

ACESSO À JUSTIÇA E AS NOVAS TECNOLOGIAS: O USO DE ONLINE DISPUTE
RESOLUTION NO CONTEXTO BRASILEIRO¹

*ACCESS TO JUSTICE AND NEW TECHNOLOGIES: THE USE OF ONLINE DISPUTE
RESOLUTION IN BRAZILIAN CONTEXT*

Flávia Osmarin Tosti Menegon²

Luiz Fernando Bellinetti³

RESUMO: Considerando que o uso da tecnologia no âmbito do direito processual foi acelerado em decorrência da pandemia de COVID-19, indo muito além do processo eletrônico e da videoconferência já previstos pela Lei n.º 11.419/2006 e pelo atual Código de Processo Civil (CPC), é preciso compreender o desafio que se coloca na busca do acesso à justiça por meio da integração tecnológica. Essa perspectiva sobressai pelo estudo da solução de controvérsias em ambiente virtual, notadamente por meio do uso de Online Dispute Resolution (ODR). Ao que parece, portanto, a discussão do acesso à justiça na atualidade, separadamente ao uso das plataformas digitais de resolução de conflitos, não faz mais sentido. Este artigo analisará, de forma objetiva, exemplos dessas ferramentas digitais no cenário nacional. Para tanto, o método adotado será o dedutivo, com base em revisão bibliográfica deste assunto na doutrina, além da análise de legislação e de jurisprudência pátria sobre o tema, bem como dos institutos regulamentados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à justiça. Novas tecnologias. Plataformas digitais de resolução de conflitos.

ABSTRACT: Whereas the use of technology within the scope of procedural law was accelerated as a result of the COVID-19 pandemic, going far beyond the electronic process and videoconferencing already provided for under Law n.º 11.419/2006 and the current Civil Procedure Code, it is necessary to understand the challenge that arises in the search for access to justice through technological integration. This perspective is highlighted by the study of dispute resolution in a virtual environment, known as On-line Dispute Resolution (ODR). Therefore, this article will objectively analyze some examples of these digital platforms on the national scene. For that, the method adopted will be the deductive one, based

¹ Recebido em: 30/05/2023. Aprovado em: 27/06/2023.

² Graduada em Direito pela Faculdade Barão do Rio Branco. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera-Uniderp. Especialista em Direitos Difusos e Coletivos pela Faculdade CERS. Mestranda em Direito Negocial pela Universidade Estadual de Londrina.

³ Possui graduação em Direito pela Universidade Estadual de Londrina (1980), mestrado em Direito das Relações Sociais pela Universidade Estadual de Londrina (1985) e doutorado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1997). Atualmente é professor associado da Universidade Estadual de Londrina. Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Processual Civil, atuando principalmente nos seguintes temas: interesses transindividuais, ações coletivas, ação civil pública, tutela jurisdicional e sentença.

on a bibliographic review of this subject in the doctrine, in addition to the analysis of the national legislation and jurisprudence on the subject, as well as the institutes regulated by the National Council of Justice.

KEYWORDS: Access to justice. New technologies. Conflict resolution digital platforms.

INTRODUÇÃO

Sabe-se que, tradicionalmente, o processo se destinava à aplicação da lei ao caso concreto, por meio da decisão judicial e da lógica subsuntiva. O processo civil brasileiro, contudo, passa a ser o local de busca pela solução mais adequada a cada tipo de litígio, notadamente ante a integração da mediação, da conciliação, da negociação e da arbitragem. Em outros termos, há uma substituição de paradigma no âmbito do atual Código de Processo Civil (CPC), conforme adiante alinhavado.

No mesmo sentido, é possível mencionar a promoção dos meios alternativos de resolução de conflitos (MARC's), relacionados à terceira onda renovatória, para usar a metáfora de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), os quais permitem mais informalidade, proximidade e participação dos sujeitos processuais mediante o uso das vias consensuais, ou mesmo, dos negócios jurídicos processuais (arts. 190 e 191 do CPC/2015).

Como se observa, portanto, o atual diploma processual, conformando-se às garantias fundamentais processuais previstas na Constituição Federal de 1988 (CF/88), preserva o ideal de imparcialidade do magistrado (art. 5º, inc. XXXVII, CF/88), ao passo que, inaugura novos paradigmas, tais como o diálogo, a cooperação, o contraditório efetivo, a solução negociada, a flexibilidade procedimental etc., entre as partes e o Estado-Juiz, na busca da solução dita mais adequada dos litígios.

Não bastasse isso, o Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015) ainda avançou na implementação da prática eletrônica de atos processuais (arts. 193 a 199), sobretudo em relação à Lei n.º 1.419/2006, que instituiu, inicialmente, a tramitação processual em autos eletrônicos. É nesse contexto que surge, por exemplo, a Lei n.º 14.195/2021, alterando o referido diploma processual, para instituir a preferência pela citação por meio eletrônico (art. 246 do CPC/2015).

Esse entendimento se coaduna, v. g., com a recente decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do HC n.º 641.877-DF, de relatoria do Ministro Ribeiro Dantas, em 09 de março de 2021, a qual entendeu, por unanimidade, que é possível a utilização do aplicativo WhatsApp para citação de acusado, desde que sejam adotadas medidas suficientes para

atestar a autenticidade do número telefônico, bem como a identidade do indivíduo destinatário do ato processual.⁴

Oportuno observar que, com o fim de promover a regulamentação do uso da tecnologia e da inteligência artificial no âmbito do Poder Judiciário nacional, indo além da digitalização do processo judicial, bem como de garantir uma prestação jurisdicional célere, econômica, segura e eficiente, com a progressiva redução de despesas públicas, notadamente quanto à estrutura física (FUX; ÁVILA; CABRAL, 2021, p. 07), sobrevieram inúmeros arranjos institucionais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com fulcro no art. 103-B, § 4º, da CF/88 e no art. 196 do CPC/2015, a contar da crise sanitária verificada pouco tempo atrás pela pandemia de COVID-19.

