

ONLINE DISPUTE RESOLUTION

AGOSTO | 2023

ONLINE DISPUTE
RESOLUTION: UM ESTUDO
À LUZ DA RESOLUÇÃO
Nº 358 DO CNJ

COOR
DENA
ÇÃO

LUIS FELIPE SALOMÃO
MAURO CAMPBELL



Presidente

Carlos Ivan Simonsen Leal

Vice-Presidentes

Clovis José Daudt Darrigue de Faro

Marcos Cintra Cavalcanti de Albuquerque

CONSELHO DIRETOR

Vogais

Armando Klabin

Carlos Alberto Pires de Carvalho e Albuquerque

Cristiano Buarque Franco Neto

Ernane Galvêas

José Luiz Miranda

Lindolpho de Carvalho Dias

Marcílio Marques Moreira

Roberto Paulo Cezar de Andrade

Suplentes

Aldo Floris

Antonio Monteiro de Castro Filho

Ary Oswaldo Mattos Filho

Eduardo Baptista Vianna

Gilberto Duarte Prado

José Ermírio de Moraes Neto

Marcelo José Basílio de Souza Marinho

CONSELHO CURADOR

Vogais

Alexandre Koch Torres de Assis

Antonio Alberto Gouvêa Vieira

Carlos Eduardo de Freitas

Cid Heraclito de Queiroz

Eduardo M. Krieger

Estado da Bahia

Estado do Rio de Janeiro

Estado do Rio Grande do Sul

Isaac Sidney Menezes Ferreira (Federação Brasileira de Bancos)

Jorge Irribarra (Souza Cruz S/A)

José Carlos Cardoso (IRB-Brasil Resseguros S.A.)

Luiz Chor

Luiz Ildefonso Simões Lopes

Marcelo Serfaty

Marcio João de Andrade Fortes

Miguel Pachá

Pedro Henrique Mariani Bittencourt

Ronaldo Vilela (Sindicato das Empresas de Seguros

Privados, de Previdência Complementar e de Capitalização nos Estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo)

Willy Otto Jordan Neto

O conteúdo desta publicação é de responsabilidade dos autores e não reflete, necessariamente, a opinião da FGV.

ISBN 978-65-86289-57-2

Suplentes

Almirante Luiz Guilherme Sá de Gusmão

Carlos Hamilton Vasconcelos Araújo

General Joaquim Maia Brandão Júnior

José Carlos Schmidt Murta Ribeiro

Leila Maria Carrilo Cavalcante Ribeiro Mariano

Luiz Roberto Nascimento Silva

Manoel Fernando Thompson Motta Filho

Olavo Monteiro de Carvalho (Monteiro Aranha

Participações S.A)

Patrick de Larragoiti Lucas (Sul América Companhia Nacional de Seguros)

Ricardo Gattass

Rui Barreto

Solange Srour (Banco de Investimentos Crédit

Suisse S.A)



**CENTRO DE INOVAÇÃO,
ADMINISTRAÇÃO E PESQUISA
DO JUDICIÁRIO**

Coordenação

Luis Felipe Salomão

Mauro Luiz Campbell Marques

Coordenador-Adjunto

Elton Leme

Coordenadoras acadêmicas:

Caroline Somesom Tauk

Juliana Loss

Coordenação científica

Caroline Somesom Tauk

Larissa Camargo Pinho de Alencar

Pesquisadoras

Caroline Somesom Tauk

Fernanda Bragança

Juliana Loss

Lívia Ferreira

Nathália Vince Esgalha Fernandes

Renata Braga

MEMBROS DA DIRETORIA

Diretor

Sidnei Gonzalez

Diretores-adjuntos

Carlos Augusto Costa

Patrícia Werner



Pesquisadores

Adriana Barrea

Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Alano Cardoso e Castro

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Albérico Agrello Neto

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco

Alcides Saldanha Lima

Juiz Federal do Tribunal Regional Federal da 5ª Região

Antonio Henrique da Silva

Juiz de Direito do Tribunal Justiça do Estado da Bahia

Aureliano Albuquerque Amorim

Juiz de Direito do Tribunal Justiça do Estado de Goiás

Beatriz de Souza Cabezas

Juiz de Direito do Tribunal Justiça do Estado de São Paulo

Camila Henning Salmoria

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Carlos Eduardo da Silva Camillo

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Carmen Elizangela Dias Moreira de Resende

Juíza Federal do Tribunal Regional federal da 6ª Região

Cezar Ferrari

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Cláudia do Espírito Santo

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe

Cleber Gonçalves Filho

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima

Eurico Zecchin Maiolino

Juiz Federal do Tribunal Regional Federal da 3ª Região

Fabrcio Meira Macêdo

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

Francisco Luciano Lima Rodrigues

Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Germano Alberton Junior

Juiz Federal do Tribunal Regional Federal da 4ª Região

Guy Estevo Berkenbrock

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina

Káren Rick Danilevicz Bertoncello

Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Larissa Boni Valieris

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

Leopoldo Fontenele Teixeira

Juiz Federal do Tribunal Regional Federal da 5ª Região

Luiz Octávio Saboia Ribeiro

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça de Mato Grosso.

Magali Dellape Gomes

Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Distrito Federal e Territórios

Marcia Maria Nunes de Barros

Juíza Federal do Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Marcus Abreu de Magalhaes

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul

Maria Cristina De Brito Lima

Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Meales Medeiros de Melo

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

Otávio dos Santos Albuquerque

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Paula Patrícia Provedel Mello Nogueira

Juíza Federal do Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Rafael Andrade de Margalho

Juiz Federal do Tribunal Regional Federal da 3ª Região

Rainel Batista Pereira Filho

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte

Roberta Araújo de Carvalho Maciel

Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Robledo Moraes Peres de Almeida

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí

Suzana Massako Hiram Loreto de Oliveira

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Wesley Wadim Passos Ferreira de Souza

Juiz Federal do Tribunal Regional Federal da 6ª Região

S

S U M Á R I O

— AGRADECIMENTOS _____ 06

— APRESENTAÇÃO _____ 08

01 — INTRODUÇÃO _____ 10

1.1. Objetivos _____ 12

1.2. Metodologia _____ 12

02 — CONTEXTO EM QUE SE INSERE
A PESQUISA _____ 16

2.1. Meios adequados de resolução de
conflitos (ADR) _____ 17

2.2. O surgimento de online dispute
resolution (ODR): a experiência da
iniciativa privada com Colin Rule __ 20

2.3. A aplicação da ODR no setor público:
Cortes online x ODR _____ 27

2.4. Premissas da Resolução n. 358 de
2020 do CNJ _____ 30

2.5.	ODR nas agências reguladoras _____	32
2.6.	As diferenças entre ADR e ODR _____	40
2.7.	O percurso da regulamentação das ODR no mundo _____	42
2.8.	O percurso da regulamentação das ODR no Brasil: legislação e atos do CNJ _____	44
2.9.	A aplicação prática de ODR nos tribunais _____	49

03 MAPEAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DA RESOLUÇÃO Nº. 358/2020 DO CNJ NO ÂMBITO DOS TRIBUNAIS _____ 52

04 CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS _____ 62

4.1.	Funcionalidades digitais para tratamento consensual de conflitos _____	63
4.2.	Análise dos sistemas à luz dos requisitos previstos na Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça _____	64
4.3.	Ano de implantação _____	68
4.4.	Situação atual das iniciativas _____	68
4.5.	Formas de resolução de conflitos (conciliação/mediação e judicial/extrajudicial) _____	69
4.6.	Formas de resolução de conflitos _____	70
4.7.	Matérias _____	70
4.8.	Descrição do funcionamento _____	71
4.9.	Equipe de desenvolvimento do sistema _____	76
4.10.	Infraestrutura (Resolução CNJ n.335) _____	76
4.11.	Base de dados _____	79
4.12.	Avaliação dos resultados já obtidos com as iniciativas _____	82
4.13.	Atuais limitações dos resultados esperados dos sistemas _____	84
4.14.	Regulamentação das funcionalidades tecnológicas _____	85

05 REFLEXÕES FINAIS _____ 88

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____ 90

ANEXO I _____ 96

AGRADECIMENTOS

O Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da Fundação Getúlio Vargas e a Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados agradecem aos tribunais que foram objeto da pesquisa e que gentilmente se disponibilizaram a fornecer as informações que constam neste relatório.

As Coordenadoras da Especialização em Direito Digital da ENFAM, Juíza Federal Caroline Somesom Tauk e Juíza de Direito Larissa Pinho de Alencar Lima, agradecem aos alunos da primeira turma do curso, que auxiliaram na realização da pesquisa.



APRESENTAÇÃO

A P R E S E N T A Ç Ã O

O Centro de Inovação, Administração e Pesquisa no Judiciário da FGV Conhecimento tem como missão identificar, entender, sistematizar, desenvolver e aprimorar soluções voltadas ao aperfeiçoamento da justiça.

A Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados tem como missão promover, em âmbito nacional, a formação e o aperfeiçoamento dos magistrados para que a Justiça esteja em sintonia com a demanda social.

A presente pesquisa é a primeira iniciativa de desenvolvimento de pesquisa interinstitucional a partir da parceria estabelecida pelas duas instituições por meio do Termo de Cooperação Técnica que objetiva realizar, em conjunto, pesquisas, estudos e atividades acadêmicas.

O Poder Judiciário brasileiro vem assumindo um protagonismo mundial no que se refere à concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, em especial, do Objetivo 16 que estabelece o dever de promoção de uma sociedade pacífica e inclusiva para o desenvolvimento sustentável, o acesso à justiça para todos e a construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. A utilização da tecnologia na gestão dos conflitos é uma tendência mundial e vem sendo incorporada pelo Judiciário brasileiro com o desenvolvimento de ferramentas que serão exploradas neste relatório.

Diante desse contexto, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 358/2020, determinou que os tribunais disponibilizem um “Sistema informatizado para a solução de conflitos por meio da conciliação e mediação” (SIREC), com o objetivo de otimizar e expandir a conciliação e a mediação através da tecnologia.

A presente pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de mapear o uso da tecnologia em geral na gestão consensual dos conflitos no âmbito do Judiciário brasileiro a partir dos referenciais normativos implementados pela Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça. A amostra de pesquisa abrangeu o Superior Tribunal de Justiça – STJ, os Tribunais Regionais do Trabalho, os Tribunais Regionais Federais e os Tribunais de Justiça.

Os resultados da pesquisa apontam que a implementação do SIREC nos termos da Resolução nº 358/2020 do CNJ ainda é um desafio para os tribunais brasileiros, apesar da crescente utilização de ferramentas tecnológicas para gestão consensual de conflitos no Judiciário brasileiro.

Trata-se, portanto, de um mapeamento inédito do processo de implementação de soluções tecnológicas para resolução de conflitos, em especial da internalização das funcionalidades indicadas pela referida resolução na construção de sistemas tecnológicos.

O Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Poder Judiciário da FGV Conhecimento e a Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados esperam que este relatório contribua para o acompanhamento e aperfeiçoamento de políticas públicas que objetivam ampliar e tornar mais eficaz o acesso à justiça.

Boa leitura!

Luis Felipe Salomão

Coordenador do Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da FGV Conhecimento

Mauro Luiz Campbell Marques

Diretor-Geral da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados

I

INTRODUÇÃO

01

INTRODUÇÃO

Atualmente há uma forte tendência na utilização da tecnologia na resolução de conflitos. Esse movimento foi capitaneado pela iniciativa privada e intitulado como *Online Dispute Resolution* (ODR). Colin Rule¹ já preconizava em 2002 que a ODR se tornaria uma parte indistinguível da forma como os conflitos seriam tratados. A tecnologia envolve inúmeras funcionalidades que permitem às partes resolverem seus conflitos, tanto ferramentas de comunicação síncrona quanto assíncrona também.

O uso da tecnologia na resolução de conflitos pode se dar por meio de simples funcionalidades, como um aplicativo de mensagens, mas também por plataformas estruturadas para tratar de todas as fases de resolução dos conflitos. Nesse sentido, Ethan Katsh e Janet Rifkin² abordam o conceito de tecnologia aplicada à gestão de conflitos como uma quarta parte, utilizando uma metáfora para explicar a posição que a tecnologia ocupa no procedimento de resolução de conflitos.

A utilização da tecnologia na gestão dos conflitos vem sendo incorporada pelo Judiciário com o desenvolvimento de ferramentas que serão exploradas neste relatório. A pesquisa partiu do contexto de análise da implementação da Resolução nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça, que determinou que os tribunais disponibilizem o SIREC. O objetivo é otimizar e expandir, por meio da tecnologia, a conciliação e a mediação.

