 em tramitação no Senado Federal e de autoria do Senador Styvenson Valentim se preocupa em estabelecer os princípios para o uso da Inteligência Artificial no Brasil.

O respetivo Projeto de Lei estabelece a IA como auxiliar ao juízo, sem ocupar a função de substituição, o que afasta os benefícios aos instrumentos de racionalização da atividade jurisdicional em questões repetitivas, sendo aplicável aos procedimentos sem esforço intelectual, o que também fecha as portas para uma reestruturação. Além disso, o PL prevê a realização de auditoria dos sistemas e a necessidade de supervisão humana, sendo essa compatível com a gravidade e implicações da decisão.¹⁴⁴

A IA, conforme interpretação do PL 5051/2019, deve ser o instrumento do instrumento, uma ferramenta a serviço do processo ou do juiz.

A tecnologia pode facilitar o acesso a um repertório avançado de legislações, precedentes, jurisprudências, aplicar velocidade no processamento de dados, filtrar por padrões existentes e fornecer subsídio para a tomada de decisões estratégicas, otimizando a prestação jurisdicional para concessão de uma tutela jurisdicional mais efetiva, mas isso deve ser feito de acordo com os direitos fundamentais citados e garantias legais e constitucionais, atentando-se também para

¹⁴³ Europa Parlamento. (2023). Lei da UE sobre IA: primeira regulamentação de inteligência artificial. Europarl. Recuperado de <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/headlines/society/20230601STO93804/lei-da-ue-sobre-ia-primeira-regulamentacao-de-inteligencia-artificial>. Acesso em 24 out. 2023.

¹⁴⁴ Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/138790>. Acesso em: 27 out. 2023.

a mitigação dos riscos do uso dessa tecnologia para tomada de decisões.

Portanto, não só o projeto de lei quanto a possível introdução da inteligência artificial para questões judiciais tem de ser objeto de discussões, estudos científicos e aprofundamento para que algo que possa dar mais efetividade ao direito de acesso à justiça e celeridade processual não seja um elemento que também viole outros direitos.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conflito é algo comum ao ser humano, desde as situações mais simples até as mais complexas, em diversos temas. Diante disso, muitas áreas buscam estudar o tema e propor formas adequadas de solucionar o impasse. No entanto, também é necessário acrescentar que o modo como cada indivíduo se porta perante o conflito e a comunicação entre as partes são fatores determinantes para o alcance de uma solução que esteja a contento dos envolvidos.

Apesar de carregar um teor negativo, o conflito pode proporcionar um resultado positivo, de mudanças e inovações. Os conflitos podem ser construtivos ou destrutivos. A questão central está na forma pela qual os interesses dos participantes estão ligados, considerando toda a sua atmosfera, como cultura, partes interessadas, valores éticos e morais, financeiro, crenças, expectativas e experiências de cada um.

O conflito não se inicia somente a partir da conduta de uma pessoa, mas depende também da forma como o outro percebe a ação e isso se desdobra em sua parte emocional, relacionado a diversas dimensões, como comunicacionais, sociológicas, psicológicas, socioeconômicas, ideológica, culturais e sóciointerativas.

As interações no litígio podem estar sob dois modelos comportamentais, o cooperativo, em que as partes se enxergam como um time em face do problema, e o modelo adversarial, em que há uma relação posicional entre as partes, um contra o outro competindo para o alcance da melhor solução para si.

Diante dessas variantes, há a necessidade de tratar cada situação de maneira particular e personalizada para se chegar na solução mais adequada. Os métodos de tratamento de conflitos tradicionais são por meio da negociação, mediação, conciliação, arbitragem e o Judiciário.

Por um tempo, o Judiciário foi considerado a única forma de se concretizar o direito ao acesso à justiça, previsto no art. 5º, da Constituição Federal. Esse tema ainda não é pacífico na doutrina, há quem defenda que o referido princípio significa unicamente a intervenção estatal, mas há posicionamentos diversos, em que a efetivação do acesso à justiça significa proporcionar a cada situação, a melhor forma de tratamento, com a possibilidade de utilizar outros meios além do Poder Judiciário. De forma assertiva, o acesso à justiça não abrange apenas o direito de ir ao Judiciário, mas inclui o direito de ter acesso aos diversos métodos e modalidades de resolução de conflitos, para que cada divergência seja tratada da melhor forma considerando

suas peculiaridades, mas isso não exclui a oportunidade de se ingressar no Judiciário e obter uma decisão justa.

Toda pessoa que tenha seu direito violado ou ameaçado poderá recorrer ao Poder Judiciário procurando proteção de seus direitos. No entanto, é importante mencionar que, mais do que o acesso aos órgãos judiciais, o princípio da inafastabilidade da jurisdição deve garantir, ao final, uma decisão célere e justa.

No entanto, essa não é a única forma de efetivação do acesso à justiça, proporcionar outros métodos com foco em solução, considerando cada peculiaridade a fim de proporcionar a satisfação das partes também é possibilitar o acesso à justiça.

Posto isso, ao admitir um sistema multiportas, e, portanto, outras formas de potencializar a efetividade desse princípio, bem como, considerando a diversidade de conflitos e o grande avanço tecnológico, é possível notar que a tecnologia e a sua presença causam um grande impacto na transformação e inovação dos métodos de solução de conflitos.

A evolução e a integração de tecnologias inovadoras, cada vez mais elaboradas e a sua presença cotidiana, têm motivado o desenvolvimento e a melhoria contínua de plataformas e ferramentas tecnológicas que mesclam inovação com a área jurídica, essas ferramentas oferecem suporte ao Poder Judiciário em suas decisões de diversas formas.