Como se vê, a remotização dos serviços judiciários, a prática de atos processuais online e o andamento processual em meio eletrônico transformou a forma de prestação jurisdicional na contemporaneidade, abarcando ainda a ascensão do uso dos meios alternativos de solução endoprocessuais e extraprocessuais em formato virtual. Trata-se, pois, de um dos maiores desafios ao processualista contemporâneo o estudo a respeito das mudanças relacionadas ao acesso à justiça em decorrência do fenômeno digital.

A fim de atingir o objetivo almejado, portanto, o presente trabalho está estruturado em duas partes. A primeira parte analisará essa tendência de virtualização da resolução de disputas mediante o uso de novas tecnologias na seara processual. A segunda parte se voltará a análise das plataformas de Online Dispute Resolution (ODR) em solo brasileiro, como alternativa aos meios tradicionais de solução de conflitos. Para tanto, o método adotado será o dedutivo, baseando-se em pesquisa doutrinária, legislativa e jurisprudencial, além da análise de arranjos institucionais do CNJ.

2 ACESSO À JUSTIÇA DIGITAL OU EM AMBIENTE ELETRÔNICO

Considerando que a Lei n.º 13.105/2015 não representou a mera substituição do chamado Código Buzaid, datado de 1973, mas uma reconfiguração do direito processual civil, verificou-se, em vista disso, a necessidade de releitura dos institutos jurídicos correlatos, notadamente em interlocução com a CF/88. Em outras palavras, essa ressystematização do diploma processual civil, erigiu-se como consequência da visão constitucional de processo.⁵

Noutro flanco, o atual CPC/15 acrescentou à legislação e à sistemática processual brasileira, como norma fundamental, diga-se, a busca pela promoção da solução consensual do litígio, prontamente em seu art. 3º e parágrafos, através dos meios alternativos de resolução de conflitos

⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. HC n.º 641.877/DF. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&termo=HC%20641877> Acesso em: 30 mai 2023.

⁵ “As características da Constituição de 88 – tanto em seu caráter analítico, como a sua riqueza axiológica, propiciam o desenvolvimento do fenômeno da constitucionalização do Direito”. In: SARMENTO, Daniel; SOUZA NETO, Cláudio Pereira de. Direito constitucional: teoria, história e métodos de trabalho. 2. ed., 3. reimpr. Belo Horizonte: Fórum, 2017, p. 172.

(MARCAs), além do espaço necessário para um novo modelo processual colaborativo, cooperativo ou compartilhativo (art. 6º do CPC/2015).⁶

Na realidade, a nomenclatura tradicional não é mais apropriada, porquanto a via alternativa não é, necessariamente, alternativa. Em verdade, na atualidade se entende o termo como a busca da forma mais adequada para a resolução de um determinado tipo de litígio. Tratam-se, pois, dos meios adequados de resolução de conflitos (MARCAs).

Ao que parece, portanto, o CPC/2015 busca oferecer uma garantia mais ampla do que a inafastabilidade do controle jurisdicional ou universalidade da jurisdição, prevista no art. 5º, inc. XXXV, da CF/88 (PINHO; STANCATI, 2016, p. 04). Em outras palavras, ainda que a atividade jurisdicional deva ser disciplinada pelo Estado, nem sempre contará com a participação do juiz (ARAÚJO, 2016, p. 383).

Para mais, o atual CPC aderiu à política judiciária nacional de tratamento adequados dos conflitos jurídicos, nos termos da Resolução n.º 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o qual foi referido como o órgão formulador da política judiciária nacional pelo Supremo Tribunal Federal (STF), por ocasião do julgamento da ação direta de inconstitucionalidade (ADI) n.º 4.412/DF, de relatoria do Ministro Gilmar Mendes, em 18 de novembro de 2020.⁷⁻⁸

Registre-se que, em dezembro de 2014, o Congresso Nacional aprovou o Projeto de Lei n.º 166/2010 – na Câmara de Deputados, o Projeto de Lei foi autuado sob o n.º 8.046/2010 –, o qual foi, posteriormente, encaminhado à Presidência da República para sanção, isto é, o projeto de lei que originou o CPC/2015 era contemporâneo ao referido instituto regulamentado pelo CNJ, incorporando, portanto, as diretrizes dessa política pública da consensualidade.⁹⁻¹⁰ Em 2014, na esfera do Ministério Público, a Resolução-CNMP n.º 118, estabeleceu a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Órgão Ministerial.¹¹

Na mesma direção, é possível observar que o CNJ houve por bem expedir atos normativos que guardam sintonia com as tarefas públicas de ampliação do acesso à justiça, sobretudo em ambiente eletrônico (MENEGON; BELLINETTI, 2021, p. 20). Como exemplo, a Resolução-CNJ n.º 313/2020, que estabeleceu o regime de plantão extraordinário, para uniformizar o funcionamento dos

⁶ BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios**. ENUNCIADO 132: Os princípios da boa-fé e da cooperação incidem sobre todo o sistema multiportas de acesso à Justiça, inclusive no foro extrajudicial. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios> Acesso em: 30 mai 2023.

⁷ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução-CNJ n.º 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156> Acesso em: 30 mai 2023.

⁸ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADI n.º 4.412/DF**. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=755322724> Acesso em: 30 mai 2023.

⁹ BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei do Senado n.º 166, de 2010**. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/97249> Acesso em: 30 mai 2023.

¹⁰ BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei n.º 8046/2010**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=490267> Acesso em: 30 mai 2023.