A referida resolução estabelece as seguintes funcionalidades mínimas para o desenvolvimento do SIREC, que poderão ser feitas pelo tribunal ou contratado:

- I – cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes;
- II – integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD);
- III – cadastro de casos extrajudiciais;
- IV – acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do respectivo tribunal;

¹ RULE, Colin. *Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance and Other Commercial Conflicts*. São Francisco: Jossey-Bass, 2002.

² KATSH, Ethan e RIFKIN, Janet. *Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, San Francisco, 2001.

- V – sincronização de agendas/agendamento;
 - VI – geração de atas e termos de forma automatizada.
- A resolução estabelece também requisitos recomendáveis:

- I – negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas;
- II – possibilidade de propostas para aceite e assinatura;
- III – relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas que ingressaram no SIREC conforme a TPU, preferencialmente indexados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, sendo a titularidade desses Relatórios dos Tribunais que poderão, desde que devidamente observada a LGPD (Lei no 13.709/2018), disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes;
- IV – APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas, cuja titularidade deverá obrigatoriamente ser dos tribunais, que poderão disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes.

Além disso, as ferramentas deverão observar obrigatoriamente os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como disposto na Resolução nº 335/2020 do CNJ (Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro — PDPJ).

Embora a presente pesquisa tenha um escopo mais amplo do que a simples identificação da implementação do SIREC nos tribunais, os referenciais da resolução foram utilizados como parâmetros para estudo das tecnologias desenvolvidas como ferramentas para gestão de conflitos.

1.1 Objetivo

O objetivo geral desta pesquisa consiste em mapear o uso da tecnologia na gestão consensual dos conflitos no âmbito do Judiciário brasileiro a partir dos referenciais normativos implementados pela Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça.

1.2 Metodologia

A presente pesquisa é de natureza exploratória, descritiva e analítica, a fim de identificar e descrever a aplicação e o uso da tecnologia na gestão consensual dos conflitos no âmbito dos tribunais brasileiros. Ela foi desenvolvida por meio de um método qualitativo e quantitativo, utilizando várias fontes de dados para fornecer uma análise abrangente da implementação e uso de tecnologias e do Sistema Informatizado de Resolução de Conflitos (SIREC) pelos tribunais brasileiros. A metodologia foi estruturada de acordo com as seguintes etapas:

1) Contexto em que se insere a pesquisa

Esta seção foi desenvolvida pelos juízes da Especialização em Direito Digital da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM). Fornece uma visão geral do contexto legal e tecnológico em que a pesquisa se insere, com foco especial na Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que incentiva a adoção de tecnologias de resolução de conflitos pelo Judiciário.

2) Mapeamento da implementação da Resolução nº 358/2020 do CNJ

Esta seção é uma sistematização das respostas dos tribunais ao Cumpridec nº 0010368-97.2020.2.00.0000-CNJ, que trata do cumprimento da Resolução nº 358 do CNJ. O Conselho Nacional de Justiça, em 2022, intimou os tribunais brasileiros — com exclusão dos trabalhistas, eleitorais e militares, em razão do art. 1º, §9º da referida resolução — para indicarem se já têm a ferramenta SIREC.

Os dados coletados a partir das respostas ao Cumpridec fornecem informações valiosas sobre o estágio atual da implementação do SIREC em cada tribunal.

3) Consolidação e análise dos resultados dos formulários enviados aos tribunais

Esta parte da pesquisa baseia-se nas respostas a um formulário detalhado que foi enviado para 27 Tribunais de Justiça, 24 Tribunais Regionais do Trabalho e 06 Tribunais Regionais Federais. O presente relatório apresenta³ os dados enviados por 16 Tribunais de Justiça⁴, 11 Tribunais Regionais do Trabalho e 06 Tribunais Regionais Federais⁵.

Foi aplicado um formulário padrão (em anexo), com perguntas abertas e fechadas. O objetivo do questionário foi identificar ferramentas tecnológicas utilizadas na gestão consensual de conflitos e não somente a utilização do SIREC.

As perguntas do formulário abrangem diversos aspectos do uso de tecnologias e funcionalidades digitais para a resolução consensual de conflitos, o estágio de implementação dos sistemas, o escopo das ferramentas, a integração com outros sistemas existentes no tribunal, o uso de tecnologias como analytics e inteligência artificial, entre outros. As respostas foram consolidadas e analisadas para identificar padrões, desafios e limitações na implementação e uso das tecnologias.

3 33 tribunais responderam ao questionário. O Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) possui 2 ferramentas de forma que a tabulação foi feita separadamente conforme solicitação do tribunal. Dessa forma o TJPR possui 2 registros totalizando 34 linhas de resposta.

4 TJ/AL, TJ/AM, TJ/AP, TJ/BA, TJ/GO, TJ/MA. TJ/MG, TJ/MS, TJ/PA, TJ/PR, TJ/RJ, TJ/RR, TJ/RS, TJ/SC, TJ/SE, TJ/SP

5 TRT 1ª Região, TRT 2ª Região, TRT 3ª Região, TRT 7ª Região, TRT 9ª Região, TRT 10ª Região, TRT 11ª Região, TRT 13ª Região, TRT 15ª Região, TRT 21ª Região e TRT 22ª Região

4) Desenvolvimento do relatório

A consolidação do estudo procurou manter o texto elaborado pelos tribunais em suas respostas, de forma a representar de maneira fiel os dados enviados.

Com base na análise dos dados, o relatório foi desenvolvido para fornecer uma visão geral da implementação do SIREC e de outras ferramentas tecnológicas na gestão consensual de conflitos nos tribunais que foram objeto da pesquisa. O relatório inclui uma descrição detalhada das respostas dos tribunais, bem como reflexões finais que sintetizam os principais resultados da pesquisa.

C

CONTEXTO

02

CONTEXTO EM QUE SE INSERE A PESQUISA

2.1 Meios adequados de resolução de conflitos (ADR)

Não é de hoje que o Poder Judiciário enfrenta intensas taxas de conflitos, com sobrecarga excessiva de processos. Isso lhe traz queda de desempenho e conseqüente perda de credibilidade.

Tal panorama decorre, em grande parte, das transformações que uma sociedade de economia de massa, como a brasileira, passa. Nota-se que, em que pese a possibilidade de propositura de demandas coletivas, a grande maioria é judicializada de forma individual, o que provoca a sobrecarga de serviços no Judiciário, gerando o fenômeno dos processos repetitivos.

A incorporação dos meios adequados de resolução dos conflitos, em especial dos consensuais, não apenas diminui a quantidade de processos aforados diariamente nos tribunais mas, principalmente, propicia uma transformação social, uma solução mais adequada aos conflitos, com a consideração das peculiaridades e especificidades das controvérsias e das pessoas nelas envolvidas.

Adotando tal política pública, o Judiciário Nacional está adotando um importante filtro de litigiosidade, que, ao contrário de barrar o acesso à justiça, assegura aos jurisdicionados o acesso à ordem jurídica justa e, além disso, reduz de modo importante a quantidade de processos aforados. É nesse contexto que se insere o Sistema Multiportas, onde o Judiciário deixa de ser a única forma de resolver os conflitos. Por sistema multiportas deve-se entender:

O Sistema Multiportas é o nome que se dá ao complexo de opções, envolvendo diferentes métodos, que cada pessoa tem à sua disposição para tentar solucionar um conflito. Este sistema pode ser articulado ou não pelo Estado, envolver métodos heterocompositivos ou autocompositivos, adjudicatórios ou consensuais, com ou sem a participação do Estado. Ele será mais ou menos em razão de diferentes características do conflito. (LORENCINI, 2020)¹.

¹ LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para o tratamento de conflitos de forma adequada. In: *Negociação, Mediação e Arbitragem*. Carlos Alberto Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini e Paulo Eduardo Alves da Silva (coord.) Rio de Janeiro: Gen, 2020, p.58 (57-84).

Através dele, os meios adequados de solução de conflitos não são mais tratados como meros equivalentes jurisdicionais, mas como instrumentos integrados ao próprio sistema processual para a realização de seu escopo, relacionando-os com o acesso à justiça em sentido amplo.

O acesso à justiça passa a ser compreendido como o alcance a uma solução jurídica justa, não somente o direito de acesso ao Poder Judiciário ou a uma sentença. E a jurisdição deve deixar de ser prioritária, passando a ser a *ultima ratio*.

Sobre o tema, Marinoni (2021) aponta:

Nessa linha, note-se que também é impróprio pensar a jurisdição como meio de solução de uma lide por sentença. Na verdade, o conflito deve ser tratado como a técnica processual mais apropriada às suas peculiaridades – que inclusive podem determinar o recurso à jurisdição como *ultima ratio*. Não é por outra razão que o Código de Processo Civil de 2015 explicitamente coloca a jurisdição como uma das possíveis formas de resolução de litígios e de forma expressa incentiva os meios alternativos de resolução de controvérsias (art. 3º do CPC). Ao fazê-lo, nosso Código concebe a Justiça Civil dispondo não apenas de um único meio para resolução do conflito, uma única “porta” que deve necessariamente ser aberta pela parte interessada. Pelo contrário, nosso código adota um sistema de ‘Justiça Multiportas’ que viabiliza diferentes técnicas para solução dos conflitos – com especial ênfase na conciliação e na mediação. (MARINONI, 2021)².

Dessa forma, é preciso analisar o conflito a fim de identificar o meio mais adequado para a solução, que poderá ser através da utilização de um processo ou não, uma vez que, de acordo com Didier e Zaneti (2021): “Migramos da tutela processual, como fim em si mesmo, para a tutela dos direitos, como finalidade do processo”.³ Assim afirmam eles:

A busca pela tutela dos direitos adequada, tempestiva e efetiva, exige a adequação do acesso à tutela, ocorrendo uma passagem necessária da justiça estatal imperativa, com a aplicação do Direito objetivo como única finalidade do modelo de justiça, para a aplicação da justiça coexistencial, uma *mending justice* (uma justiça capaz de remendar o tecido social), focada na pacificação e na continuidade da convivência das pessoas, na condição de indivíduos, comunidade ou grupos envolvidos. (DIDIER;ZANETI, 2021)⁴

O CPC/15, por meio do art. 3º, §2º e §3º, estimula a solução consensual dos conflitos, gerando um sistema aberto no qual existem meios típicos e atípicos, e o art. 190 do CPC consagra e amplia os negócios processuais, permitindo formas mais eficientes de resolução dos conflitos.

2 MARINONI, Luis Guilherme, ARENHART, Sérgio Cruz, MITIDIETO, Daniel. Curso de Processo Civil, 8. ed., V.1, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021, p. 204.

3 DIDIER JÚNIOR, Fredie. ZANETI JÚNIOR, Hermes. Curso de direito processual civil, 15. ed, V.4., Salvador: Juspodium, 2021, p.382-383.

4 *Ibidem*, p. 382- 383.

Os métodos de resolução de conflito podem ser divididos em autocomposição e heterocomposição; em unilaterais ou consensuais; com ou sem a participação ou chancela do Estado.

Outrossim, o sistema de justiça multiportas oferece ao cidadão interessado uma série de alternativas para a busca de sua pretensão, através dos denominados “meios adequados de solução de conflitos”. Ressalta-se que cada conflito tem uma porta adequada para sua solução, havendo métodos heterocompositivos, como a arbitragem e os Tribunais Administrativos, e autocompositivos, como a conciliação, a mediação e os dispute boards.

A autocomposição representa a solução do conflito diretamente pelas partes, que pode representar autotutela (garantia dos interesses de forma unilateral), desistência de uma das partes, submissão ao interesse de uma parte ou a transação/negociação. Por outro lado, no que se refere à heterocomposição, a lide é submetida a terceiro, que pode ser escolhido pelas partes ou a elas imposto dependendo do meio escolhido, que pode ser a mediação, a conciliação ou a arbitragem.

Na mediação, uma terceira parte auxilia com a resolução do conflito, focando nas causas deste sem decisão impositiva, atuando primordialmente para o restabelecimento da comunicação e descoberta dos motivos ensejadores dos problemas apresentados. Isto é, o mediador não propõe soluções, sendo a mediação utilizada, preferencialmente, para os casos em que as partes mantêm vínculo continuado, como no direito de vizinhança, família, conflitos societários. Já na conciliação, também realizada por um terceiro, o foco está na resolução do conflito e não em suas causas, e é possível propor soluções não vinculantes. Sua utilização é mais adequada para conflitos pontuais sem vínculo prévio ou continuado entre as partes.