A metodologia da *Online Dispute Resolution (ODR)*, a qual envolve a aplicação da inteligência artificial para apoiar ou administrar um processo de resolução de conflitos, envolve o uso de tecnologia da informação e comunicação na resolução de conflitos, fazendo uso de diversas ferramentas, tais como sistemas de auxílio às partes, negociação facilitada por sistemas automatizados, julgamentos virtuais e a utilização de algoritmos para apoio na tomada de decisões.

A *ODR* cria, de maneira mais célere e eficiente, um novo modo de solução de demandas. A inteligência artificial é vista como uma “quarta parte” do conflito, pois ela pode ser um apoio ao terceiro, responsável por administrar o conflito, além das partes. Ela pode ser um sistema de apoio para formular possibilidades de solução, auxiliar na condução da comunicação entre as partes para se chegar à um consenso, apoiar na gestão do processo, apresentar o nível de concordância ou discordância entre as partes, como também emitir decisões sobre o caso.

Portanto, essa adição tecnológica não se resume à apenas um meio de solução de conflitos, a uma mera transferência de informações e métodos para o

ambiente online, ao contrário, ela desempenha um papel ativo na gestão e resolução da demanda, com metodologia própria.

O uso da *ODR* pode trazer benefícios, como rapidez e agilidade na solução de conflitos, redução de custos, prevenção do conflito para não chegar ao Poder Judiciário, menos formalidade, precisão na suas atividades por conseguir analisar um grande volume de dados e fazer uma subsunção com o tema posto, gera maior confiança e segurança na tomada de decisão, ao conseguir pesquisar e apresentar o histórico de decisões sobre determinado tema, sendo não só aplicável a conflitos simples, mas também em conflitos que exigem uma atuação diferenciada pela sua complexidade. Faz-se necessário um olhar crítico do gestor do conflito para inserir a *ODR* no momento certo, conforme a sua necessidade. No entanto, apesar de suas inúmeras vantagens é necessário um olhar cuidadoso, para que esse método utilizado para potencializar um direito, não viole outros.

De maneira autocompositiva e em direitos disponíveis, as partes optam pela sua aplicação à situação, seja na tomada de decisões, fazendo perguntas e decidindo qual resultado é o melhor para as partes ou no auxílio a tomada de decisões ao propor soluções com base em disputas anteriores, também com base no perfil comportamental das partes, conduzi-las a um consenso e evitar que resultados negativos sejam decididos de forma impositiva por terceiros, da mesma forma que pode evitar muitas idas ao Judiciário.

Nesse caso é importante que as partes estejam cientes do modo de funcionamento da plataforma, como o objetivo é alcançado para que sintam segurança na conclusão do acordo. Do mesmo modo que a plataforma precisa garantir a confidencialidade e o devido tratamento dos dados, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, o Marco Civil da Internet e demais disposições legais aplicáveis.

Todavia, por mais que o uso dessa tecnologia tenha grande serventia e utilidade, não é razoável que esse uso digital, de maneira autocompositiva, seja uma condição prévia, particular e obrigatória para acesso ao Judiciário, o que pode ser inadequado para tratar a controvérsia, além da restrição demonstrar clara violação ao direito de acesso à justiça, exceto quando o mecanismo estiver plenamente integrado aos sistemas judiciais utilizados pelo Poder Judiciário, nesse caso, seria apenas uma etapa dentro do próprio sistema judicial, não demandando um acesso individualizado e exclusivo para cada cidadão.

Em se tratando de direitos disponíveis e não emergenciais, o ingresso no Poder Judiciário não deve ser a primeira escolha quando existem alternativas mais ágeis e econômicas para resolver um problema. Se outras possibilidades não forem consideradas para resolução do impasse, a ação judicial pode não ser útil ou necessária, mas ela precisa ser uma opção após tentativa de composição extrajudicial, conforme disposição constitucional.

É necessário entender se o demandante procurou resolver o seu problema de alguma forma. Essa questão pode ser uma variante a ser analisada pelo juiz a receber ou não a ação e, caso o juiz opte pela suspensão do processo, isso não causaria prejuízo ou danos às pessoas envolvidas, tendo em vista que a busca pela tutela ainda está acessível.

Em caso de direitos não emergenciais e disponíveis, o Judiciário deve ser considerado como um recurso secundário a ser buscado pelas partes. Isso deve ocorrer após a tentativa de outros métodos para resolver a situação, ou ao demonstrar que os outros meios disponíveis foram insuficientes para solucionar o problema, com a finalidade de que as soluções estejam compatíveis com o acesso à justiça de forma integral, ou seja, considerando as diversas modalidades acessíveis para o caso.

Dessa forma, o uso da *Online Dispute Resolution* por parte do Judiciário requer uma atenção e cuidado em suas atividades, uma vez que ele é revestido do poder jurisdicional.

O uso da plataforma no sentido de gestão e apoio contribui para uma precisão e velocidade na análise da base de dados, o que se mostra viável para atividades repetitivas e burocráticas com um certo padrão, como, por exemplo pesquisa de peças, localização e seleção de documentos, busca de teses jurídicas, geração de documentos, resumos, relatórios com precisão e predição de resultados.

Contudo, quando a discussão é em relação a uma plataforma emitir uma decisão judicial sobre o caso concreto, é necessária uma análise profunda.

Importante salientar que, por mais que alguns autores comparem a inteligência artificial com a mente humana, é de suma importância destacar que essa comparação não é literal, uma vez que a inteligência artificial não possui qualquer proximidade com o cérebro, não é razoável antropomorfizar um modelo algoritmo que extrai padrões para se chegar a determinados resultados e resolver problemas, a atividade não se aproxima da complexidade humana. Nessa linha, cabe ressaltar que o ato de julgar é uma atividade construída pela mente humana por meio de um

raciocínio jurídico. Isso se baseia na interpretação, análise das evidências apresentadas, avaliação da credibilidade dos dados e estudos levantados. Não se trata simplesmente da aplicação automática de normas, mas sim, da análise de argumentos e evidências, indo além da mera adequação do fato à norma, mas envolvendo a ponderação de argumentos e não apenas da replicação de padrões.