¹¹ BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Resolução n.º 118, de 1º de dezembro de 2014**. <https://www.cnmp.mp.br/portal/atos-e-normas-busca/norma/154> Acesso em: 30 mai 2023.

serviços forenses, com o objetivo de prevenir o contágio de COVID-19, além de garantir o acesso à justiça no período emergencial.¹²

De outra banda, a Resolução-CNJ n.º 341/2020, determinou aos tribunais brasileiros a disponibilização de salas para depoimentos em audiências por sistema de videoconferência, a fim de evitar, do mesmo modo, o contágio pela COVID-19.¹³

Outro exemplo está no âmbito da Resolução-CNJ n.º 420/2021, que definiu a vedação do recebimento e da distribuição de casos novos em meio físico em todos os tribunais, a partir de 1º de março de 2022.¹⁴ Segundo o Relatório Justiça em Números 2022 do CNJ (p. 186), no decorrer de 2021 apenas 2,8% de processos novos ingressaram fisicamente, ao passo que, 27 milhões de casos novos utilizaram a via digital. Para mais, em 13 anos dessa série histórica do CNJ, em torno de 182,7 milhões de casos novos foram protocolados em formato eletrônico.¹⁵

Antes, contudo, a Portaria-CNJ n.º 119/2019 já havia criado o Laboratório de Inovação, Inteligência e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.¹⁶ Em seguida, a Resolução-CNJ n.º 296/2019 instituiu uma comissão permanente de tecnologia da informação e inovação.¹⁷ Mais adiante, a Resolução-CNJ n.º 395/2021, estabeleceu a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário.¹⁸ Tais medidas visam esclarecer a dinâmica processual no cenário virtual aos jurisdicionados, além de buscar o aprimoramento da prestação jurisdicional de forma digital.

Registre-se que, a Recomendação-CNJ n.º 101/2021, por sua vez, determinou aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir a promoção do acesso à Justiça aos denominados excluídos digitais, notadamente em período de pandemia (MENEGON; BELLINETTI, 2021, p. 29).^{19,20}

¹² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n.º 313, de 19 de março de 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/busca-atos-adm?documento=3249> Acesso em: 30 mai 2023.

¹³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 341, de 07 de outubro de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3508> Acesso em: 30 mai 2023.

¹⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 420, de 29 de setembro de 2021**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843> Acesso em: 30 mai 2023.

¹⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2022**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf> Acesso em: 30 mai 2023.

¹⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Portaria-CNJ n.º 119, de 21 de agosto de 2019**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2986> Acesso em: 30 mai 2023.

¹⁷ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 269, de 09 de setembro de 2019**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3038> Acesso em: 30 mai 2023.

¹⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução-CNJ n.º 395, de 07 de junho de 2021**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3973> Acesso em: 30 mai 2023.

¹⁹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação n.º 101, de 12 de julho de 2021**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036> Acesso em: 30 mai 2023.

²⁰ BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios**. ENUNCIADO 146 - Os setores público e privado devem combater todas as formas de discriminação, opressão ou exclusão digital decorrentes da incorporação de novas tecnologias para o efetivo acesso à justiça. ENUNCIADO 156 - As plataformas de ODR, privadas ou públicas, buscarão, sempre que possível, atender a critérios de acessibilidade digital para grupos possivelmente marginalizados pela exclusão digital, como a compatibilidade com meios de tecnologia para viabilizar acesso a pessoas com deficiência. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios> Acesso em: 30 mai 2023.

Vale ressaltar ainda que, aderindo à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), a qual foi institucionalizada pelo Poder Judiciário, o CNJ implementou, no ano de 2020, a Meta Nacional 9, no sentido de realizar ações de prevenção ou desjudicialização de litígios voltados aos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) daquela entidade não governamental (MENEGON; BELLINETTI, 2022, p. 163).²¹

De forma resumida, é possível concluir que a ênfase na inovação e na transformação digital pelo sistema de justiça brasileiro, por meio do uso da tecnologia para otimizar a prestação jurisdicional, visa à eficiência, à segurança, à economia e, em especial, à duração razoável do processo como direito fundamental do cidadão (inc. LXXVIII, art. 5º, da CF/88), além do direito fundamental à boa administração judiciária (DIDIER JR.; FERNANDEZ, 2022, p. 20), bem como do direito do cidadão a um processo efetivo (art. 6º do CPC/2015).

3 PLATAFORMAS DIGITAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO BRASILEIRO

Como se observa, a perspectiva do acesso à justiça, na atualidade, mediante o uso das novas tecnologias em âmbito processual, ao que parece, recorda a terceira onda renovatória outrora mencionada, que visava propiciar o acesso efetivo à justiça. No cenário brasileiro, Kazuo Watanabe (2019, p. 9) avança e defende a garantia de acesso à ordem jurídica justa, de forma efetiva, tempestiva e adequada. É nesse contexto que se pode afirmar a substituição da cultura da sentença pela cultura da pacificação.²²

Nada obstante, cabe advertência quanto aos modelos de solução de conflitos no contexto cultural, conforme propugna de Oscar G. Chase (2014, p. 191):

[os] sistemas de resolução de disputas não existem na natureza – eles são criados pelo ser humano e possuem especificidade cultural; mais que isso, o processo é uma das mais importantes instituições através das quais a construção da vida social se opera.

Nesse panorama, é possível observar que o CPC/2015 – em sintonia Resolução-CNJ n.º 125/2010 – inaugurou novos paradigmas para a prestação jurisdicional tradicional. Como se

²¹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Meta 9 – Integrar a Agenda 2030 ao Poder Judiciário** (STJ, Justiça Estadual, Justiça Federal, Justiça do Trabalho e Justiça Militar da União e dos Estados). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/01/Metas-Nacionais-aprovadas-no-XIII-ENPJ.pdf> Acesso em: 30 mai 2023.