A arbitragem é outra forma heterocompositiva utilizada por pessoas capazes de contratar, a fim de dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis (art. 1º da Lei 9307/96). Ressalta-se que por falta de costume e conhecimento a arbitragem tem sido comumente utilizada para grandes negócios, que são marcados por peculiaridades próprias, geralmente não de conhecimento do juiz estatal, mas de conhecimento de particulares que atuam naquele mercado e que dependem de conhecimentos técnicos específicos.⁵

Por fim, a jurisdição, que é um método heterocompositivo em que um terceiro imparcial, o juiz, investido de poder estatal, resolve o conflito de forma imperativa e definitiva, substituindo a vontade das partes.

Dito isso, vale lembrar o artigo 7º da Resolução CNJ n. 125/2010, que dispõe sobre o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, o responsável pelo planejamento, pela implementação, pela manutenção e pelo aperfeiçoamento de ações voltadas ao cumprimento da política pública e suas metas, exercendo função eminentemente política, pois atua na interlocução com outros tribunais, com as entidades públicas

5 MARINONI, op.cit, p. 208.

e privadas, com a Ordem dos Advogados do Brasil, com a Defensoria Pública, com as Procuradorias, com o Ministério Público e com o Poder Executivo, atuando na instalação e na fiscalização dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) distribuídos atualmente em todo o Brasil, promovendo a capacitação, o treinamento e a atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores em métodos consensuais de solução de conflitos.

Os CEJUSCs podem ser considerados hoje como um dos grandes responsáveis pela transformação na mentalidade litigiosa junto à população local, possibilitando a ampliação da cultura da consensualidade tão necessária para a efetiva justiça.

E é nesse contexto que vemos atualmente o panorama da Justiça no Brasil, num esforço, seja dos Tribunais, seja dos demais operadores do direito, para implementação de políticas conciliatórias alternativas à “cultura da sentença⁶”, que vem a cada dia ganhando adeptos e contribuindo na pacificação social, mitigando o excesso de trabalho do Judiciário.

2.2 O surgimento de online dispute resolution (ODR): a experiência da iniciativa privada com Colin Rule⁷

No âmbito da remodelação⁸ e à luz da tecnologia dos métodos adequados de resolução de disputas – arbitragem, conciliação, mediação e negociação –, encontra-se a Resolução de Disputas Online (*Online Dispute Resolution* – ODR).

O desenvolvimento de métodos e sistemas de resolução de disputas online decorre do reconhecimento de que, na era da internet, surgem novos e específicos conflitos que não encontram devido tratamento e resolução offline, seja pela demora injustificada; seja pela inadequação da razoável duração dos processos⁹, incompatível com a celeridade das transações digitais; seja pelo alto custo e excesso de formalismo do sistema judicial, que gera indesejável litigiosidade contida; seja pelo caráter transnacional dos conflitos, que ocasiona dúvidas acerca da legislação aplicável; seja pelos resultados insatisfatórios da atividade jurisdicional.¹⁰

6 Expressão utilizada pelo jurista Kazuo Watanabe para designar o costume de litigar existente no Brasil. (WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover. Flávio Luiz Yarshell e Maurício Zanoide de Moraes (org.) São Paulo: DPJ Ed, 2005, p. 24-30.

7 Parte de autoria de Alcides Saldanha Lima e Leopoldo Fontenele Teixeira.

8 RABINOVICH-EINY; KATSH, Ethan. Digital Justice: reshaping boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. *International Journal of Online Dispute Resolution*. V. 1, n.1, pp. 5- 36, 2014.

9 Conquanto os ideais de duração razoável e efetividade sejam largamente propagados, a realidade é que o processo não foi planejado para ser um instrumento de solução simples e rápido dos conflitos. Segundo Luiz Guilherme Marinoni, Sergio Cruz Arenhart e Daniel Mitidiero, “o processo é o procedimento que, adequado à tutela dos direitos, confere legitimidade democrática ao exercício do poder jurisdicional”, sendo certo que “a legitimidade do exercício do poder, nas democracias, ocorre através da abertura à participação e ao controle”. Por conseguinte, o processo deve ser costurado de maneira a proporcionar o diálogo, o controle e a participação dos interessados, como forma de legitimar a tomada de decisões voltadas para a pacificação do conflito. Em adição, como as decisões proferidas no âmbito do processo podem se tornar imutáveis, os cuidados com o contraditório precisam ser maximizados. Todo esse contexto de proteção, controle e observância das garantias processuais fundamentais faz com que a relação processual seja essencialmente densa, complexa e morosa. WATKINS, Caio. A Online Dispute Resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração. *Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ*, Rio de Janeiro, V. 5, n. 1, jan./abr. 2022.

10 RULE, Colin. Trazendo a resolução de disputas para a internet: Online Dispute Resolution. In: Becker, Daniel; FEIGELSON, Bruno; RAVAGNANI, Giovani (coord). O fim dos advogados: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind. V. 2 São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, pp. 63-76.

As ODR, contudo, não implicam simples transposição de métodos adequados de resolução ou prevenção de conflitos para o ambiente digital. Trata-se, em certa medida, de reformulação da maneira de prestar esse serviço valendo-se das facilidades geradas pela tecnologia. Nas palavras de González (2020):

[...] É importante esclarecer que os ODRs não são a versão online dos mecanismos alternativos de solução de controvérsias, mas pode-se afirmar que eles se alimentaram de sua história e experiência, pois os tomaram como base para se desenvolver. A utilização das TIC trouxe-lhes as vantagens da tecnologia e revolucionou a forma de lidar com os litígios, o que fez destes meios eletrônicos uma ferramenta eficaz para a resolução de determinados tipos de conflitos; ao aliar a eficiência das soluções alternativas ao poder da Internet, viram-se não só beneficiados, mas também enriquecidos pelo facto de os ODRs darem às partes a possibilidade de resolverem os seus conflitos a partir de qualquer parte do mundo, 7 dias por semana, 24 horas por dia, no conforto da sua casa, trabalho, etc. O que torna esses processos uma opção atrativa, rápida e econômica [...] (GONZÁLEZ, 2020, tradução nossa)¹¹.

Em verdade, as ODR permitem utilizar as oportunidades fornecidas pela internet para facilitar a prevenção (Online Dispute Prevention ODP)¹² ou resolução de conflitos de interesses fora do Poder Judiciário. Ou ainda que já se tenha uma ação ajuizada, estimular a autocomposição, com ganhos de eficiência, economia de tempo e dinheiro, satisfação das partes envolvidas, ou mesmo melhorar a prestação jurisdicional, entre outras vantagens.

Dentre essas vantagens propiciadas pela tecnologia, de acordo com Rule (2015), pode-se citar¹³:

comunicação assíncrona ao lado da síncrona, possibilitando a consulta da mensagem em horário conveniente ou mesmo dando ensejo a um momento de reflexão, as vezes intermediado pelo terceiro neutro, para evitar que mensagens agressivas dificultem um acordo; permite ainda que a parte se informe melhor acerca da manifestação da outra parte, podendo adotar uma postura mais consciente e racional; b) possibilidade de o terceiro neutro, como um mediador, conversar reservada e simultaneamente com cada uma das partes em disputa, assegurando, com isso, um reforço da percepção de imparcialidade e isonomia na oitiva dos envolvidos; c) acesso permanente ao serviço, facilitando uma participação dos envolvidos, que não têm que se submeter a um horário pré-determinado para atuar no processo; d) edição simultânea de documentos, o que ajuda na confecção de propostas de solução; e) automação de algumas etapas do processo, o que é importante para lidar com grandes volumes de disputa; f) uso de inteligência artificial na obtenção e

11 GONZÁLES, Wendolyne Nava. Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. Anuario Colombiano de Derecho Internacional. V. 13, 2020.

12 RABINOVICH-EINY; KATSH, Ethan. Digital Justice: reshaping boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. International Journal of Online Dispute Resolution. Vol. 1, n.1, pp. 5- 36, 2014. Acerca da utilidade no uso da tecnologia para prevenção de conflitos e a relação entre ODR e Dispute System Design (DSD) ver NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. O uso da tecnologia na prevenção efetiva de conflitos: possibilidade de interação entre online dispute resolution, dispute system design e sistema público de justiça. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WOLKART, Erik Navarro. Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2. ed. rev. atual. ampl. 2021, Cap. 5, pp. 123-145.

13 RULE, Colin; SEN, Indu. Online dispute resolution and ombuds: bringing technology to the table. Journal of the International Ombudsman Association. V. 8, n. 1, 2015. No mesmo periódico, os autores, deixando claro que o uso da tecnologia não é adequado a todos os tipos de conflito, devendo ser mais uma ferramenta a ser adotada. Como desvantagens citam possível desequilíbrio entre as partes em disputa por força de questões relacionadas à qualidade do acesso à internet; familiaridade com tecnologia; velocidade de digitação; perda de percepção acerca da linguagem não verbal (corporal, por exemplo).

estruturação de dados com sua transformação em informação útil para melhoria dos serviços (detecção de padrões que levam a conflitos¹⁴), bem como para ajudar no esclarecimento às partes acerca das possibilidades de solução, a partir, por exemplo, de soluções adotadas em casos anteriores semelhantes etc. (RULE, 2015).

Tomando de empréstimo o relato de Katsh (2006)¹⁵, pode-se dizer, em brevíssimo resumo, que a história das ODR efetivamente se inicia na década de 1990. Haja vista que, no seu primórdio, a internet se destinava a fins militares ou de pesquisa acadêmica, sendo mesmo, até 1992, proibido o seu uso para fins comerciais.

Com a liberação da atividade comercial online e o aumento dos seus usuários, começaram a surgir disputas originadas de atividade na rede, dando origem às primeiras ODR, que praticamente transplantavam as técnicas de resolução de conflitos do mundo offline para o mundo online, sendo a grande novidade, além dos tipos de conflito enfrentados (nascidos na internet), o meio de comunicação entre os envolvidos e entre estes e o terceiro neutro, como um mediador, conciliador ou árbitro (comunicação online em lugar de encontros presenciais, reduzindo custos e facilitando o processo quando as partes estivessem a distância).

Na segunda metade da década de 1990, percebeu-se a inviabilidade de lidar eficientemente com um número significativo de conflitos com base em métodos que envolviam necessariamente a participação de um terceiro imparcial humano. Se passou a utilizar então o poder computacional e o processamento de informações para criar softwares que possibilitassem o tratamento dos conflitos, ainda que numa fase inicial, pelas próprias partes em disputa e, somente em caso de insucesso, fosse necessário buscar a atuação de um terceiro humano. Tão importante a participação da tecnologia no processo de resolução de disputas online que a doutrina chegou a considerá-la uma quarta parte (fourth party), termo que designa o auxílio ativo prestado pelo sistema às partes envolvidas na disputa (first and second parties) e ao terceiro neutro (third party), que atua caso as negociações venham a falhar¹⁶.

14 A realização de estudos sérios voltados à etiologia dos conflitos, com ênfase na mineração de dados, possibilitaria entender as razões pelas quais as violações a direitos ocorrem e, então, projetar formas de preveni-las efetivamente, seja por meio de alterações legislativas, de diálogos com as agências reguladoras para subsidiar suas funções fiscalizatórias ou mesmo a demonstração a alguns litigantes habituais que seus conflitos, e o modo interno de sua resolução, passam a representar um ativo para fidelização e aumento de seus negócios. A partir dos dados analisados, sistema público de justiça pode evitar pelo menos a escalada de disputas - senão sua ocorrência. Ao identificar um aumento repentino em um tipo específico de conflito, podem ser projetados novos regulamentos ou atuações de governança. Outrossim, pode-se exigir que empresas processadas por clientes individuais ou funcionários examinem de forma proativa se tais problemas ocorreram com outras pessoas em situações semelhantes. Este tratamento adequado do conflito pode representar um uso virtuoso da tecnologia, pois será hábil a prevenir efetivamente a ocorrência de violações de direitos, e não mera prevenção de demandas judiciais. Isto é, defende-se que a prevenção de conflitos significa evitar que a violação ao direito ocorra. Iniciativas como a submissão do consumidor a plataformas on-line de negociação como requisito para caracterização do interesse de agir não nos parece evitar a violação ao direito, mas apenas impedir a instauração de uma demanda judicial. O mesmo se diga em relação à criação de startups jurídicas especializadas em comprar o direito de consumidores lesados de buscar uma compensação por dano moral, como ocorre em casos envolvendo atrasos de voo. A medida, facilitada pelas tecnologias de comunicação atuais não parece resolver a causa do conflito, gerando tão somente uma solução ótima para o consumidor. Portanto, a utilização da análise de dados com o objetivo de evitar a ocorrência de uma violação a direitos pode gerar uma aplicação virtuosa da tecnologia, preferível a iniciativas que representam apenas mera repressão de demandas judiciais. NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. O uso da tecnologia na prevenção efetiva de conflitos: possibilidade de interação entre online dispute resolution, dispute system design e sistema público de justiça. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WOLKART, Erik Navarro. Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2. ed. rev. atual. ampl. 2021, Cap. 5, pp. 123-145.