Ao passo que não se pode permitir uma automação completa e livre, também não seria razoável ignorar a presença e utilidade da tecnologia no campo jurídico.

A busca por eficiência, rapidez nas ações e economia de recursos como dinheiro, mão de obra e tempo não devem ser os únicos motivos para automatizar os serviços jurídicos, em prejuízo dos direitos fundamentais, é de suma importância verificar o cumprimento do contraditório, da ampla defesa, do acesso à justiça e do devido processo legal com esses benefícios.

Portanto, é importante analisar quais os riscos que envolvem a utilização da inteligência artificial na tomada de decisões judiciais. A opacidade, que é a ausência de transparência na elaboração do software e na explicação de seu funcionamento é evidenciada pela disponibilidade de informações incompletas e genéricas sobre o processo de obtenção de um resultado específico, bem como sobre o processamento interno das informações, em como a plataforma chegou a determinado resultado, assim, os direitos à ampla defesa e devido processo legal ficam comprometidos quando a utilização da inteligência artificial viola garantias essenciais como o contraditório e a compreensão dos fundamentos das decisões. O jurisdicionado não possui informações sobre os critérios utilizados pela IA para se defender e contestar decisões que podem ser equivocadas devido a falhas nos algoritmos. Além disso, a falta de acessibilidade e entendimento do intérprete impede um debate efetivo, prejudicando o conhecimento sobre como a decisão foi construída, o que afeta o direito das partes de participarem ativamente do processo.

A presença de vieses algoritmos podem influenciar a decisão, a crença de que a inteligência artificial seria mais objetiva do que o julgamento humano na ausência do fator humano é ilusória. Isso porque a IA se baseia em dados e informações que são, por natureza, influenciados pela experiência humana. Os dados utilizados refletem as perspectivas dos seus criadores, moldados por um mundo já interpretado. Isso leva à replicação das interpretações preexistentes e disponibilizadas ao software, o que compromete um julgamento imparcial.

Outro risco é a possibilidade de generalizações equivocadas pela plataforma, na medida que o aprendizado de máquina se baseia na criação de modelos de categorização e classificação. Esses modelos atribuem a cada entidade o resultado que consideram mais adequado e cada categoria favorece um ponto de vista e negligencia outro, por meio da organização e ajuste de parâmetros dos dados. A notável capacidade de classificação e categorização do algoritmo pode levar a inteligência artificial a identificar padrões falsos e/ou ocultos. Assim, o jurisdicionado pode ter dificuldade de identificar o erro e isso apresenta violação ao princípio da fundamentação das decisões judiciais, sendo inconstitucional a repetição de padrão do modelo sem considerar as circunstâncias fáticas dos casos e sem evidenciar os critérios decisórios, previamente estabelecidos pelos programadores, para assegurar a transparência e prevenir arbitrariedades durante a emissão de decisões judiciais.

O quarto risco está relacionado à reprodução de preconceitos e discriminação pela inteligência artificial, originados a partir de seus dados de origem e algoritmos contaminados por distorções. Isso viola princípios como o da ampla defesa e do contraditório, pois fatores externos ao processo são usados como base para decisões. É crucial esclarecer como cada dado influencia na análise realizada, a fim de evitar a mera replicação de estereótipos.

Diante disso, o uso da inteligência artificial para emissão de decisões judiciais precisa estar contemplado pela obediência ao devido processo legal fundamentação adequada, atendimento aos requisitos do art. 489 do CPC, transparência em todas as fases de concepção, elaboração e operação da inteligência artificial é fundamental, assim como a divulgação ampla dessas informações. Isso está em conformidade com o artigo LX da Constituição Federal e o artigo 8º do Código de Processo Civil, os quais devem ser ampliados para incluir a divulgação transparente dos algoritmos.

A utilização da inteligência artificial para automatizar decisões judiciais pode ser viável se atender a certos critérios. Por exemplo, a aplicação seria adequada em casos de menor complexidade e litigância repetitiva. Além disso, seria necessário que a decisão fosse aprovada por um juiz, a utilização da referida tecnologia fosse opcional para cada juiz e tribunal, auditorias regulares fossem realizadas, e houvesse um monitoramento constante da plataforma para detectar possíveis falhas. O desenvolvimento, teste e funcionamento deveriam ser supervisionados por órgãos especializados e instituições das partes interessadas, como o CNJ, OAB e Ministério

Público. Para uma melhor transparência seria ideal que esse desenvolvimento dos softwares utilizados para tal atividade fosse feito pelos próprios Tribunais.

Posto isso, diante de diversos riscos críticos, fica evidente a necessidade de regulamentação pelo Estado do uso da inteligência artificial no âmbito judicial, considerando todas as questões supraditas, como está em andamento na União Europeia e o Projeto de Lei nº 5051/2019 representa essa iniciativa no Brasil.

Por fim, diante do exposto, é possível afirmar que o uso de métodos como o da *Online Dispute Resolution* são de grande eficácia para a área Jurídica, potencializam direitos, proporcionam celeridade e precisão em seus resultados, possuem diversas utilidades na resolução de conflitos, como apoio à gestão, a condução da comunicação e direcionamento das partes a um consenso, formulação de possibilidades de solução e tomada de decisão, mas também é necessário verificar todos os riscos envolvendo sua atuação e estudos sobre sua performance, considerando que ela também pode ser um meio de violação de direitos fundamentais.