²² Como exemplo, a criação do sistema de solução digital da dívida ativa, por meio da Resolução-CNJ n.º 216/2018, com o objetivo de melhorar a composição entre o contribuinte e as Fazendas Públicas, em atenção à eficiência da execução e à razoável duração do processo (art. 1º), bem como à disseminação da cultura de pacificação social (art. 2º). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2689> Acesso em: 30 mai 2023. Vale lembrar que as execuções fiscais correspondem, aproximadamente, a um terço dos processos que tramitam no Brasil. Fala-se, contudo, em torno de dois por cento de efetividade.

observa, portanto, em superação ao entendimento clássico de exclusividade da solução adjudicada, o viés da consensualidade foi integrado ao diploma processual civil, via mediação, conciliação, negociação e arbitragem. Vê-se, pois, que a nova ordem processual civil brasileira optou, indiscutivelmente, por um modelo multiportas de justiça.

Em outros termos, o CPC/2015 incorpora a ideia de que o Poder Judiciário deve atuar também na promoção de solução consensual de conflitos (MEDINA, 2020, p. 163). Colocado de outra forma, portanto, o monopólio estatal na atividade jurisdicional não significa que os conflitos somente possam ser resolvidos pela atividade do juiz, mas também que ao próprio Estado tocará a promoção dessas ferramentas de solução não-jurisdicionais (ARAÚJO, 2016, p. 283).

Na mesma direção, Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Cruz Arenhart e Daniel Mitidiero (2016, p. 148), esclarecem que a necessidade de adequação da tutela dos direitos não se dá apenas na forma judiciária, e mais, o CPC reconhece que, muitas vezes, a forma adequada para a solução do litígio pode não ser a jurisdicional.

Esse conceito traduz a ideia de que se pode acessar a justiça por diferentes frentes de ingresso, em especial pelo uso dos meios alternativos, ou adequados, de resolução de disputas em ambiente eletrônico. Em suma, o chamado tribunal multiportas deve corresponder à realidade de seu tempo.²³ Tal entendimento é compartilhado por Trícia Navarro Xavier Cabral (FUX; ÁVILA; CABRAL, 2020, p. 263). Veja-se:

[a] justiça multiportas representa a ressignificação do acesso à justiça, para contemplar diferentes ambientes e formas de resolução de conflitos. Sua concepção inclui a autocomposição e a heterocomposição, as esferas judicial e extrajudicial, os setores público e privado, e os ambientes presenciais e virtuais.

Vale ressaltar que, na ação cível originária (ACO) n.º 3051/PE, de relatoria do Ministro Edson Fachin, julgada em 10 de abril de 2018, o Supremo Tribunal Federal reconheceu o modelo de tribunal multiportas adotado pelo CPC/2015. Perfilha desse entendimento, o Superior Tribunal de Justiça, no REsp 1.769.949-SP, da Primeira Turma, de relatoria do Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, julgado em 08 de setembro de 2020, para o qual a nova legislação processual civil instrumentaliza a denominada justiça multiportas, incentivando a solução consensual dos conflitos, conforme o Informativo-STJ n.º 680, de 23 de outubro de 2020.²⁴⁻²⁵

²³ A experiência da Multi-door Courthouse foi sugerida em 1976 por Frank Sander, Professor Emérito da Harvard Law School, em 1976, na Pound Conference, a convite do presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos, Warren Burger. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: CRESPO, Maria Hernandez. et. al. (Coord.). **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012, p. 25-38.

²⁴ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ACO 3051/PE**. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=5285461> Acesso em: 30 mai 2023.

Na trilha desse raciocínio, a justiça estatal clássica, adjudicada pelo juiz, não é mais o único meio adequado para a solução de conflitos. De conseguinte, ao lado desta justiça de porta única, surgem novas formas de acesso: a justiça se torna uma justiça multiportas (DIDIER JR.; ZANETI JR., 2020, p. 417).

Para mais, em sendo o rol de portas aberto, o que, frise-se, permite sejam construídas novas portas de acesso à justiça, é possível sustentar a ideia de que os ODRs funcionam, na atualidade, como uma porta a mais para a prevenção, gestão e resolução de disputas. Assim, embora tenha sido pensada inicialmente para o setor privado o seu uso foi incorporado pelo setor público (CABRAL, 2020, p. 259).

Com efeito, ao lado da solução mediante sentença, ou mesmo, através dos MARCs, colocam-se, pois, os ODRs, como instrumento de democratização e forma de ampliação do acesso à justiça.²⁶

Em suma, o ODR pode ser compreendido a partir de duas perspectivas, de acordo com Richard Susskind (2019, E-book, tradução livre). Em primeiro lugar, em sentido amplo, refere-se a qualquer processo de resolução de uma disputa que seja realizado em grande parte pela internet, ao passo que, em sentido estrito, equipara com ADR eletrônico ('e-ADR'), ou seja, os sistemas que são uma alternativa ao serviço judicial público.

Como se viu, inicialmente, o ODR era considerado como um ramo da ADR (Alternative Dispute Resolution), chamados de meios alternativos de resolução de conflitos (MARCs) – que são técnicas ligadas ao conceito de tribunal multiportas –, com leque variado de técnicas, para resolver uma ampla gama de desacordos informalmente e online (SUSSKIND, 2019, E-book, tradução livre). Nada obstante, a compreensão atual do acesso à justiça parte de uma resignificação desse conceito, para conceber o ODR como mais uma frente de regulação dos conflitos sociais, e não mera virtualização dos MARCs.

Vale ressaltar que o CNJ possui papel fundamental na gestão da política pública de incentivo e de controle da incorporação de inovações ao sistema de justiça brasileiro por meio de novas tecnologias (FUX, ÁLVILA, CABRAL, 2020, p. 272). Colocado de outra forma, portanto, o CNJ desempenha papel central para a concretização da boa administração da justiça no Brasil, com atuação tanto sob a ótica administrativa quanto sob a perspectiva processual (DIDIER JR.; FERNANDEZ, 2021, p. 51).