15 A breve narração que se fez do desenvolvimento das ODR na história se deu com base em KATSH, Ethan. Online dispute resolution: some implications for the emergence of law in cyberspace. *Lex Electronica*, V. 10, n.3, 2006. Disponível em: https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf. Acesso em 16 jan. 2023.

16 Nas palavras de Katsh: “[...] A negociação, como definida classicamente, ocorre entre os disputantes, sem a presença de

A respeito das gerações de ODR ao longo de seu desenvolvimento histórico, separando-as nas categorias de instrumentais (primeira geração) e principais (segunda geração), convém transcrever as palavras de Moulin¹⁷:

Os meios on-line de resolução de litígios classificam-se, conforme seu nível de autonomia, em sistemas instrumentais (ou de primeira geração) e sistemas principais (ou de segunda geração). ODR instrumentais são essencialmente plataformas virtuais especializadas que facilitam a comunicação e o compartilhamento de informação entre as partes ou por uma das partes. Constituem a abordagem mais simples da integração tecnológica à prática jurídica. Nessa modalidade figuram ferramentas de pesquisa de jurisprudência, aplicativos de mensagens e videoconferência, sistemas de gestão eletrônica de processos, programas de edição compartilhada de documentos, softwares de elaboração automatizada de textos jurídicos (contratos, petições etc.). ODR principais vão além de permitir a comunicação e o acesso à informação pelas partes, exercendo um papel proativo na resolução da disputa. Esses sistemas empregam inteligência artificial para identificar normas e linhas de argumentação aplicáveis ao conflito, refinar interesses, objetivos e preferências das partes, sugerir soluções consensuais e apontar o resultado mais provável do litígio em um processo judicial. Em razão de tais propriedades, diz-se que os softwares principais são capazes de tomar a decisão resolutória da controvérsia. A autonomia dos sistemas principais na tomada de decisão não é sinônimo de vinculação obrigatória ao resultado por eles proposto. As partes, nos métodos consensuais, e o terceiro neutro, nos litigiosos, devem ter total liberdade para aceitar, rejeitar ou alterar as recomendações feitas pelas tecnologias de ODR. Algoritmos processam maior quantidade de informação em menor tempo, mas prevalece o entendimento de que aos humanos deve pertencer a autoridade final pela tomada de decisão na administração da justiça e na pacificação de conflitos sociais. O paradigma proposto, portanto, não é o da substituição das partes e do terceiro neutro por robôs, mas o da tecnologia como a quarta parte¹⁸, inteligência artificial como instrumento de apoio à decisão¹⁹. A ferramenta de ODR não se iguala em influência ao terceiro neutro (árbitro, mediador ou juiz) na resolução do conflito, mas funciona como um aliado, colaborador e parceiro no processo²⁰.

Atualmente, busca-se, além de cada vez mais explorar a associação entre inteligência artificial e métodos de resolução de disputas, expandir o uso de ODR para além de conflitos online de consumo (sua origem) para o tratamento de disputas originadas fora da rede

terceiros. O uso da web nas negociações, como acabamos de descrever, acrescentou um novo elemento à negociação tradicional, uma espécie de "presença virtual". O site enquadra a comunicação das partes e fornece algo do serviço tradicionalmente fornecido por um mediador. Tem sido sugerido que uma maneira útil de entender o papel da tecnologia é considerá-la uma "quarta parte". A metáfora da "quarta parte" alude a um uso da tecnologia que, como um mediador, pode desempenhar diferentes papéis e têm um impacto diferente em contextos diferentes. Na negociação, a "quarta parte" pode fornecer algo do valor frequentemente encontrado na mediação, ajudando as partes a identificar interesses comuns e ajudando-os a gerar soluções mutuamente aceitáveis. Em outros contextos, onde há um mediador ou árbitro, a "quarta parte" pode alterar o(s) papel(éis) de um terceiro, uma vez que o terceiro estará cada vez mais interagindo com um aliado eletrônico, bem como com os disputantes [...] (tradução nossa). KATSH, Ethan. Online dispute resolution: some implications for the emergence of law in cyberspace. *Lex Electronica*, V. 10, n.3, 2006. Disponível em: https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf. Acesso em 16 jan. 2023. Katsh, Ethan; Rule, Colin. What We Know and Need to Know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*: V... 67: Iss. 2, Article 10, 2016.

17 MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. *Revista Direito GV*, São Paulo, V. 17, n. 1, jan./abr. 2021.

18 KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001, p. 93.

19 ANDRADE, Francisco Carneiro Pacheco; CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo. A inteligência artificial na resolução de conflitos em linha. *Scientia Iuridica*, tomo LIX, no 321, 2010, p. 11.

20 BRANNIGAN, Colm. *Online dispute resolution*. CCH Canadian, v. 54, p. 6901-6953, 2007, p. 6916.

mundial de computadores que versam acerca de variadas áreas do Direito. Intenta-se, ainda, estruturar sistemas de ODR para resolução de conflitos transfronteiriços, notadamente aqueles que envolvam alto volume e pequeno valor e que, como tais, são problemáticos para serem tratados pelo Poder Judiciário de cada país por questões como conflito de jurisdição, dúvidas sobre as normas aplicáveis, custos elevados que não justificariam o acionamento do sistema de Justiça para lidar com conflitos de reduzido valor, barreiras culturais e de linguagem na medida em que se tem disputantes residentes em países diversos, problemas de execução/cumprimento de julgados etc.²¹

Paralelamente, há também em movimento uma tendência à adoção de ODRs no âmbito dos sistemas públicos de Justiça, passando-se a falar de Cortes ou Tribunais online, como o Tribunal de Resoluções Cíveis (Civil Resolution Tribunal – CRT) no Canadá.²²

No âmbito da iniciativa privada, mais precisamente para tratar conflitos da seara de disputas de consumo em transações realizadas na internet, Colin Rule desenvolveu, para a mundialmente conhecida plataforma de marketplace eBay, um sistema de resolução de disputa online que viria a se revelar extremamente eficaz.

Dado o grande volume de negócios do eBay, há proporcional número de conflitos entre consumidores e fornecedores (cerca de 60 milhões de disputas ao ano²³), tendo sido contabilizado sucesso na resolução de conflitos em cerca de 90% (noventa por cento) dos casos sem sequer haver envolvimento humano²⁴, demonstrando o papel ativo de tecnologia na solução do conflito (fourth party).

De acordo com Rule, as premissas que levaram à criação do sistema foram²⁵:

- a) a imensa quantidade de disputas online, de forma que seria impossível fornecer um serviço de qualidade com apenas o uso de mediadores humanos, sendo necessário automatizar o máximo possível o método de solução de disputas;
- b) adoção de linguagem que não levasse a uma escalada da disputa;
- c) a adoção de um sistema de solução em etapas, de forma a estimular a solução do conflito o mais cedo possível, sem ter que ser percorridas as etapas seguintes (cada etapa serve como filtro para a seguinte);
- d) estruturação do sistema para resolver disputas que não envolviam relaciona-

21 Ibidem.

22 NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Matos. Acesso à justiça e virada tecnológica no sistema de justiça brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão – novos designs, arquiteturas de escolhas e tratamento adequado de disputas. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora. Direito processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. Salvador: Juspodivm, 2022, Cap. 1, pp. 15-91. Sobre a criação e forma de funcionamento do CRT ver SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. A transformação digital dos tribunais e o impacto no acesso à justiça. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora. Direito processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. Salvador: Juspodivm, 2022, Cap. 3, pp. 107-136.

23 ALED, Davies; RULE, Colin; Modria - The Operating System for ODR Mediator – Colin Rule. Disponível: <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/colin_rule_modria_os_for_odr.pdf>.

24 Ibidem.

25 RULE, Colin. Designing a global online dispute Resolution system: Lessons learned from eBay. University of St. Thomas Law Journal, vol. 13, n. 2, p. 354-369, 2017.

mentos de longo prazo, considerando que, em regra, o consumidor não adquiriria seguidamente produtos de um determinado vendedor, de modo que se buscava uma solução rápida, barata e eficaz.

Pesquisas conduzidas pelo eBay demonstram que a estruturação de uma ODR que propicie solução justa, rápida e de fácil acesso pelos usuários tem o condão de aumentar o uso do marketplace por usuários que participaram do sistema de resolução de disputas, mesmo para aqueles que não foram vencedores e notadamente por aqueles que solucionaram o conflito por meio de acordo com a outra parte²⁶. Isso revela o poder de reforço na confiança e credibilidade dada por usuários de um serviço que, mesmo quando apresenta alguma falha, busca solucionar ou até prevenir disputas da forma mais eficiente possível. Nesse ponto, é preciso ressaltar que, no âmbito da iniciativa privada, além de permitir uma conveniente, barata e rápida solução de conflitos ou até mesmo sua prevenção, é também papel das ODRs gerar confiança²⁷, aumentando a percepção geral de segurança²⁸ de um determinado serviço e, por conseguinte, atraindo seu uso.

Posteriormente, a partir do conhecimento formado na experiência com o eBay, Rule optou por desenvolver uma plataforma que permite transcender a seara de conflitos de consumo e inclusive lidar com disputas offline, sendo potencialmente aplicável para tratar conflitos os mais diversos (tributários, de família, ações cíveis em geral, entre outros). Trata-se de um serviço que permite a construção customizada de sistemas online de resolução de disputas denominado Modular Online Dispute Resolution Implementation Assistance – MODRIA. MODRIA é um software as a service²⁹, ou software como um serviço, que permite, por meio de soluções modulares, adaptar o sistema de resolução de disputas ao tipo de conflito que se busca prevenir ou tratar, gerando uma flexibilidade capaz de potencializar o atingimento de soluções consensuais.

Basicamente, pode-se dividir o sistema em quatro blocos: a) diagnóstico do problema; b) negociação facilitada pela tecnologia; c) mediação; d) avaliação.³⁰

Na fase de diagnóstico do problema, busca-se, o quanto antes, compreender o conflito a ser tratado, evitando que as partes envolvidas, por força de negociação prévia frustrada entre si, cheguem a um impasse, escalando o conflito e, com isso, dificultando a resolução

26 RULE, Colin. Quantifying the economic benefits of effective redress: large e-commerce data sets and the cost-benefit case for investing in dispute resolution. *University of Arkansas at Little Rock Law Review*. Vol. 34, issue 4, Article 6, 2012.

27 KATSH, Ethan. Online dispute resolution: some implications for the emergence of law in cyberspace. *Lex Electronica*, vol. 10, n.3, 2006. Disponível em: https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf. Acesso em 16 jan. 2023.

28 Acerca da importância da confiança para os serviços prestados online, ainda diferenciando confiança e segurança, ver FRIEDBERG, Larry; RULE, Colin. The appropriate role of dispute resolution in Building trust online. *Artificial Intelligence and Law* 13, n. 2, 2005, pp. 193-206.

29 [...] Modria surgiu como uma cisão do eBay em 2011[...] não provê diretamente nenhum serviço de resolução de disputas como mediação ou arbitragem. Modria é apenas uma plataforma e tecnologia. Nosso foco é construir a mais sofisticada caixa de ferramentas para a desenvolver sistema de ODR e então fazer parcerias com organizações locais de serviços de resolução de disputa [...]. RULE, Colin. Trazendo a resolução de disputas para a internet: Online Dispute Resolution. In: Becker, Daniel; FEIGELSON, Bruno; RAVAGNANI, Giovanni (coord). *O fim dos advogados: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind*. Vol. 2 São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, pp. 63-76.

30 ALED, Davies; RULE, Colin; Modria - The Operating System for ODR Mediator – Colin Rule. Disponível em: https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/colin_rule_modria_os_for_odr.pdf. Acesso em 16 jan. 2023.

amigável. Nessa fase, tenta-se apurar os reais interesses das partes envolvidas, bem como, a partir daí, esclarecer como se desenvolverá o processo de solução de disputas, o tempo que será gasto, possíveis soluções etc. Busca-se identificar os contornos da disputa, assim como informar as partes envolvidas das vantagens e possibilidades de solução negociada, evitando, com isso, excesso de otimismo (viés de otimismo³¹) prejudicial, reduzindo ainda assimetria informacional.