REFERÊNCIAS

Legislativas

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. [S. l.: s. n.], 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Lei de Arbitragem. [S. l.], 24 set. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. [S. l.], 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Diário Oficial da União, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Mediação entre Particulares como Meio de Solução de Controvérsias e sobre a Autocomposição de Conflitos no Âmbito da Administração Pública. [S. l.], 29 jun. 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm.

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. Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>.

Bibliográficas

ALVIM, J. M. **Condições da ação no processo civil contemporâneo**: enfoque sobre o interesse de agir no direito processual civil brasileiro. 40 anos de teoria geral do processo no Brasil. Edição eletrônica ed. São Paulo: PUC, 2017. v. III.

ALVIM, J.E. Carreira. Teoria Geral do Processo. 16. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

AZEVEDO, A. G. DE. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2017.

BARCELLAR, Roberto Portugal. **Mediação de Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BATISTA, Alexandre Jamal. **Princípios, cláusulas gerais e conceitos jurídicos indeterminados nos direitos reais**. In: Princípios, cláusulas gerais e conceitos jurídicos indeterminados nos institutos de direito privado: homenagem ao professor doutor Francisco José Cahali. Coleção direito privado em debate – 1ª ed. São Paulo: Instituto dos Advogados de São Paulo - IASP, 2016.

BEDAQUE, José Roberto. Garantia da Amplitude de Produção Probatória. In: CRUZ E TUCCI, José Rogério (Coord.). Garantias constitucionais do processo civil. São Paulo: RT.

BELLUCCI, E.; ZELEZNIKOW, J. Developing negotiation decision support systems that support mediators: A case study of the family winner system. *In: Artificial Intelligence and Law*, v. 13, n. 2, p. 233 a 271, 2005.

BERALDO, L. DE F. **Curso de Arbitragem nos Termos da Lei nº 9.307/96**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

BERTOLO, J. G.; RIBEIRO, A. M. **Prática Processual Civil Anotada**. Campinas: Mizuno, 2015.

BRUNDAGE, 2018 apud PEIXOTO, Fabiano Hartmann; SILVA, Roberta Zumblick Martins. **Inteligência Artificial e Direito**. Curitiba: Alteridade Editora, 2019.

CAHALI, F. J. **Curso de Arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

CAHALI, F. J. **Curso de Arbitragem** (livro eletrônico): mediação, conciliação, tribunal, multiportas. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

CALMON, P. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

CÂMARA, A. Será o fim da categoria “condição da ação”? Uma resposta a Fredie Didier Junior. **Revista de Processo**, v. 36, n. 197, p. 261 a 269, jul. 2011.

CÂMARA, A. **O Novo Processo Civil Brasileiro**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

CAMPOS DE CARVALHO, M. H. **Os princípios constitucionais que informam o direito privado**. In: Princípios, cláusulas gerais e conceitos jurídicos indeterminados nos institutos de direito privado: homenagem ao professor doutor Francisco José Cahali. Alexandre Jamal Batista (coord.). 1. Ed. São Paulo: IASP, 2017.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet Porto Alegre: Sérgio Fabris, 1988.

COSTA, N. C. A. DA; SANTOS, R. B. DOS. A Transação de Direitos Indisponíveis na Mediação. *In: Revista de Direito UFMS*, v. 5, p. 208 a 232, 24 maio 2019.

CORMEN, T. **Desmistificando Algoritmos**. Google Books, Elsevier Brasil, 3 ago. 2017.

CORMEN, T. et al. **Introduction to algorithms**. 3.ed. Massachusetts: The MIT Press, 2009.

DELGADO, M. G. Arbitragem, mediação e comissão de conciliação prévia no direito do trabalho brasileiro. *In: Revista LTr*, v. 66, n. 6, jun. 2002.

DEUTSCH, M. Conflict Resolution: Theory and Practice. *In: Political Psychology*, 3. v. 4, set. 1983.

DIDIER JR., F. Notas sobre a garantia constitucional do acesso à justiça: o princípio do direito de ação ou da inafastabilidade do poder judiciário. *In: Revista de Processo*, v. 108, out. 2002.

DIDIER JR., F. **Curso de Direito Processual Civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento**. 12. ed. Salvador: Editora Jus PODIVM, 2010. v. 1.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2009. v.1.

DREYFUS, Hubert. *What Computers Still Can't Do: A Critique of Artificial Reason*. Cambridge: The MIT Press, 1999.

FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas**: Criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

FARIAS, C.; NETTO, F. P. B.; ROSENVALD, N. **Curso de Direito Civil**. 5ª edição. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como Chegar ao Sim**: Como Negociar Acordos Sem Concessões. Tradução: Ricardo Vasques Vieira. 3. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

FONSECA, J. F. N. DA. **Comentários ao Código de Processo Civil**. São Paulo: Saraiva, 2017. v. IX.

FREIRE, R. C. L. **Condições da ação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

GAIO JÚNIOR, A. P. **Teoria da Arbitragem**. 1. ed. São Paulo: [s.n.].

GONÇALVES, M. V. R. **Direito processual civil - Esquemático**. São Paulo: Saraiva, 2020. GOODMAN, J. W. The Pros And Cons Of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber Mediation Websites. **Duke Law & Technology Review**, p. 1-15, 2003.

GRINOVER, A. P. **Ensaio sobre a processualidade**: Fundamentos para uma nova teoria geral do processo. 1. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.

GUILHERME, L. F. do V. de A. **Manual de Mediação e Arbitragem**: Conciliação e Negociação. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

JUNQUILHO, T. A. Resolução On-line de Conflitos: Limites, Eficácia e Panorama de Aplicação no Brasil. *In*: NUNES, D.; LUCON, P. H. DOS S.; WOLKART, E. N. (Eds.). **Inteligência Artificial e Direito Processual**: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

LEITE, C. H. B. **Curso de direito processual do trabalho**. 5. ed. São Paulo: LTr, 2007.