Por fim, é possível mencionar alguns exemplos em que o acesso à justiça é pensado de forma diferente de como tradicionalmente se entende, como será visto a seguir.

²⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.769.949/SP**. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201802533836&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea> Acesso em: 30 mai 2023.

²⁶ BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios**. ENUNCIADO – Impõe-se a promoção de políticas públicas de inclusão digital que permitam que a mediação on-line seja instrumento de ampliação do acesso à justiça de forma plena e igualitária. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios> Acesso em: 30 mai 2023.

3.1 Consumidor.gov.br

Em primeiro lugar, a plataforma Consumidor.gov, consubstancia um serviço público e gratuito voltado à resolução alternativa, ou adequada, de conflitos por meio remoto pela internet, a partir da negociação direta entre consumidores e fornecedores sem a intervenção do poder público. Em outros termos, o Consumidor.gov se refere a um ambiente e/ou uma forma de resolução de conflitos de consumo desenvolvida no âmbito do setor público, ao passo que, integram o setor privado, por exemplo, o Serasa Limpa Nome e o Acordo Certo para a negociação referida.

Vale ressaltar que o uso da ferramenta Consumidor.gov não equivale ao prejuízo do atendimento pelas vias tradicionais dos órgãos encarregados da defesa do consumidor, tais como Procon, Ministério Público, Juizado Especial etc. No entanto, há decisões judiciais condicionando o uso da referida plataforma digital ao prosseguimento da demanda, sob pena de extinção do feito, o que, contudo, deve ser visto com ressalvas, considerando a previsão do art. 5º, inc. XXXV, da CF/88.²⁷

Ressalte-se, ainda, o embrionário uso dessa plataforma na fase inicial dos processos eletrônicos em tramitação perante o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, bem como do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, evidenciando, assim, a possibilidade de integração aos sistemas de justiça pública.²⁸

No mesmo sentido, o recente enunciado n.º 141 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, promovida pelo Conselho da Justiça Federal, recomendou o estímulo à utilização e à integração de mecanismos como a plataforma Consumidor.gov.br, criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) com o apoio de Procons, com vistas a promover o acesso e a criação de alternativas para a solução eficiente dos conflitos de consumo.^{29,30}

²⁷ MIGALHAS. **Consumidora que não buscou solução consensual com banco tem inicial indeferida.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/331031/consumidora-que-nao-buscou-solucao-consensual-com-banco-tem-inicial-indeferida> Acesso em: 30 mai 2023.

²⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Projeto piloto marca integração entre PJe e Consumidor.gov.br.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/projeto-piloto-marca-integracao-entre-pje-e-consumidor-gov-br/> Acesso em: 30 mai 2023.

²⁹ BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios. ENUNCIADO 50** O Poder Público, os fornecedores e a sociedade deverão estimular a utilização de mecanismos como a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, política pública criada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e pelos Procons, com vistas a possibilitar o acesso, bem como a solução dos conflitos de consumo de forma extrajudicial, de maneira rápida e eficiente. ENUNCIADO 82 - O Poder Público, o Poder Judiciário, as agências reguladoras e a sociedade civil deverão estimular, mediante a adoção de medidas concretas, o uso de plataformas tecnológicas para a solução de conflitos de massa. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios> Acesso em: 30 mai 2023.

³⁰ BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios. ENUNCIADO 103** - É admissível a implementação da arbitragem on-line na resolução dos conflitos de consumo, respeitada a vontade do consumidor e observada sua vulnerabilidade e compreensão dos termos do procedimento, como forma de promoção de acesso à justiça. ENUNCIADO 140 - Os princípios da

Em conclusão, refere-se à dimensão da conciliação e da mediação digital integrada ao tribunal multiportas, nos termos do Programa Resolve do CNJ, previsto no art. 4º da Resolução-CNJ n.º 125/2010, frise-se.³¹

Para mais, o referido programa ainda prevê o Projeto Poupança Planos Econômicos, que visa a articulação institucional para incremento da adesão ao acordo coletivo homologado pelo Supremo Tribunal Federal, em ação de descumprimento de preceito fundamental (ADPF), incluindo a organização das Semanas da Poupança pelos tribunais pátrios, conforme descrito abaixo.

Por fim, o programa também contempla o Projeto Benefícios Previdenciários por incapacidade, que estabelece parâmetros uniformes para tratamento das causas relativas aos benefícios por incapacidade nos segmentos das Justiças Federal e Estadual, com destaque para a Resolução-CNJ n.º 317/2020, que dispõe sobre a realização de perícias em meios eletrônicos ou virtuais, chamada de teleperícia.³²

3.2 Fundação Renova, Expurgos Inflacionários e Grupo Oi

Mais adiante, tem-se o exemplo do manuseio da Fundação Renova, que é uma entidade responsável pela mobilização para a reparação dos danos causados pelo rompimento da barragem de Fundão, em Mariana, Minas Gerais, ou seja, uma organização sem fins lucrativos, resultado de um compromisso jurídico chamado Termo de Transação e Ajustamento de Conduta (TTAC), tal como uma plataforma de ODR.³³

Vale lembrar que um sistema semelhante foi usado nos casos envolvendo os expurgos inflacionários, como visto alhures. Em suma, no caso concreto, foi autorizada, de forma

confidencialidade e da boa-fé devem ser observados na mediação on-line. Caso o mediador, em algum momento, perceba a violação a tais postulados, poderá suspender a sessão ou sugerir que tal ato seja realizado na modalidade presencial. ENUNCIADO 144 - Recomenda-se a adoção de sistema gratuito Online Dispute Resolution (ODR) pelas plataformas de intermediação de comércio eletrônico para a composição de conflitos entre os seus usuários, sendo uma alternativa para disputas entre consumidores e fornecedores ENUNCIADO 157 - Para garantia de segurança e autenticação, é recomendável que as plataformas de mediação on-line inseridas nos Tribunais façam a confirmação da identidade de cada indivíduo que ingresse no sistema, podendo essa autenticação ser realizada de diversas formas, a fim de não inviabilizar a acessibilidade. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios> Acesso em: 30 mai 2023.