Na fase seguinte, bem explorado o problema a ser enfrentado, serão utilizadas todas as facilidades que a tecnologia proporciona para estimular soluções consensuais. Juntada de documentos com notificação a cada mudança das partes por e-mail, mensagem ou outros meios; comunicação entre as partes de forma síncrona e assíncrona; utilização de conferências etc. O sistema fica permanentemente disponível, tornando possível às partes se informarem e fazerem propostas sempre que desejarem, permitindo, com isso, tempo de reflexão útil para evitar o rechaço prematuro e irrefletido de propostas válidas, justas e interessantes.

Em caso de insucesso na negociação, pode-se passar à fase seguinte, em que um facilitador (terceiro imparcial) poderá ajudar na construção de soluções. Aqui se observa a hibridez do processo, que conjuga o uso da tecnologia como facilitador aos tradicionais métodos de resolução alternativa de conflitos. Há também no processo uma mescla de técnicas ditas alternativas de resolução de conflitos, pois se passa da fase de negociação para uma de mediação.

Por fim, não tendo havido êxito, passa-se a uma fase em que uma avaliação e proposta de solução é fornecida. Essa fase não tem um método de solução pré-definida, podendo-se usar a criatividade para eleger um método de decisão. Por exemplo, pode-se usar desde métodos mais tradicionais, como a arbitragem, até métodos inovadores, como um colegiado de usuários de uma determinada empresa que funcionam como julgadores, como ocorreu no eBay³².

No Brasil, começam a despontar, tanto na seara pública quanto privada, mecanismos de solução de conflitos por meio do uso de tecnologia.

É de se citar o site “consumidor.gov.br”, plataforma pública gerenciada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, uma facilitadora de soluções negociadas de conflitos de consumo na medida em que reúne uma série de empresas de setores diversos, a fim de solucionar conflitos com seus consumidores de forma consensual, gerando ainda dados com o fim de melhoria de políticas de defesa do consumidor. Também o site “Reclame aqui”, em que os consumidores fazem suas reclamações, a serem respondidas pelas empresas cadastradas, que, após, são avaliadas pelo consumidor,

31 VILAR, Natália Ribeiro Machado. Comportamento litigioso: como a neurociência, a psicologia e a economia explicam o excesso de processos no Brasil. Indaiatuba: Foco, 2021, pp. 78-91.

32 RULE, Colin. Trazendo a resolução de disputas para a internet: Online Dispute Resolution. In: Becker, Daniel; FEIGELSON, Bruno; RAVAGNANI, Giovanni (coord). O fim dos advogados: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind. Vol. 2 São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, pp. 63-76.

propiciando um ranking de reputação e solução de reclamações por parte das empresas, a estimular estas a adotarem postura favorável à solução das reclamações, pois sua reputação certamente influencia em decisões de consumo.

Ademais, está gradativamente florescendo um mercado privado de ODR, que desponta por meio das chamadas Lawtechs e Legaltechs atuantes na resolução de conflitos online, que fornecem variados modelos de solução de disputas, algumas com emprego de inteligência artificial.³³

Em que pese sua origem na iniciativa privada, as ODRs têm clara aplicação na seara pública, ainda que com necessárias adaptações³⁴. É o que se verá a seguir.

2.3. A aplicação da ODR no setor público: Cortes online x ODR

Em 2017, a Comissão das Nações Unidas para a legislação comercial internacional (UNCITRAL)³⁵ apresentou uma série de notas técnicas que envolvem as plataformas de resolução de conflitos online (ODR). Partindo-se da premissa que as ODRs sejam uma forma de assistir as partes envolvidas em um conflito de forma simples, rápida, flexível e segura, sem envolver a presença física para o encontro ou oitiva, tendo como principais vantagens a eficiência e o baixo custo.

Aprioristicamente, deve-se deixar claro que o conceito de ODR envolve uma série ampla de abordagens e formas, tais como, mas não limitadas a: prática dos ombudsmen, negociação, conciliação, mediação, arbitragem, dentre outros.

Dessa forma, por mais flexível que ela seja, a ODR deve partir de uma série de princípios com o objetivo de colmatar o interesse público à livre iniciativa privada. O documento da ONU indica como princípios base de qualquer sistema de ODR: a transparência, a independência, a possibilidade de responsabilização da plataforma intermediária e o consentimento.

Nesta toada, a transparência deve servir para estabelecer o consentimento, através dos seguintes esforços: informe claro e preciso sobre todos os riscos e vantagens da opção pela resolução online de disputas; explicação detalhada sobre como os disputantes podem

33 JUNQUILHO, Tainá Aguiar. Resolução on-line de conflitos: limites, eficácia e panorama de aplicação no Brasil. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WOLKART, Erik Navarro. Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual. 2ª ed. rev. atual. ampl. 2021, Cap. 10, pp. 261-273.

34 NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Matos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. Revista de Processo. Ano 46. Vol. 314, 2021, pp. 395-425; SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. A transformação digital dos tribunais e o impacto no acesso à justiça. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora. Direito processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. Salvador: Juspodivm, 2022, Cap. 3, pp. 107-136.

35 United Nations Commission on International trade Law (UNCITRAL). Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York, 2017. Disponível em https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf. Acesso em 22 fev. 2023.

avaliar o que pode ou não ser compartilhado com a outra parte e o que está sujeito ao conhecimento do Poder Público³⁶. Além disso, deve-se deixar claro se há alguma relação entre a ODR e o ente privado envolvido na disputa.

A independência se baseia na possibilidade da plataforma de solução de conflitos adotar normas de conduta e prevenção ao conflito de interesses, de forma a dotar o sistema de segurança e confiabilidade.

Por sua vez, a responsabilização (accountability) parte do pressuposto que todo o procedimento a ser realizado através da ODR seja perscrutável, de forma a permitir a responsabilização dos seus administradores.

A partir da iniciativa de grandes players multinacionais que criaram mecanismos de ODR em suas próprias plataformas de negociação, tais como Ebay, Amazon e Airbnb, o Conselho Nacional de Justiça promulgou em 2020 a Resolução n. 358, que estabeleceu o prazo de 18 (dezoito) meses para os tribunais nacionais disponibilizarem sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC)³⁷.

O Conselho além de estabelecer que os Tribunais criem sistemas de ODR para integrar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSC), devendo utilizar a arquitetura online para promover a mediação e a conciliação, estabelece diretrizes tais como: a possibilidade de auditoria no código fonte e em suas bases de dados e a necessidade de se respeitar os princípios da segurança da informação e proteção de dados (Lei n. 13.709/2018). Além disso, no art. 7º da referida Resolução se estabelece os requisitos mínimos do sistema a ser disponibilizado³⁸.

Assim, observa-se que a disponibilização da ODR como meio alternativo de solução de conflito pelos próprios Tribunais encampa a iniciativa de superar boa parte dos problemas mais resistentes associados à jurisdição tradicional, tais como custo, tempo, flexibilidade e adequação às práticas comerciais atuais. Além disso, ela pretende ser mais rápida e menos dispendiosa do que qualquer processo judicial, permitindo uma maior flexibilidade que parte desde a escolha pelos conflitantes do espaço virtual das reuniões, como realização da mediação de forma síncrona ou assíncrona, passando inclusive pela escolha das regras procedimentais a serem utilizadas, desde que estratificados os princípios já mencionados.

36 Conforme: BRAGANÇA, Fernanda. *Justiça Digital. Implicações sobre a proteção de dados pessoais. Solução on-line de Conflitos e desjudicialização*. Londrina/PR: Editora Thoth, 2021, p. 285

37 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução n. 358, de 02 de dezembro de 2020. *Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça*, Brasília, DF, n. 382/2020, de 3/12/2020, p. 2-3.

38 "Art. 1º Os tribunais deverão, no prazo de até 18 (dezoito) meses a contar da entrada em vigor desta Resolução, disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC). §7º O sistema a ser disponibilizado no prazo do caput, seja ele desenvolvido ou contratado, deverá prever os seguintes requisitos mínimos:

I - cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; II - integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD); III - cadastro de casos extrajudiciais; IV - acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do tribunal respectivo; V - sincronização de agendas/agendamento; e VI - geração de atas e termos de forma automatizada".

Além do CNJ, o próprio Poder Executivo do Brasil criou em plataforma própria um sistema de ODR, como já visto anteriormente, sob o domínio de www.consumidor.gov.br, sendo este um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Administrado e monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor, órgão ligado ao Ministério da Justiça, não é estabelecida de forma cogente para todas as empresas privadas. Para que elas participem, devem aderir formalmente ao serviço, mediante a assinatura de termo no qual se “comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.”³⁹

Dessa forma, o sistema adotado pelo Governo Federal Brasileiro tem por objetivo prevenir conflitos, notadamente os de consumo, em sua maioria com baixa complexidade.

Observa-se, nada obstante, que a utilização pelo serviço público da ODR em nosso país possui como principais deficiências a assimetria da informação, pois as partes não têm acesso a uma informação completa sobre a qualidade do serviço prestado, os dados e a técnica relacionada ao procedimento; além da ausência de construção de precedentes e da carência de aprofundamento sobre o conflito. Apesar de se apontar a sua eficiência e seu baixo custo, as ODR ainda não possuem meios tecnológicos de resolver conflitos que envolvam grande carga de emotividade, empatia e profundidade no tratamento das questões apresentadas.

Para além desses aspectos, aponta-se uma tensão constante entre os princípios informadores das ODR, a saber: a flexibilidade e o princípio do devido processo legal, revelando um atrito entre a própria autonomia privada e o interesse público. Ocorre que os princípios da territorialidade e da soberania do Estado esbarram na ubiquidade da internet e na transnacionalidade de seus ambientes e procedimentos, o que dificulta não somente a exequibilidade dos acordos forjados por sistemas de ODR, que não possuem sua plataforma regulada pelo Estado, assim como a determinação da jurisdição a que se deve submeter as plataformas digitais de comércio e os próprios mecanismos de ODR privados.⁴⁰

É importante, por fim, delinear que apesar de tais dificuldades, a existência de mecanismos de ODR providos pelo Estado, seja pelo Judiciário ou Executivo, concerne importante iniciativa para a democratização do acesso à justiça, principalmente no que tange ao acesso à própria jurisdição.

Ora, a possibilidade de realizações de audiências de instrução por sistemas de videoconferência diminuem os custos de deslocamento das partes ao foro, representando importante mecanismo de acessibilidade ao judiciário e à tutela estatal.

39 Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em 22 fev. 2023.

40 ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução online de controvérsias – tecnologias e jurisdições. 2015. Tese (doutorado) – Faculdade de Direito. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015, p.135

Deve-se, também, ao movimento deflagrado pela resolução de disputas online⁴¹, a própria melhoria do acesso às Cortes Superiores, que realizam as suas sessões através de mecanismos de videoconferência que permitem aos advogados dos mais longínquos lugares participarem das sessões sem a necessidade de ter gastos relevantes com deslocamento ou representação por outros escritórios. Outro avanço importante é a realização de pautas virtuais em que a votação das questões pelo colegiado ocorre de forma assíncrona, tudo isso, hábil a garantir o acesso às mais superiores cortes do país em homenagem ao processo justo, acessível e eficiente.

2.4. Premissas da Resolução n. 358 de 2020 do CNJ

O CNJ estabeleceu prazo de até 18 meses (a contar de dezembro de 2020) para que os tribunais do país disponibilizassem o sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC), com exceção da justiça trabalhista, eleitoral e militar, que possuem autonomia para deliberarem sobre os prazos, condições e necessidade de implementação da Resolução n. 358 nos seus respectivos âmbitos.

Os SIRECs devem conter requisitos mínimos, como o cadastro de partes e representantes; a integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores (ConciliaJud); o cadastro de casos extrajudiciais; o acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou o desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade; a sincronização dos agendamentos; e a geração de atas automatizadas.

Como funcionalidades recomendáveis, o CNJ sugere a negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; a possibilidade de envio de propostas para aceite e assinatura; a geração de relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas, preferencialmente indexados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas e APIs (Application Programming Interface) de integração; e a disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas.

A titularidade tanto dos dados quanto dos relatórios pertence aos tribunais, que poderão disponibilizar essas informações aos litigantes, inclusive de forma onerosa, desde que observadas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O código fonte e as bases de dados da plataforma estarão permanentemente sujeitos a eventual auditoria pelo respectivo tribunal, pelo CNJ e pelos demais órgãos de controle externo, a fim de verificar a sua imparcialidade, independência e transparência. O objetivo dessa determinação é justamente garantir que o sistema não tenha qualquer interferência de terceiros.