LENZA, P. **Direito Constitucional esquematizado**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2013.

LIMA, A. B. DE M.; OLIVEIRA, G. H. DE. Acesso à justiça e o impacto de novas tecnologias na sua efetivação. *In: Revista de Cidadania e Acesso à Justiça*, 2019.

LIMA, I., PINHEIRO, C. A. M., SANTOS, F. A. O. Inteligência Artificial. Rio de Janeiro: Campus, 2014.

LOEVINGER, L. Jurimetrics: The methodology of legal inquiry. *Law & Contemp. Probs.*, v. 28, 1963. pP. 8. *In: Law and Contemporary Problems*, v. 28, 1963.

MARQUES, R. D. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. *In: Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, Thomson Reuters, v. 5, 2019.

MARQUES, R. D.; DUARTE, R. Q.; PARO, G. Online Dispute Resolution (ODR) e o Interesse Processual. *In: LUCON, P. H. DOS S. et al. (Eds.). Direito, processo e tecnologia*. Coleção Direito e Novas Tecnologias. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

MARTINS, Pedro Batista. Acesso à justiça. Aspectos fundamentais da lei da arbitragem. Pedro Batista Martins, Selma Lemes, e Carlos Alberto Carmona. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

MEDINA, J. M. G. **CPC: Código de processo civil comentado**: com remissões e notas comparativas ao Projeto do novo CPC. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MEDEIROS, N. R. F. V. de. Uso da Tecnologia Artificial no Processo de Tomada de Decisões Jurisdicionais: Potenciais Riscos e Possíveis Consequências. *In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. Inteligência Artificial e Direito Processual: Os impactos da virada tecnológica no direito processual*. 4. ed. Salvador: JusPodvim, 2020.

MONARD, M. C.; BARANAUSKAS, J. A. Conceitos sobre aprendizado de máquina. *In: Sistemas Inteligentes Fundamentos e Aplicações*. 1. ed. Barueri-SP: Manole Ltda, 2003.

MORAES, A. DE. **Direitos Humanos Fundamentais**. Teoria Geral. Comentários aos arts. 1º à 5º da Constituição da República Federativa do Brasil. Doutrina e Jurisprudência. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1998.

NOVELINO, Marcelo. Direito constitucional. 4. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Método, 2010.

NERY JUNIOR, N. **Princípios do Processo Civil na Constituição Federal**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

NERY JUNIOR, N.; NERY, R. M. DE A. **Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante**. 13. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

NETO, J. C. **Curso de Arbitragem**: arbitragem comercial, arbitragem internacional, Lei brasileira de arbitragem, Instituições internacionais de arbitragem, Convenções

internacionais sobre arbitragem. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

NUNES, D. *et al.* (EDS.). A tomada de decisão por máquinas: A proibição, no direito, de utilização de algoritmos não supervisionados. *In: Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual*. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020a.

NUNES, D. *et al.* (EDS.). Uso da Tecnologia Artificial no Processo de Tomada de Decisões Jurisdicionais: Potenciais Riscos e Possíveis Consequências. *In: Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual*. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020b.

NUNES, D. Virada Tecnológica no Direito Processual (da automação à transformação): Seria Possível Adaptar o Procedimento pela Tecnologia? *In: NUNES, D.; LUCON, P. H. DOS S.; WOLKART, E. N. (Eds.). Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual*. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

NUNES, D.; LUCON, P. H. DOS S.; WOLKART, E. N. (EDS.). **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual**. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

NUNES, D.; MARQUES, A. L. P. C. Decisão Judicial e Inteligência Artificial: É possível a automação da fundamentação? Em: NUNES, D.; LUCON, P. H. DOS S.; WOLKART, E. N. (Eds.). **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual**. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

PARO, G.; MARQUES, R. D.; DUARTE, R. D. On-Line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. **Direito, Processo e Tecnologia**. Brasil: THOMSON REUTERS, 2020.

PEIXOTO, F.H.; SILVA, R. Z. M. **Inteligência Artificial e Direito**. Curitiba: Alteridade Editora, 2019.

PORTANOVA, R. **Princípios do processo civil**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

RABINOVICH-EINY, O.; KATSH, E. Digital justice: reshaping boundaries in an online dispute resolution environment. *In: International Journal of Online Dispute Resolution*, v. 1, n. 1, 2014.

JUNIOR, F. D. R. ANTÔNIO. **Conciliação E Mediação: Ensino Em Construção**. 2. ed. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados IPAM, 2019.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

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

RUSSELL, S.; NORVIG, P. Inteligência Artificial. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2013.

RUSSELL, Stuart; NORVIG, Peter. **Artificial intelligence**: a modern approach. New Jersey: Editora Pearson Prentice Hall, 2010.

SALLES, C. A. De.; LORENCINI, M. A. G. L.; SILVA, P. E. A. DA. **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**: Curso de Métodos Adequados de Solução de Controvérsias. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SANTOS, C.; NOVAIS, P.; ANDRADE, F. Sinergia na resolução de litígios em linha e a necessidade de proteção da privacidade e dos dados pessoais. *In: Democracia Digital e Governo Eletrônico*, v. 10, 22 jun. 2016.

SCAVONE JÚNIOR, L. A. **Arbitragem – Mediação, Conciliação e Negociação**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SEMÍRAMIS, M. **Conceitos de conflito**. Fundamentos da mediação comunitária, p. 38, 2014.

SENA, A. G. DE. Formas de Resolução de Conflitos e Acesso à Justiça. *In: Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região*, v. 46, p. 93 a 114, 2017.

SILVA, E. Z. M.; CASTRO, L. F. R. **Psicologia judiciária para concursos da Magistratura**. São Paulo: Edipro, 2019.