³¹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Programa Resolve: Previsto no art. 4º da Resolução CNJ nº 125 de 2010, o Programa Resolve visa impulsionar a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário por meio de projetos e ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/09/d40a3d24ad793d0ae21bbaeee253bfec_61aa3a00e9e4d974e6d8f1c2ab594ff3.pdf Acesso em: 30 mai 2023.

³² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução-CNJ n.º 317, de 30 de abril de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3302> Acesso em: 30 mai 2023.

³³ BRASIL. Fundação Renova. **A Fundação**. Disponível em: <https://www.fundacaorenova.org/a-fundacao/> Acesso em: 30 mai 2023.

inédita, a celebração de um acordo no bojo de uma ação de descumprimento de preceito fundamental (ADPF) n.º 165, no âmbito do Supremo Tribunal Federal, de relatoria do Ministro Ricardo Lewandowski, em 1º de março de 2018.³⁴

Como se viu, por meio desse acordo, firmado entre a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF) e as diversas associações de defesa do consumidor e dos poupadores, nos autos da ADPF que tramitou por quase 09 (nove) anos, foi possível estabelecer o cronograma e as condições de pagamento mediante a extinção de processos individuais e coletivos relacionados aos respectivos correntistas. O referido ajuste estabeleceu o pagamento de valores inscritos em plataforma digital preparada pelo CNJ, a qual se coaduna com a ideia das ferramentas de resolução de disputas ora estudadas.

No mesmo sentido, a contratação pelo grupo Oi, no curso do processo de recuperação judicial, de uma fundação para criar uma plataforma digital, a fim de viabilizar a mediação com milhares de credores em todo o país (CABRAL; ZANETI, 2019, p. 02). Em resumo, uma parceria entre a Fundação Getúlio Vargas e o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro permitiu a mediação online, em ambiente virtual e multicanal (mensagens de texto, chat, áudio, videoconferência pela internet etc.). O referido sistema de negociação online, homologou mais de 46.000 (quarenta e seis mil) acordos, com credores do Brasil e de Portugal (FUX, ÁVILA, CABRAL, 2020, p. 269).³⁵

Outrossim, o art. 4º da Recomendação-CNJ n.º 58, de 22 de outubro de 2019, alterada pela Recomendação-CNJ n.º 112, de 20 de outubro de 2021, dispõe que a mediação poderá ser presencial ou o online por meio de plataformas digitais, quando justificada a utilidade ou necessidade, especialmente nos casos em que haja elevado número de participantes e credores sediados no exterior, cabendo ao mediador ou ao Centro de Mediação prover os meios para a sua realização.³⁶

3.3 Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos por meio da Conciliação e Mediação (Sirec)

Noutro flanco, a Resolução-CNJ n.º 358/2020, a qual regulamenta a criação e a adoção, por parte dos tribunais, de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo por meio

³⁴ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADPF n.º 165/DF**. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=752370270> Acesso em: 30 mai 2023.

³⁵ Trata-se da plataforma de acordo da recuperação judicial do Grupo Oi, criada para mediação dos credores cujos créditos ainda fossem ilíquidos, bem assim para receber incidentes de habilitação e impugnações. Disponível em: <https://credor.oi.com.br/> Acesso em: 30 mai 2023.

³⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação-CNJ n.º 58, de 22 de outubro de 2019**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3070#:~:text=6%C2%BA%20Os%20magistrados%20n%C3%A3o%20dever%C3%A3o,tentativas%20de%20concilia%C3%A7%C3%A3o%20e%20negocia%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 30 mai 2023.

da conciliação e mediação.³⁷ Segundo Fredie Didier Jr. e Leandro Fernandez (2022, p. 135), trata-se de instituto regulamentado pelo CNJ, cujo uso das inovações tecnológicas visa o cumprimento do comando previsto no art. 3º e parágrafos do CPC/2015.

De forma resumida, verifica-se que o SIREC consubstancia uma plataforma tecnológica para a solução de conflitos, isto é, uma forma de ODR pública mantida por órgãos do Poder Judiciário, que deve ser integrada ao sistema processual eletrônico, ou mesmo, deve ter tecnologia de interoperabilidade (DIDIER JR; FERNANDEZ, 2022, p. 135).

Em outros termos, assim como os Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSC), instalados pelos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), o SIREC compõe o conjunto de portas do Poder Judiciário destinadas especificadamente à autocomposição (DIDIER JR; FERNANDEZ, 2022, p. 137).

É de se ressaltar, ainda, o recente enunciado n.º 147 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, promovida pelo Conselho da Justiça Federal, o qual recomendou que a implantação do SIREC seja planejada e realizada com base em desenho de sistemas de prevenção e resolução de conflitos, com foco na experiência do jurisdicionado, na simplificação procedimental e na promoção da educação sobre meios de resolução de conflitos, procedimento, direitos e deveres.