41 SHULTZ, Thomas. Essay on the Role of Government for ODR: Theoretical Considerations about the Future of ODR. In: Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the "Fourth Party" - Papers and Proceedings of the 2003 United Nations Forum on ODR. Geneva. [S.l.] : [s.n.], 2003. p. 1-10. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=896678. Acesso em 22 fev. 2023.

Essas disposições ainda interagem diretamente com a Resolução n. 335 de 2020 do CNJ, que cria a plataforma digital do Poder Judiciário brasileiro (PDPJ-Br). Essa normativa prevê no seu art. 5º que fica proibida a contratação de qualquer novo sistema, módulo ou funcionalidade privados, mesmo de forma não onerosa, que cause dependência tecnológica do respectivo fornecedor e que não permita o compartilhamento gratuito da solução na PDPJ-Br.

Nesse sentido, o intuito é que o investimento realizado por um tribunal em uma determinada tecnologia ou plataforma possa beneficiar e estar disponível a todos os demais, sem necessidade de novas contratações.

Um outro ponto fundamental consolidado nessas normativas mais recentes do CNJ que incentivam a digitalização da justiça é a integração entre os sistemas. No que concerne especificamente ao processo judicial eletrônico, a Resolução n. 335 confirma o PJe como o sistema prioritário para a tramitação. Esse aspecto evidencia que a utilização de um sistema único pelas agências pode facilitar, inclusive, a integração com os tribunais e, se for o caso, a sequência da judicialização.

No Brasil, o modelo predominante é o consumidor.gov.br como plataforma exclusiva para o tratamento de conflitos em setores regulados, uma vez que todos os canais de atendimento eletrônico das AR que firmaram termo de cooperação técnica passaram a direcionar os problemas para esse sistema.

Em decorrência da sua natureza pública, o site não requer um investimento ou contrapartida financeira por parte das organizações aderentes, e os consumidores têm acesso a um sistema que efetivamente proporciona uma negociação assíncrona com a concessionária ou distribuidora. Os procedimentos burocráticos nos sites das AR deram lugar a formulários simples e objetivos sobre a demanda.

O tempo de resposta da empresa é monitorado pela agência e, assim, o prazo máximo de 10 dias deve ser rigorosamente observado. A interação é direta e, dessa maneira, a organização tem efetivamente a oportunidade de averiguar e corrigir as falhas no serviço sem sofrer a imposição de sanções. O usuário, por sua vez, tem a chance de ter o seu problema resolvido em um intervalo de tempo bem mais rápido.

Não obstante esses benefícios, algumas ponderações precisam ser feitas. Em que pese a assinatura de termos de cooperação técnica com a Senacon ter sido um passo importante no incentivo à redução dos litígios entre usuários e prestadores de serviços em setores regulados, esse modelo não parece mais corresponder à política de consensualidade digital implementada pela Resolução n. 358 do CNJ.

O consumidor.gov.br é limitado a uma negociação assíncrona entre as partes. Por vezes, esse método pode ser insuficiente ou inadequado para tratar o problema em questão e, assim, o ideal seria prever mais etapas ou pelo menos ofertar mais opções de métodos

consensuais. A plataforma pública é genérica, ou seja, não customizada conforme as necessidades e os tipos de disputas específicas do setor.

No que concerne propriamente à criação de soluções tecnológicas para resolver conflitos pelo Poder Judiciário, o objetivo central da Resolução n. 358 do CNJ é ampliar o uso da conciliação e da mediação em meio eletrônico, e o site consumidor.gov.br proporciona estritamente uma negociação direta entre as partes, sem a participação de terceiros facilitadores na gestão do conflito.

As funcionalidades tecnológicas também apresentam limitação, sobretudo se consideradas algumas exigências da Resolução, como a sincronização de agendas, a elaboração de atas automatizadas ou a troca de mensagens síncronas entre as partes via plataforma.

Outro aspecto relevante diz respeito ao controle dos dados. A sincronização de informações e a disponibilização de relatórios públicos no [consumidor.gov](http://consumidor.gov.br) ainda leva tempo. Com um sistema próprio, a AR também pode realizar melhor gestão das informações relacionadas ao tratamento extrajudicial de conflitos no respectivo setor. Consequentemente, os entes regulatórios podem ter noção mais apurada da sua atuação, o que ainda abre espaço ao melhor monitoramento da política de consensualidade em escala nacional e à geração de estatísticas mais apuradas que possibilitarão uma quantificação importante e, até então, pouco difundida e sistematizada, quanto à prevenção de litígios.

2.5. ODR nas agências reguladoras⁴²

Este item objetiva fazer um levantamento dos modelos de plataformas de solução de conflitos utilizados pelas agências reguladoras (AR) federais. Os sistemas presentes nas agências reguladoras brasileiras apresentam dois modelos de ODR: a constituição de uma plataforma própria, customizada para o setor, como é o caso da ANS, e a celebração de termos de cooperação com o consumidor.gov.br. Em que pese essa última opção ser a preferida por grande parte das AR, ela não parece adequada aos requisitos da Resolução n. 358, conforme veremos adiante.

Algumas agências reguladoras (AR) brasileiras incorporaram a resolução de disputas setoriais por plataformas e dois formatos de ODR têm sido mais utilizados, os quais são o objeto de estudo deste trabalho: o desenvolvimento de uma plataforma própria, como é o caso da Agência Nacional de Saúde Complementar (ANS), e a celebração de um termo de cooperação com o consumidor.gov.br, como a maior parte das AR preferiu até então. A utilização de ODR nesses segmentos vai além da solução de conflitos e proporciona o aprimoramento da gestão das atividades das agências, na medida em que elas usufruem

42 Extraído do artigo originalmente publicado em: BRAGANÇA, Fernanda; LOSS, Juliana; BRAGA, Renata. Plataformas de solução de conflitos nas agências reguladoras e implantação da Resolução n. 358 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Revista Eletrônica do CNJ, V. 6, n. 1, jan-jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/index.php/revista-cnj/article/view/252>. Acesso em 08 jun 2023.

de melhor acesso a esses dados e conseguem monitorar de forma mais eficiente o seu segmento. A expectativa é que cada vez mais setores utilizem a ODR para a solução das suas disputas.

As AR são autarquias submetidas a um regime jurídico especial que fortalece essas entidades com grande autonomia normativa, administrativa e financeira. A atividade regulatória compreende três atividades: administrativa (por exemplo, com o exercício do poder de polícia); normativa (prerrogativa de editar atos normativos) e judicante (atribuição de resolver os conflitos entre os agentes regulados)⁴³.

O tipo de conflito mais frequente em setores regulados é aquele entre o usuário e o prestador de serviço público⁴⁴. Nesse sentido, Albert Reiss⁴⁵ destaca os meios adequados de solução de conflitos como a abordagem mais apropriada para lidar com o cotidiano dessas demandas.

A utilização de meios consensuais para a resolução de conflitos visa o fomento de uma cultura de diálogo no setor, sem perder de vista a necessidade de fiscalização, o exame das reclamações e a preservação das garantias contratuais.

O perfil da empresa tem influência determinante para o alcance de um acordo na gestão consensual dos conflitos. Assim, o engajamento e o comprometimento da organização na verificação das situações relatadas pelos usuários e na correção das falhas identificadas são fundamentais para que a questão seja resolvida ainda na esfera extrajudicial⁴⁶.

As AR desempenham um papel importante na diminuição da judicialização de demandas do seu setor. Um modelo de regulação que privilegia técnicas autocompositivas pode efetivamente contribuir para a melhora da prestação do serviço, de modo a torná-lo mais adequado às necessidades dos cidadãos⁴⁷.

Mesmo aquelas empresas que não estejam tão imbuídas de uma postura colaborativa nas suas práticas no mercado podem se sentir motivadas a participar de tentativas de autocomposição em razão de critérios de racionalidade econômica⁴⁸. A possibilidade de poupar custos ao evitar a judicialização e ainda o receio de eventual penalidade administrativa são elementos que impulsionam uma conduta cooperativa dessas entidades com seus consumidores⁴⁹.

43 OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. Curso de direito administrativo. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, Método, 2021, p. 90.

44 SANTOS, José Luiz Lins; DANTAS, Daniela carvalho Cambraia; ANDRADE, Cássio Tersandro de Castro. O papel das agências reguladoras como mediadoras de conflitos: a experiência da ARCE na área de energia elétrica. Disponível em: <http://www.workout-energy.com.br/abar/cbr/Trab1104.pdf>. Acesso em: 18 out. 2021.

45 REISS, A. J. Selecting Strategies of Social Control over Organizational Life. In: HAWKINS, K.; THOMAS J. M. (eds.). *Enforcing Regulation*. Kluwer-Nijhoff Publishing, 1984. p. 26.

46 AYRES, I; BRAITHWAITE, J. *Responsive Regulation: transcending the deregulation debate*. Oxford: Oxford University Press, 1992

47 HANCHER, L.; MORAN, M. Organizing Regulatory Space. In: BALDWIN, Robert et al. (Org.). *A reader on regulation*. Oxford: Oxford University Press, 1998.

48 AYRES, I; BRAITHWAITE, J. *Responsive Regulation: transcending the deregulation debate*. Oxford: Oxford University Press, 1992.

49 Nesse sentido, Leila Cuéllar e Egon Bockmann Moreira ressaltam que “da mesma forma que à Administração é assegurada

É preciso destacar que a atividade regulatória não tem por essência a penalização dos agentes de mercado, mas a satisfação e o bom andamento das relações entre todos os players atuantes no segmento. Assim, alguns autores afirmam que a atuação das agências com caráter mais pedagógico e educativo propicia resultados mais positivos para o setor, o que funcionaria como uma espécie de regulação por indução .

Nessa trilha, é importante que as AR divulguem periodicamente seus índices de desempenho em composição de conflitos do setor, de modo que as pessoas se sintam cada vez mais atraídas por esse tipo de abordagem com a empresa regulada e sejam motivadas, em especial, pelo dinamismo e rapidez da solução dos casos .

As AR também podem utilizar essas informações para conferirem selos de melhores práticas àquelas empresas que tiverem o menor número de reclamações e/ou o maior percentual de acordos firmados com seus usuários. Assim, por meio de uma política de incentivo à boa conduta e à postura consensual , as AR fomentam de maneira ativa o cumprimento das normas do setor e a diminuição dos processos administrativos e judiciais. A tendência é que cheguem à instância superior das AR aqueles casos que efetivamente demandam análise mais aprofundada e detalhada e que não tiveram possibilidade de acordo entre as partes.

As plataformas de solução de conflitos otimizam essa compilação de resultados, pois possibilitam que tanto as agências quanto as empresas tenham acesso a dados sistematizados e acompanhem diretamente a quantidade de ocorrências, as organizações com maior quantidade de reclamações, os tipos de problemas relatados, o tempo de resposta, o local referente ao relato, o número de casos resolvidos, o percentual de acordos celebrados, entre outras informações relevantes.

A oferta desses procedimentos em âmbito virtual favorece bastante as interações em razão das vantagens proporcionadas pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC) associadas à ausência de custos (inclusive com deslocamentos), rapidez, maior simplicidade e à otimização do tempo das partes⁵⁰.

A resolução de conflitos por ODR contribui para a consolidação de uma justiça digital multipartas⁵¹ em que o cidadão tem múltiplas alternativas de acesso à tutela dos seus direitos pela via eletrônica. No Brasil, esse movimento de constituição de uma justiça que engloba diversos canais de acesso teve seu impulso determinante com a Resolução n. 125 do CNJ, que instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos com o objetivo de promover a pacificação social por meio dos métodos consensuais, em espe-

a competência para a autotutela de seus interesses, a ela cabe a respectiva autocomposição". (CUÉLLAR, Leila; MOREIRA, Egon Bockmann. Administração Pública e mediação: notas fundamentais. Revista de Direito Público da Economia, Belo Horizonte, v. 61, p. 125, jan./mar. 2018.

50 EBERT, Camille. La résolution extrajudiciaire des litiges en ligne. [s. l.] : Éditions Universitaires Européennes, 2017, p. 13-15.

51 Francisco José Cahali trata sobre a questão: "Consolidou-se no Brasil, então, com a Res. 125/2010 a implantação do chamado Tribunal Multipartas, 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". (CAHALI, Francisco José. Curso de arbitragem: mediação, conciliação, Resolução CNJ 125/2010. 6. ed. São Paulo: Ed. RT, 2017, p. 64)

cial, a mediação e a conciliação. Nessa nova proposta, o acesso à justiça é ampliado para além do Judiciário, que deixa de ter a primazia na solução dos conflitos⁵².