SOUZA, A. P. DE *et al.* **Teoria Geral do Processo Contemporâneo**. 2. ed. rev. atual. e aum. São Paulo: Atlas, 2017.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 5. ed. São Paulo: Forense, 2019.

THEODORO JR., H. **Curso de Direito Processual Civil**. 52. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1.

THEODORO JR., Humberto. Curso de direito processual civil: processo de execução e cumprimento de sentença, processo cautelar e tutela de urgência. Rio de Janeiro: Forense, 2012. v. 2.

THIESSEN, E.; MINIATO, P.; HIEBERT, B. Online dispute resolution and E-Negotiation. *In: WAHAB, M. S. A.; KATSH, E.; RAINEY, D. (Eds.). Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution.* [s.l.] The Hague: Eleven International, 2012.

TURING, A. Computing Machinery and intelligence. *Mind* 49, 1950, p. 433 a 460.

VENTURI, Elton. Transação de Direitos Indisponíveis? **Tutela Diferenciada**, Revista de Processo, v. 251, 2016.

VALE, M. B. D. Luís. A tomada de decisão por máquinas: A proibição, no direito, de utilização de algoritmos não supervisionados. Em: NUNES, D.; LUCON, P. H. DOS

S.; WOLKART, E. N. (Eds.). **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual**. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

VIANA, A. A. DE S.; SEKHON, P. A inteligência artificial e o e-Hércules: A decisão algorítmica à luz da teoria dworkiniana do direito como integridade. Em: NUNES, D.; LUCON, P. H. DOS S.; WOLKART, E. N. (Eds.). **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual**. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

WATKINS, C. A Online Dispute Resolution (ODR) e o processo judicial: Caminhos para integração. Rio de Janeiro, v. 5, ed. 1, 2022. Disponível em: <https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/download/258/216/1287>. Acesso em: 21 jul. 2023. In: **Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ.**, v. 5, n. 1, abr. 2022.

WATKINS, Michael. *Negociação*. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 2005.

WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution (ODR) e a (Des)necessidade de Formulação de Reclamação Prévia dos Consumidores junto às Plataformas Virtuais para Configuração do Interesse de Agir. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro. **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os impactos da virada tecnológica no direito processual**. 4. ed. Salvador: JusPodivum, 2020.

Eletrônicas

ALESSA, H. The role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution: A brief and critical overview 31:3, 319-342, DOI: 10.1080/13600834.2022.2088060. Disponível em: [The role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution: A brief and critical overview \(tandfonline.com\)](https://www.tandfonline.com). In: **Information & Communications Technology Law**, v. 31, n. 3, jun. 2022.

ASSISTENTE virtual Sofia está disponível na Plataforma Digital do Judiciário. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 10 out. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/assistente-virtual-sofia-esta-disponivel-na-plataforma-digital-do-judiciario/>. Acesso em: 14 jul. 2023.

BRANZEI, S.; FREDERIKSEN, S. K. S.; AZIZ, H.; RATSIKAS, A. F. The Adjusted Winner Procedure: Characterizations and Equilibria. In: **Twenty-Fourth International Joint Conference on Artificial Intelligence (IJCAI 2015)**, [S. l.], p. 455 a 460, 2015. Disponível em: <https://www.ijcai.org/Proceedings/15/Papers/070.pdf>. Acesso em: 1 jul. 2023.

CASE, Lucinda. The Impact of ODR Technology on Dispute Resolution in the UK. **Thomson Reuters Canada**, 2016. Disponível em: https://blogs.thomsonreuters.com/legal-uk/wp-content/uploads/sites/14/2016/10/BLC_ODRwhitepaper.pdf. Acesso em: 5 jun. 2023.

COM a plataforma Sinapses, Judiciário assume protagonismo no desenvolvimento de soluções de IA. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/com-a-plataforma-sinapses-judiciario-assume-protagonismo-no-desenvolvimento-de-solucoes-de-ia/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

COMO O Mercado Livre atingiu 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos: Ricardo Marques, líder de resolução de conflitos do Mercado Livre, revela como a empresa utiliza a tecnologia para evitar a judicialização de disputas com consumidores. Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs, 2019. Disponível em: <https://www.ab2l.org.br/como-o-mercado-livre-atingiu-989-de-desjudicializacao-na-resolucao-de-conflitos/>. Acesso em: 19 maio 2023.

CONCEITOS de conflito: O que é o conflito? Algumas definições. Instituto Elo. Disponível em: <http://institutoelo.org.br/site/files/arquivos/d1aeee6d8a529d6737b303af6e4909d6.pdf> Acesso em: 20 maio. 2023.p.08.

CONFLITO. Michaelis. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/conflito>. Acesso em: 20 maio. 2023.

Conselho Nacional de Justiça. Inteligência artificial na Justiça / Conselho Nacional de Justiça; Coordenação: José Antônio Dias Toffoli; Bráulio Gabriel Gusmão. – Brasília: CNJ, 2019.

Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2022 / Conselho Nacional de Justiça. – Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>

COSTA, R. S., KREMER, B. “Inteligência Artificial E Discriminação.” Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça, vol. 16, no. 1, 20 out. 2022, <https://doi.org/10.30899/dfj.v16i1.1316>. Acesso em 21 nov 2023.

E-COMMERCE Quality Index América Latina: A única pesquisa que avalia a qualidade das informações nas páginas de produto do e-commerce na América Latina. E-Commerce Quality Index, 6 maio 2021. Disponível em: <https://content.lett.digital/agradecimento-eqi-latam-2021>. Acesso em: 1 jun. 2023.

Europa Parlamento. (2023). Lei da UE sobre IA: primeira regulamentação de inteligência artificial. Europarl. Recuperado de <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/headlines/society/20230601STO93804/lei-da-ue-sobre-ia-primeira-regulamentacao-de-inteligencia-artificial>. Acesso em 24 out. 2023.