3.4 Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado à alta litigiosidade do contencioso tributário no âmbito do Poder Judiciário

De outra banda, é possível mencionar o exemplo do contencioso tributário. Segundo o Relatório do CNJ Justiça em Números 2022 (p. 171), as execuções fiscais correspondem, aproximadamente, 1/3 (um terço) dos processos que tramitam no Brasil, ao passo que, a efetividade e a celeridade respectiva são, de notório conhecimento, muito aquém desse volume. Em suma, existem cerca de 26,8 milhões execuções fiscais em tramitação no âmbito do Poder Judiciário nacional, o que, de conseguinte, equivale a segunda maior taxa de congestionamento de processos do país, representando, pois, 89% (oitenta e nove por cento).³⁸

É nesse cenário, portanto, que exsurge a referida política pública, por meio da Resolução-CNJ n.º 471/2022, pela qual se recomenda aos tribunais pátrios o aprimoramento de ferramentas e de ambientes digitais de tratamento de demandas tributárias, entre as quais, o uso de plataformas online de resolução de disputas. Tal medida, portanto, encontra-se em sintonia com os demais arranjos institucionais do CNJ. Como exemplo, o Juízo 100% e os Núcleos de Justiça 4.0 abaixo descritos.

Para mais, o CNJ busca o incentivo por mudanças nos padrões de comportamento

³⁷ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução-CNJ n.º 358, de 02 de dezembro de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604> Acesso em: 30 mai 2023.

³⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução-CNJ n.º 471, de 31 de agosto de 2022**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4720> Acesso em: 30 mai 2023.

socioculturais, de forma expressa, com vistas a incentivar o relacionamento cooperativo (art. 6º do CPC/2015), notadamente entre Fazenda Pública e Poder Judiciário, bem como a garantir isonomia dos contribuintes, eficiência do fisco e segurança do ordenamento jurídico.

Vale ressaltar, ainda, que anteriormente a Recomendação-CNJ n.º 120/2021, instituiu o tratamento adequado de conflitos de natureza tributária, em especial, pela via da autocomposição, bem como a implementação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos Tributários (CEJUSC Tributário), preferencialmente, em formato digital.³⁹

3.5 Núcleos de Justiça 4.0, Juízo 100% Digital⁴⁰ e Balcão Virtual

Por fim, é possível pensar, ainda, na integração dessas plataformas virtuais no âmbito do Poder Judiciário. O CNJ inspirado por essa ideia trouxe o conceito de Justiça 4.0 dentro da lógica do Juízo 100% Digital, como já tivemos oportunidade de escrever anteriormente.

Em suma, a criação dos Núcleos de Justiça 4.0 por meio da Resolução-CNJ n.º 385/2021, está inserida no contexto de digitalização do sistema de justiça brasileiro, constituindo uma unidade judiciária virtual, que não possui estrutura física, de modo que os processos tramitam, mediante consenso, sob a sistemática do Juízo 100% Digital, instituído por meio da Resolução-CNJ n.º 345/2020 (MENEGON; BELLINETTI, 2022, p. 163).^{41,42}

Colocado de outra forma, portanto, cabe às partes a decisão quanto à sua utilização, por meio de negócio processual (DIDIER JR.; FERNANDEZ, 2022, p. 121). Em tal acepção, constitui-se, pois, de medida optativa, mas que acompanha a agilidade do mundo moderno e oferece benefícios para todos que visam à duração razoável do processo como direito fundamental do cidadão, como dito alhures.⁴³

Ressalte-se que, a adoção dessas medidas em relação a determinados tipos de litígios, baseia-se em critérios como a tempestividade, a economicidade e a adequação da gestão jurisdicional, além de circunstâncias específicas de cada corte de justiça brasileira, tal como o Decreto

³⁹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação-CNJ n.º 120, de 28 de outubro de 2021**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4224> Acesso em: 30 mai 2023.

⁴⁰ Nesse sentido: A paradigmática criação do “Juízo 100% Digital” por iniciativa do Ministro Luiz Fux consubstancia essa necessária alteração de referencial, concebendo a Justiça efetivamente como um serviço (“*justice as a service*”) e deixando de relacioná-la a um prédio físico. ARAÚJO, Valter Shuenquener; GABRIEL, Anderson de Paiva; PORTO, Fábio Ribeiro. ‘Juízo 100% digital’ e transformação tecnológica da Justiça no século XXI. **JOTA**. São Paulo, 01 nov. 2020. Disponível em <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/juiz-hermes/juizo-100-digital-e-transformacao-tecnologica-da-justica-no-seculo-xxi-01112020> Acesso em: 30 mai 2023.

⁴¹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 385, de 06 de abril de 2021**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843> Acesso em: 30 mai 2023.

⁴² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 345, de 09 de outubro de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512> Acesso em: 30 mai 2023.

⁴³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Juízo 100% Digital: tudo o que você precisa saber**. Brasília: CnJ, 2020. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf Acesso em: 30 mai 2023.

Judiciário n.º 312/2021 do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (MENEGON; BELLINETTI, 2022, p. 163).^{44,45}

Outro exemplo, para encerrar o rol de plataformas digitais ora estudadas, está no âmbito da Resolução-CNJ n.º 372/2021, que regulamentou a criação de um programa de videoconferência chamada de Balcão Virtual.⁴⁶ Segundo o Relatório Justiça em Números 2022 do CNJ (p. 26), o Balcão Virtual permite simular, em ambiente virtual, o atendimento presencial prestado nas unidades jurisdicionais do país, notadamente em período de pandemia, quando foi desenvolvida a plataforma referida.⁴⁷

CONCLUSÃO

Como se viu, o sistema processual pátrio foi pensado, inicialmente, para lidar com os conflitos que colocam, em lados opostos, duas esferas de interesses, delimitadas pelas fronteiras do conceito clássico de tutela subjetiva do direito. Nada obstante, para atender aos anseios das sociedades contemporâneas, em que o modelo tradicional não encontrava conformação, foi possível observar, sob o viés da consensualidade e do modelo multiportas de justiça, o surgimento de novas tecnologias voltadas a pacificação dos conflitos sociais, como política pública judiciária articulada pelo CNJ no âmbito do sistema de justiça brasileiro.