Assim, a propositura de uma ação judicial passa para uma posição de retaguarda, antecedida por outras abordagens que permitem a autocomposição entre as partes⁵³ com as facilidades proporcionadas pelo meio eletrônico.

Cabe enfatizar que o CNJ tem incentivado a construção de uma justiça digital multiportas no Brasil. Isso fica evidente quando consideradas as metas das últimas gestões do Conselho, assim como algumas normativas recentes. Por exemplo, a Resolução n. 345, de 9 de outubro de 2020, prevê a criação de juízos 100% digitais e a Resolução n. 385, de 6 de abril de 2021, dispõe sobre a criação dos Núcleos de Justiça 4.0.

Em razão da autonomia com que são dotadas para gerirem o respectivo setor regulado, as AR podem escolher o modelo de solução de conflitos a ser aplicado. Um levantamento realizado nos sites institucionais das agências revelou a utilização de dois modelos: a constituição de uma plataforma que só recebe os conflitos relacionados ao setor regulado e o estabelecimento de uma parceria com o site consumidor.gov.br.

O caso da ANS abrange o estudo de um sistema próprio de solução de conflitos. A Resolução Normativa n. 226, de 5 de agosto de 2010, criou um procedimento de solução pré-processual de conflitos denominado de notificação de intermediação preliminar (NIP) para dirimir as disputas entre os beneficiários e as operadoras de planos de saúde privados.

A reclamação precisa ser relacionada ao consumidor individualmente considerado. Assim, demandas coletivas e difusas não podem ser tratadas por meio da NIP. Todas as fases do procedimento⁵⁴ – intermediação preliminar, classificação da demanda e classificação residual de demandas pelos fiscais – transcorrem em ambiente eletrônico.

O art. 9º da NIP é constituído das seguintes fases, todas processadas exclusivamente por meio eletrônico: (Alterado pela RN nº 444, de 01/04/2019 e pela RN no. 483, de 29/03/2022:

- intermediação preliminar; (Alterado pela RN nº 444, de 01/04/2019);
- classificação da demanda; e (Alterado pela RN nº 444, de 01/04/2019).

Uma vez submetida a reclamação, a operadora do plano de saúde será notificada para adotar as medidas necessárias. A empresa deverá apresentar uma resposta e anexar os documentos que comprovem, inequivocamente, a solução do problema ou a não procedência da demanda do beneficiário em 5 (cinco) ou 10 (dez) dias úteis, conforme a natureza assistencial ou não assistencial da NIP.

52 DIDIER JR, Fredie; ZANETI JR, Hermes. Justiça Multiportas e Tutela Constitucional Adequada: autocomposição em direitos coletivos. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2016, p.36-37.

53 COSTA E SILVA, Paula. A nova face da justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias. Lisboa: Coimbra, 2009, p.19-21.

54 Atualmente regulado pela Resolução Normativa ANS n. 388, de 25 de novembro de 2015.

- Art. 10. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:

- até 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial;
- e até 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial.

§ 1º A operadora se considera notificada na data da disponibilização da notificação no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).

§ 2º O prazo para adoção das medidas necessárias para a solução da demanda começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data da notificação.

§ 3º A demanda de reclamação que envolver mais de um assunto deverá observar, quanto ao prazo, o disposto no inciso I deste artigo, com relação à eventual cobertura assistencial, e o disposto no inciso II deste artigo com relação aos demais assuntos.

Art. 11. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu interlocutor. (Alterado pela RN nº 444, de 01/04/2019)

§ 1º A documentação anexada pela operadora deverá demonstrar de forma inequívoca:

- a solução da demanda, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou
- a não procedência da demanda.

§ 2º O não atendimento ao caput e ao parágrafo primeiro deste artigo implicará na classificação da demanda como não resolvida na forma do inciso III do art. 14.

Nos dez dias subsequentes, a demanda será considerada resolvida caso o consumidor informe que o conflito foi solucionado pela operadora ou não informe à ANS que a demanda ainda precisa ser resolvida. Se o problema continuar, é realizada a abertura de um processo administrativo sancionador.

Art. 12. Findo o prazo previsto no art. 10, salvo nas hipóteses do art. 13, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:

- informe que o conflito foi solucionado pela operadora; ou
- não efetue contato de retorno junto à ANS noticiando que sua demanda ainda carece de solução.

§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada para classificação. (Alterado pela RN nº 444, de 01/04/2019)

§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 13 importará na classificação da demanda. (Alterado pela RN nº 444, de 01/04/2019)

§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.

§ 4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da necessidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele

disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará a presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo.

Art. 21. Ultrapassada a fase pré-processual, prevista no Capítulo III, será instaurado o processo administrativo para apuração de infração a dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar e aplicação de sanção, através da lavratura de:

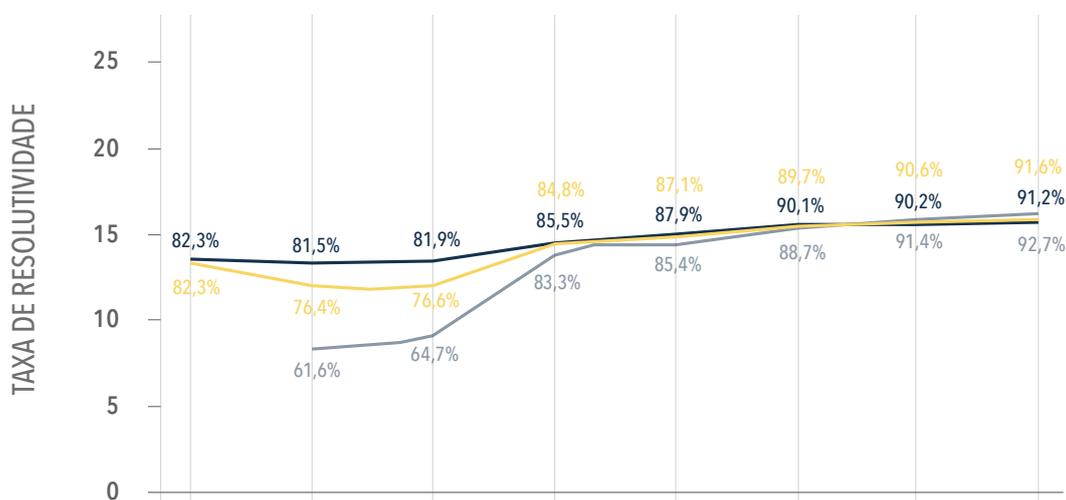
-Auto de Infração; ou
Representação.

Os benefícios da NIP impactam a rotina da ANS, uma vez que diminuem a quantidade de processos administrativos. Com isso, a agência consegue se dedicar mais à fiscalização e à análise das situações de maior gravidade⁵⁵.

Em relação aos beneficiários, os problemas são resolvidos rapidamente e sem os custos envolvidos em uma judicialização. As principais vantagens do procedimento podem ser visualizadas na Figura 1.

Figura 1 – Principais vantagens da NIP descritas pela ANS

FIGURA 2: ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DE RECLAMAÇÕES VIA NIP (2013 A 2020)



Fonte: ANS

A ANS se refere à NIP como uma mediação de conflitos⁵⁶, mas cabe destacar que esse processo tem suas particularidades e o resultado não é fruto, essencialmente, de um acordo construído a partir de uma facilitação do diálogo entre as partes.

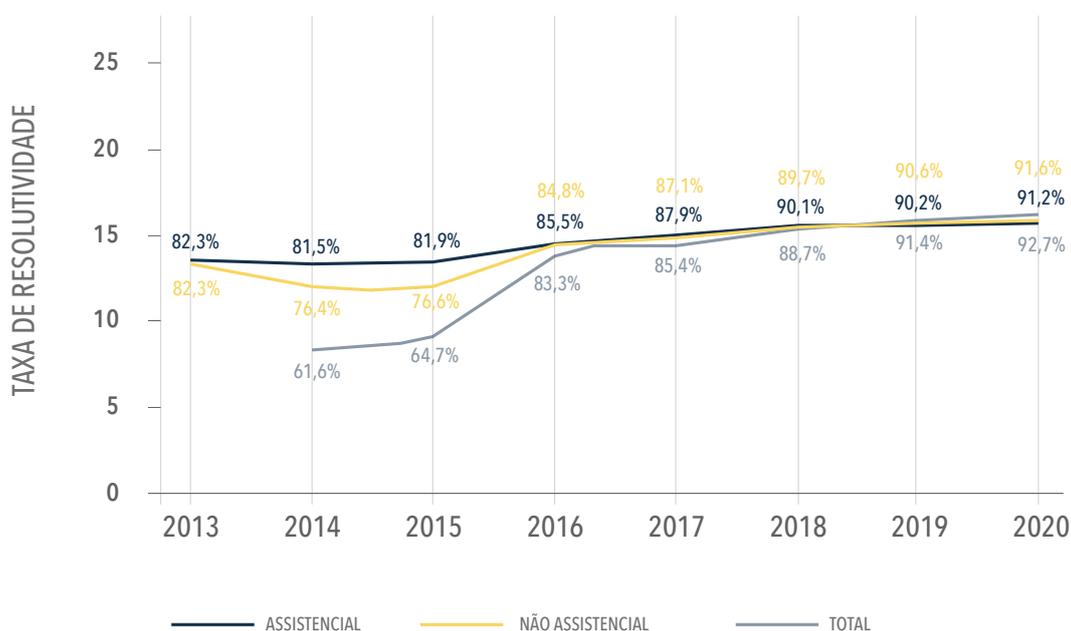
55 SALINAS, N.; GUERRA, S. Resolução eletrônica de conflitos em agências reguladoras. Revista Direito GV, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020, p. 9-10.

56 AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE. ANS celebra 10 anos da NIP, ferramenta para resolução de conflitos entre beneficiários e planos de saúde. Site, 5 ago. 2020. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5739-ans-celebra-10-anos-da-nip-ferramenta-para-resolucao-de-conflitos-entre-beneficiarios-e-planos-de-saude>. Acesso em: 31 ago. 2021.

De todo modo, esse procedimento colabora com a desjudicialização, uma vez que impulsiona as empresas a cumprirem as normas, sob pena de instauração de um processo administrativo sancionador. Em 2020, a NIP atingiu o maior patamar da série histórica, com 91,6% de resolutividade em um universo de 150.756 reclamações⁵⁷, como mostra a Figura 2.

O impacto desse sistema é significativo, tendo em vista que o setor da saúde suplementar abrange uma coletividade expressiva. Segundo dados da ANS relativos ao segundo trimestre de 2021, 48.413.620 pessoas são beneficiárias de planos de saúde no Brasil⁵⁸.

Figura 2 – Índice de resolutividade de reclamações via NIP (2013 a 2020)



Fonte: ANS

A Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) seguiu uma linha diversa e foi a primeira agência reguladora a utilizar o site consumidor.gov.br para o tratamento dos seus conflitos. Antes do estabelecimento da cooperação técnica com a Senacon em 2017, a Anac recebia as reclamações por meio dos canais de atendimento eletrônico e entrava em contato com a empresa aérea. Posteriormente, a agência verificava a ocorrência de infração às normas da aviação civil e, conforme o caso, aplicava sanção.

A partir da entrada em vigor do convênio, a Anac passou a direcionar todas as reclamações dirigidas para seus diversos canais ao consumidor.gov.br. Na prática, isso representou uma espécie de delegação da gestão dos conflitos a essa plataforma. Nesse sistema, o consumidor entra em contato diretamente com as empresas (desde que estejam pre-

57 AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE. Índice de Resolutividade NIP. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sociedade/indicederesolutividadeNIP.png/view>. Acesso em 08 jun 2023.

58 AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE. Índice de Resolutividade NIP. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sociedade/indicederesolutividadeNIP.png/view>. Acesso em 08 jun 2023.

viamente cadastradas no site) e ambos tentam uma solução consensual para o problema por meio de uma negociação assíncrona.

A assinatura do termo de cooperação entre a Anac e o consumidor.gov.br estimulou que um grupo considerável de companhias aéreas aderisse à plataforma. Atualmente, 47⁵⁹ transportadoras aéreas estão cadastradas no sistema. A adesão é voluntária e é importante que a empresa efetivamente se comprometa a atender o consumidor conforme as normas do site⁸.

O procedimento corresponde a uma negociação direta entre as partes e tem uma duração prevista de 30 dias, mas a maior parte dos casos é encerrada bem antes disso. As empresas aéreas têm 10 dias para oferecer uma resposta e têm autonomia para fazer as suas propostas e até recusar a negociação com o consumidor.