FILHO, O. B. da F. Novo Código de Processo Civil quebra paradigma das "condições da ação". **ConJur**. [S. l.], 30 nov. 2015. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2015-nov-30/otavio-fonseca-cpc-quebra-paradigma-condicoes-acao>. Acesso em: 2 jun. 2023

FIRST Quarter 2023 Letter to Shareholders. **MercadoLibre, Inc.**, [S. l.], p. 1-15, 3 mar. 2023. Disponível em: <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/098a2d95-0ea8-4ed5->

a340-d9ef6a2b0053/2bcfb17b-14ef-19e4-38dc-8c6bad78fcdf?origin=. Acesso em: 29 jun. 2023.

HARVARD LAW SCHOOL (Estados Unidos da América). Harvard Negotiation Project. **Program on Negotiation**. [S. l.], 11 jul. 2018. Disponível em: https://www.pon.harvard.edu/category/research_projects/harvard-negotiation-project/. Acesso em: 15 abr. 2023.

HARVARD LAW SCHOOL. **Watna Glossary**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/glossary/watna/>. Acesso em: 20 abr. 2023a

HARVARD LAW SCHOOL. **Batna Glossary**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/glossary/batna/>. Acesso em: 20 abr. 2023b

HISTÓRICO da Pandemia de COVID-19. Folha informativa sobre COVID. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 17 jun. 2023.

HOW to Find the ZOPA in Business Negotiations: **Careful preparation in a business negotiation includes an analysis of the ZOPA in business**. [S. l.], 10 fev. 2020. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/daily/business-negotiations/how-to-find-the-zopa-in-business-negotiations/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

INFORMAÇÕES sobre Defesa do Consumidor. Mercado Livre, 2020. Disponível em: https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/informacoes-sobre-defesa-do-consumidor_1008. Acesso em: 21 maio 2023.

INTELIGÊNCIA Artificial: O que é e qual a sua importância? SAS, 2020. Disponível em: https://www.sas.com/pt_br/insights/analytics/inteligencia-artificial.html. Acesso em: 4 maio 2023.

INTELIGÊNCIA artificial é aposta para agilizar processos na Justiça. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 10 mar. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/inteligencia-artificial-e-aposta-para-agilizar-processos-na-justica/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

INTELIGÊNCIA artificial vai atuar na indexação de processos no Pará. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 4 jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ferramenta-com-inteligencia-artificial-vai-atuar-na-indexacao-de-processos-no-para/>. Acesso em: 14 jul. 2023

JUSTIÇA 4.0. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 2 ago. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

JUSTIÇA piauiense lança inteligência artificial para otimizar prestação jurisdicional. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 18 abr. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-piauiense-lanca-inteligencia-artificial-para-otimizar-prestacao-jurisdicional/>. Acesso em: 19 jul. 2023.

KATSH, E. ODR: A Look at History: A Few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future. *In*: WAHAB, M. S. A.; KATSH, E.; RAINEY, D. (Eds.). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. [s.l.] The Hague: Eleven International, 2012a.

KATSH, E. **Online Dispute Resolution: Theory And Practice**: Online dispute resolution: Theory and Practice: Treatise on Technology and Dispute Resolution. 2. ed. [S. l.]: Eleven International Publishing, 2012b. p. 1 a 21. Disponível em: <http://conferences.law.stanford.edu/codr2013/wpcontent/uploads/sites/9/2016/09/Katsh-Wahab-ODR-A-Lok-at-History-Ch.1.pdf>. Acesso em: 3 maio 2023.

KATSH, E.; RIFKIN, J.; GAITENBY. E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of “eBay Law”. *In*: **Ohio State Journal on dispute resolution**, v. 15, n. 3, p. 705 a 734, 2000. Disponível em: <https://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2023.

KATSH, E.; RULE, C. What We Know and Need to Know about Online Dispute Resolution. *In*: **South Carolina Law Review**, v. 67, 2016. p. 1 a 17. Disponível em: <https://scholarcommons.sc.edu/sclr/vol67/iss2/10/>. Acesso em: 13 jul. 2023.

LEMES, S. F. Cláusula Escalonada ou Combinada: Mediação, Conciliação e Arbitragem. Em: FINKELSTEIN, C.; VITA, J. B.; CASADO FILHO, N. (Eds.). **Arbitragem Internacional, UNIDROIT, CISG, e Direito brasileiro**. São Paulo: Quartier Latin, 2010. p. 163 a 178. Disponível em: <http://selmalemes.adv.br/artigos/Cl%C3%A1usula%20Escalonada%20ou%20Combinada%20%20Media%C3%A7%C3%A3o,%20Concilia%C3%A7%C3%A3o%20e%20Arbitragem.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2023.

LESSA NETO, J. L. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?! **Revista de Processo**, v. 40, n. 244, p. 427 a 441, jun. 2015. Disponível em: <http://selmalemes.adv.br/artigos/Cl%C3%A1usula%20Escalonada%20ou%20Combinada%20%20Media%C3%A7%C3%A3o,%20Concilia%C3%A7%C3%A3o%20e%20Arbitragem.pdf>.

MARQUES, Claudia Lima. Direito do Consumidor pode ser considerado um sucesso no Brasil. **DIREITO, PROCESSO E TECNOLOGIA, CONJUR**, p. 1, 28 mar. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-mar-28/garantias-consumo-direito-consumidor-considerado-sucesso-brasil>. Acesso em: 15 jun. 2023.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro de Língua Portuguesa Michaelis**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/conflicto>. Acesso em: 20 maio. 2023.

Mittelstadt, Brent Daniel, et al. “The Ethics of Algorithms: Mapping the Debate.” *Big Data & Society*, vol. 3, no. 2, Dec. 2016, [journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2053951716679679](https://doi.org/10.1177/2053951716679679). <https://doi.org/10.1177/2053951716679679>. Acesso em 19 nov 2023.