Na atualidade, contudo, o desenvolvimento dessa perspectiva também gravita em torno do uso das plataformas virtuais de solução de controvérsias, como forma de ampliar e aprimorar o acesso à justiça através do uso da tecnologia. Em suma, o ODR consubstancia, assim, mais uma porta de acesso ao chamado tribunal multiportas.

De forma resumida, portanto, é possível concluir que, o sistema de resolução de disputas como construção cultural, consubstancia um produto da natureza humana, de conseguinte, não se revela possível concebê-lo, de modo exclusivo, como uma técnica descolada da realidade que o

⁴⁴ Segundo o Relatório Justiça em Números 2022 do CNJ (p. 20), o Juízo 100% Digital é a possibilidade de o cidadão ou a cidadã valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente nos fóruns, uma vez que todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto pela internet. [De outra banda], os núcleos de Justiça 4.0, que permitem o funcionamento remoto e totalmente digital dos serviços dos tribunais direcionados à solução de litígios específicos, sem exigir que a pessoa compareça ao fórum para uma audiência. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2022**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf> Acesso em: 30 mai 2023.

⁴⁵ A Minuta da Resolução que estabelece o projeto piloto foi aprovada, de forma unânime, pelo Órgão Especial do TJPR, em sessão administrativa. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/asset_publisher/11KI/content/juizo-100-digital-e-nucleos-de-justica-4-0-sao-implantados-no-judiciario-paranaense/18319?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fwww.tjpr.jus.br%2Fdestaques%3Fp_id%3D101_INSTANCE_11KI%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D3 Acesso em: 30 mai 2023.

⁴⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 372, de 12 de fevereiro de 2021**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742> Acesso em: 30 mai 2023.

⁴⁷ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2022**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf> Acesso em: 30 mai 2023.

circunda.

Em outros termos, não se pode estudar o acesso à justiça e as novas tecnologias sem a necessária conexão do homem na sociedade hiperconectada, cujo paradigma predominante visa celeridade, economia, segurança e eficiência.⁴⁸ Nada obstante, também não se pode descuidar que o valor justiça a ser alcançado pelo Direito, pressupõe que o sistema seja capaz de solucionar, tanto presencialmente como em ambiente eletrônico, os dilemas humanos de que procede, tema cujos estudos, contudo, merecem maior aprofundamento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Fabio Caldas de. **Curso de Processo Civil: Parte Geral**. São Paulo: Malheiros, 2016, t. 1.

CABRAL, Antônio do Passo; ZANETI JR., Hermes. Entidades de infraestrutura específica para a resolução de conflitos coletivos: as claims resolution facilities e sua aplicabilidade no Brasil. **Revista de Processo**. vol. 287/2019. p. 445-483. Jan / 2019.

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

CHASE, Oscar G. **Direito, Cultura e Ritual: Sistemas de Resolução de Conflitos no Contexto da Cultura Comparada**. Trad.: Sergio Arenhart; Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

CRESPO, Maria Hernandez. et. al. (Coord.). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

DIDIER JR., Fredie; FERNANDEZ, Leandro. **O Conselho Nacional de Justiça e o Direito Processual: administração judiciárias, boas práticas e competência normativa**. Salvador: Editora Juspodvm, 2022.

DIDIER Jr., Fredie; ZANETI Jr., Hermes. **Justiça Multiportas e Tutela Constitucional Adequada: Autocomposição em Direitos Coletivos**. Estudios de Derecho Procesal En homenaje a Eduardo J.

⁴⁸ BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios**. ENUNCIADO 157 - Para garantia de segurança e autenticação, é recomendável que as plataformas de mediação on-line inseridas nos Tribunais façam a confirmação da identidade de cada indivíduo que ingresse no sistema, podendo essa autenticação ser realizada de diversas formas, a fim de não inviabilizar a acessibilidade. ENUNCIADO 159 - Recomenda-se que as plataformas de resolução on-line de conflitos tenham um design centrado no usuário, com proteção de dados pessoais, como forma de estimular a sua utilização e aumentar a confiança das partes no uso da tecnologia. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios> Acesso em: 30 mai 2023.

Couture. *Constitución y Proceso Principios y Garantías*. SOSA, Ángel Landoni; CAMPOS, Santiago Pereira (Coord.). La Ley Uruguay, 2017, t. II.

FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. et. al. (Coord.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. Indaiatuba: Foco, 2021.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo Código de Processo Civil Comentado*. 2ª ed., rev., atual. e ampl., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MEDINA, José Miguel García. *Curso de Direito Processual Civil Moderno*. 5. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MENEGON, Flávia Osmarin Tosti; BELLINETTI, Luiz Fernando. Exclusão digital no contexto pós-pandêmico: desafios para a virtualização da tutela jurisdicional à luz da Recomendação-CNJ n.º 101, de 12 de julho de 2021. *Revista de Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça*. v. 7. n. 2. p. 19-36.

MENEGON, Flávia Osmarin Tosti; BELLINETTI, Luiz Fernando. *Administração da justiça na contemporaneidade: reflexões sobre o “Juízo 100% Digital” e os “Núcleos de Justiça 4.0” na perspectiva da cláusula geral de negociação processual*. In: V Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2022: Florianópolis, Brasil). p. 151-167.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; STANCATI, Maria Maria Martins Silva. A resignificação do princípio do acesso à justiça à luz do art. 3º do CPC/2015. *Revista de Processo*. vol. 254/2016. p. 17-44. abr.-2016.

SANDER, Frank. *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future*. St. Paul: West Pub., 1979.

SARMENTO, Daniel; SOUZA NETO, Cláudio Pereira de. *Direito constitucional: teoria, história e métodos de trabalho*. 2. ed., 3. reimpr. Belo Horizonte: Fórum, 2017.

SOARES, Marcos José Porto Soares. *Ethereum: breve história e suas possibilidades*. 2022. E-book.

SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019, E-book.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.