NEGOTIATION SKILLS: Negotiation strategies and negotiation techniques to help you become a better negotiator. **Program on Negotiation**, www.pon.harvard.edu, 2014. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/freemium/negotiation-skills-negotiation->

strategies-and-negotiation-techniques-to-help-you-become-a-better-negotiator/. Acesso em 18 maio 2023.

NOVO estudo mostra que a preparação digital ajudou as organizações a se adaptarem à COVID-19: A pandemia gerou um foco renovado no engajamento de funcionários e no bem-estar social. [S. l.], 6 maio 2021. Disponível em: <https://news.microsoft.com/pt-br/novo-estudo-mostra-que-a-preparacao-digital-ajudou-as-organizacoes-a-se-adaptarem-a-covid-19/#:~:text=Encomendada%20pela%20Microsoft%2C%20a%20pesquisa,o%20bem%20Destar%20dos%20funcion%C3%A1rios>. Acesso em: 17 jun. 2023.

ODR On-line Dispute Resolution – das ADRs às ODRs – tendências no direito brasileiro. Direção: Dierle Nunes. LinkedIn: [s. n.], 2019. Disponível em: https://www.linkedin.com/posts/dierle-nunes-41ba7821_odr-on-line-dispute-resolution-das-adrs-activity-6609797541531840512-wsVe. Acesso em: 8 abr. 2023.

PAGAR online com o Mercado Pago. Mercado Pago. Disponível em: https://www.mercadopago.com.br/ajuda/pagar-online-com-o-mercadopago_259. Acesso em 24 maio 2023.

PASSOS, C. **Teoria do conflito**: Aspectos sociológicos e psicológicos. Rio de Janeiro: ISA-ADRS, 2011. Disponível em: http://isaconsultoria.com.br/media_upload/TEORIA%20DO%20CONFLITO%20-%20ASPECTOS%20SOCIOL%20GICOS%20E%20PSICOL%20GICOS.5723c4823ac9d.pdf. Acesso em: 11 maio 2023.
Acesso em: 21 maio 2023.

PROJETO piloto marca integração entre PJe e Consumidor.gov.br. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 8 out. 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/projeto-piloto-marca-integracao-entre-pje-e-consumidor-gov-br/>. Acesso em: 4 jul. 2023.

Revista de artigos científicos dos alunos da EMERJ/Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, n1. v1. 2019. Rio de Janeiro: EMERJ. 2009. Disponível em https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/trabalhos_conclusao/1semestre2019/tomos/tomoll/versao_digital/2/#zoom=z. Acesso em 20 de maio de 2023.
RESOLUÇÃO de disputas online (ODR) no Mercado Livre. Youtube: ECOA PUCRIO, 2018. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA>. Acesso em: 13 maio 2023.

ROBÔS economizarão tempo na execução de tarefas repetitivas na Justiça do Trabalho. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 20 jul. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/robos-economizarao-tempo-na-execucao-de-tarefas-repetitivas-na-justica-do-trabalho/>. Acesso em: 21 jul. 2023.

ROBÔ Subscritor vai aprimorar atividades da justiça de Santa Catarina. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 27 fev. 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/robo-subscritor-vai-aprimorar-atividades-da-justica-de-santa-catarina/>. Acesso em: 19 jul. 2023.

SHONK, K. How to Find the ZOPA in Business Negotiations Careful preparation in a business negotiation includes an analysis of the ZOPA in business. **Harvard Law School**, 21 ago. 2023. Disponível em: <<https://www.pon.harvard.edu/daily/business-negotiations/how-to-find-the-zopa-in-business-negotiations/>>. Acesso em: 20 set. 2023.

SOARES, Marcos José Porto. UMA TEORIA PARA A RESOLUÇÃO ONLINE DE DISPUTAS (ONLINE DISPUTE RESOLUTION – ODR). **Revista dos Tribunais Online**, THOMSON REUTERS, p. 1-5. Jul/Set 2020. Disponível em: https://mppr.mp.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2023-08/uma_introducao_a_online_dispute_resolution.pdf. Acesso em: 12 out. 2023.

SOUZA, J. et al. Inteligência artificial aplicada ao direito e o direito da inteligência artificial 1 Artificial intelligence applied to the law and the law of artificial intelligence. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://cadmus.eui.eu/bitstream/handle/1814/71840/MARANH%c3%83O_et_al_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 nov. 2023.

TEPEDINO, G., SILVA, R. G. “Desafios Da Inteligência Artificial Em Matéria de Responsabilidade Civil.” *Revista Brasileira de Direito Civil*, vol. 21, no. 03, 27 set. 2019, rbdcivil.emnuvens.com.br/rbdc/article/view/465/308. Acesso em 22 nov 2023.

THIESSEN, E.; MINIATO, P. Rewarding Good Negotiating Behaviour: Nine Key Smartsettle Algorithms. *In: 7th Annual International Forum On Online Dispute Resolution*. Victoria, CAN, 17 out. 2022. Disponível em: <https://info.smartsettle.com/wp-content/uploads/2019/11/1911-rewarding-good-negotiating-behaviour.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2023.

TRIBUNAL de Justiça da Paraíba lança sistema de Inteligência Artificial. **Conselho Nacional de Justiça**, CNJ.jus, p. 1, 2 de maio 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tribunal-de-justica-da-paraiba-lanca-sistema-de-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 19 jul. 2023.

VALÉRIO, M. A. G. Os meios alternativos de resolução de conflitos e a busca pela pacificação social. *In: Revista de direito privado*, v. 17, n. 69, set. 2016. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDPriv_n.69.01.PDF. Acesso em: 16 abr. 2023.