A Anac verifica o tempo de resposta das companhias aéreas, o índice de satisfação dos clientes e identifica as empresas mais engajadas em realizar acordos com seus usuários. Em virtude da previsão do art. 39 da Resolução Anac n. 400, desde 1º de abril de 2019, todas as empresas aéreas que operam serviços de transporte aéreo doméstico e internacional regular de passageiros no Brasil devem responder às reclamações registradas no consumidor.gov.br no prazo estipulado. As companhias que não cumprirem essa determinação estão sujeitas à adoção de providências administrativas pela agência.

Até 18 de março de 2020, o prazo de resposta das reclamações no site era de 10 dias. Contudo, a partir de 19 de março de 2023, esse tempo foi excepcionalmente ampliado para 15 dias por conta da crise sanitária. O boletim de monitoramento do consumidor.gov.br para o transporte aéreo do primeiro trimestre de 2021 revelou um crescimento do número de reclamações registradas em razão dos transtornos de mobilidade provocados pela pandemia. Nesse sentido, esses números devem ser analisados à luz das situações que impactaram as operações do setor aéreo no período.

As principais causas apontadas como responsáveis por esse aumento das reclamações são as restrições à circulação, bloqueios à entrada de estrangeiros e drástica redução da demanda por passageiros⁶⁰. Essas circunstâncias provocaram mudanças de voos e afetaram de forma significativa os planos de viagem, em especial para destinos internacionais.

O boletim do consumidor.gov.br também compila informações relacionadas ao tempo médio de respostas, ao índice de satisfação com o atendimento e aos assuntos mais reclamados. Esses dados permitem que o consumidor tenha um indicativo do comportamento da companhia perante eventuais problemas no futuro e avalie, previamente, a conveniência da compra com determinada empresa.

Também seguiram o exemplo da Anac e celebraram parceria com a Senacon a Agência

59 BRASIL. Consumidor.gov. Empresas participantes. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>. Acesso em 08 jun 2023.

60 CONSUMIDOR.GOV.BR. Indicadores. Segmento Transporte Aéreo. Site. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 11 set. 2021.

Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq).

Cabe ressaltar que o desenho de uma plataforma específica para o setor regulado oferece flexibilidades importantes relacionadas à diversificação dos meios adequados de solução de conflitos pelos entes regulatórios e até mesmo à construção de um fluxo mais apropriado ao tratamento das demandas do segmento específico, com maior sofisticação dos recursos e das ferramentas de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e geração de dados mais detalhados, que permitiriam um aperfeiçoamento mais dinâmico e efetivo da política judiciária nacional de incentivo à consensualidade.

2.6. As diferenças entre ADR e ODR

ADR significa Alternative Dispute Resolution, isto é, meios alternativos de resolução de conflitos, como, por exemplo: conciliação, mediação e arbitragem. Também é denominada de Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASC) ou Métodos Extrajudiciais de Resolução de Conflitos ou Controvérsias (MESCs). Trata-se, portanto, de qualquer procedimento de solução de controvérsias em que não haja imposição de decisão judicial. A solução do conflito pode ocorrer fora ou dentro do Poder Judiciário, ou seja, judicial ou extrajudicialmente.

Os meios adequados podem ser classificados em autocompositivos e heterocompositivos. Nas soluções autocompositivas (negociação, conciliação e mediação), embora possa participar um terceiro facilitador, o resultado depende da vontade das partes. Nos métodos heterocompositivos (processo judicial e arbitragem), a resolução do conflito é imposta por um terceiro, com poderes para tanto.

Nesse contexto, a solução de conflitos através de ADRs são informais, preocupam-se com o caso específico em análise, sendo flexíveis, personalizadas, confidenciais e privadas. Já na ODR, tem-se o elemento online. Vale dizer, na Online Dispute Resolution aplica-se tecnologia à Justiça Multiportas, através de plataformas, aplicativos e sites. O modelo traz celeridade e economia, podendo flexibilizar horários, bem como, de certa forma, preservar as partes, pois a resolução da demanda ocorre sem necessidade da presença física dos envolvidos.

A ODR apresenta dois conceitos: amplo e restrito. No conceito amplo, basta o uso de ferramentas tecnológicas como videoconferência e troca de mensagens síncronas ou assíncronas para buscar soluções. No conceito restrito, não basta o uso de Tecnologia da Comunicação e Informação (TIC), ou seja, o uso da tecnologia deve modificar a forma de tratamento do conflito, isto é, ocasionar uma mudança nele.

Nessa seara, os sistemas online devem se utilizar do processamento de informações, permitindo uma adequada gestão do conflito, a fim de prevenir e até evitar novas controvérsias, podendo se valer até da inteligência artificial.

Dessa forma, um aspecto essencial para as ODRs é o dever de informação e transparência, porque os dados fornecidos para as partes estão diretamente ligados às chances delas chegarem a um consenso. As informações devem ser simétricas para que as partes envolvidas tenham condições de deliberar sobre o acordo. Essas informações devem abranger tanto o sistema de resolução de conflitos utilizado quanto a verificação da capacidade técnica das partes em utilizar as ferramentas tecnológicas, proporcionando um correto exercício da autonomia da vontade destas, igualdade e equilíbrio. Isso permite às partes calcular os custos da transação com eventual ajuizamento de demanda judicial, impactando na decisão de celebrar o acordo.

Para Daniel Arbix (2015):

[...] ODR é a resolução de controvérsias em que tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais de dirimir conflitos. [...] ODR são uma “nova porta” para solucionar conflitos que talvez não possam ser dirimidos por mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias, inclusive os de ADR⁶¹. (ARBIX, 2015).

Os sistemas de ODR podem ser divididos em dois grupos: um é composto por ferramentas computacionais, tais como chats, e-mails, fóruns e videoconferência, contando com a intervenção humana (terceiro facilitador); já o outro grupo é representado por sistemas automatizados (softwares e aplicativos), programados com base na inteligência artificial. Importante ressaltar, contudo, por meio do conceito restrito de ODR, temos que o uso da tecnologia deve modificar a forma de tratamento do conflito, pois que, do contrário, teríamos apenas uma e-ADR. Assim, ODR não representa, tão somente, a migração das formas alternativas de solução de conflitos para o ambiente virtual, sendo imprescindível haver uma alteração na gestão do conflito, mormente no que tange à melhor utilização e processamento das informações, com o escopo de gerir, antecipar e evitar novos conflitos, inclusive mediante o uso da inteligência artificial⁶².

Na iniciativa privada, a ODR teve início para resolver conflitos de consumo em ambientes virtuais, como, por exemplo: (i) resolver problemas de compras realizadas no site eBay, Mercado Livre e Taobao; (ii) conflitos de família: plataforma privada na Holanda (Rechtwijzer 2.0), o qual ajuda a criar acordos de divórcio para posterior homologação judicial e (iii) MOL, solução online para gestão, prevenção e resolução de conflitos.

61 ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução online de controvérsias. Tecnologias e Jurisdições. Tese de doutorado em Direito (Orientador: Dr. Alberto do Amaral Jr). USP, 2015.

62 RABINOVICH-EINY, Orna e KATSH, Ethan. Technology and the Future of Dispute Systems Design. Harvard Negotiation Law Review, V. 17, 2012, p. 153.

No setor público, como já referenciado anteriormente, temos o site consumidor.gov.br, serviço público e gratuito que permite a interlocução digital direta entre consumidores e empresas para buscar um acordo em conflitos de consumo.

Portanto, a ADR e a ODR decorrem do tratamento adequado de conflitos previstos nos artigos 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal e 3º, parágrafos 2º e 3º, do CPC, bem como, na Resolução 125/2010 do CNJ.

2.7. O percurso da regulamentação das ODRs no mundo

O avanço da transformação digital, tanto no Brasil quanto no exterior, através do qual a tecnologia continuamente apresenta novas formas de comunicação, informação e, inclusive, comércio, demanda o desenvolvimento de novas formas de resolução de conflitos consentâneas com a rapidez que surgem as novidades no espaço cibernético.

Com a sua disseminação, a regulação das plataformas de ODR mostra-se indispensável em todo o mundo com o escopo maior de viabilizar a correção de falhas de mercado, o que, em se tratando de plataformas online de solução de conflitos, diz respeito diretamente à assimetria de informação, posto que na maioria das vezes as partes não dispõem de informações acerca da qualidade do serviço prestado⁶³. É forçoso observar que o acesso à informação é um dos bens mais desejáveis da atualidade, sendo que, quanto maior o acesso de determinada parte à informação, maior será o seu poder. Logo, a regulação dos provedores de ODR visa evitar o desequilíbrio entre as partes envolvidas em disputas online, prestigiando, assim, o princípio da igualdade, sobretudo material.

A dificuldade de regular tais plataformas, sobretudo quando se considera a ausência de fronteiras para as relações existentes no e-commerce, ou comércio eletrônico, é enorme, máxime se considerarmos a diversidade de culturas, inclusive de sistemas jurídicos como o romano-germânico e o common law.

Enquanto é mais comum nas culturas norte-americana e australiana aguardar que o próprio setor se autorregule, na Europa, assim como no Brasil, é mais frequente haver intervenções públicas visando o aperfeiçoamento do sistema.

Assim, normas com natureza de recomendação foram gradualmente surgindo no cenário internacional. Em 1998, mediante recomendação elaborada sobre resolução extrajudicial de litígios, a Comissão Europeia⁶⁴ estabeleceu um conjunto de princípios a serem observados para o tratamento adequado de conflitos, dentre eles a imparcialidade, transparência,

63 BRAGANÇA, Fernanda. *Justiça Digital. Implicações sobre a proteção de dados pessoais. Solução on-line de Conflitos e desjudicialização*. Londrina/PR: Editora Thoth, 2021.

64 COMISSÃO EUROPEIA. *Recomendação 98/257/CE, 30 de Março de 1998. Princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo*. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A31998H0257>. Acesso em 08 jun. 2023.

independência, respeito ao contraditório, eficácia, liberdade, representação e legalidade. No ano de 2010, a UNCITRAL criou um grupo de trabalho para estudar o assunto, o que resultou na publicação de uma Nota Técnica, no ano de 2017, referente aos princípios aplicáveis aos procedimentos eletrônicos de solução de conflitos, dentre eles a equidade, transparência, observância das garantias processuais, além de outros⁶⁵.

Já em 2011, a Comissão Europeia elaborou a Diretiva sobre contratos, com o escopo de harmonizar as normas relativas às vendas à distância⁶⁶.

Seguindo-se tais documentos, em 2013, a Diretiva 2013/11/EU⁶⁷ propôs padrões de qualidade para as entidades que oferecem os serviços de resolução extrajudicial de conflito, dando maior concretude aos parâmetros, em que pese ainda possuísse certo perfil principiológico. Nos termos do item 7 do referido documento, a fim de que os consumidores possam explorar plenamente o potencial do mercado interno, os procedimentos deverão cumprir requisitos de qualidade coerente e aplicáveis em toda a União Europeia, devendo os comerciantes e consumidores terem ciência dos procedimentos. A referida diretiva organizou, ainda, a estrutura administrativa para atender e resolver as demandas extrajudiciais dos consumidores, tanto relativas a transações nacionais quanto internacionais⁶⁸.

No ano de 2015, o Conselho da Europa, por meio da sua Assembleia Parlamentar, publicou a resolução n.º 2081⁶⁹, incentivando os Estados Membros a elaborarem normas, estabelecendo parâmetros mínimos a serem observados pelos provedores de ODR, mediante o desenvolvimento de padrões basilares à garantia de que seus procedimentos não favoreçam jogadores contumazes em detrimento dos participantes eventuais, bem como implementem um sistema de credenciamento comum aos provedores de ODR que observem tais requisitos⁷⁰.

Seguindo-se a tal diretiva, em 2017 o Senado francês, por meio do seu relatório, denominado “Cinco anos para salvar a Justiça”⁷¹, indicou a necessidade de regulação para o formato digital de solução de conflitos, o que resultou, no mesmo ano, na tramitação de

65 UNCITRAL. Technical Notes on Online Dispute Resolution. Nova York, 2017. Disponível em: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf. Acesso em 08 jun. 2023.

66 COMISSÃO EUROPEIA. Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 altera a Directiva 93/13/CEE do Conselho e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Directiva 85/577/CEE do Conselho e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:PT:PDF>. Acesso em 08 jun 2023.

67 PARLAMENTO EUROPEU. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>. Acesso em 08 jun 2023.

68 PARLAMENTO EUROPEU. Diretiva/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. Dispôs sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. Disponível em < <https://eur-lex.europa.eu> > Acesso em 14 fev 2023.

69 PARLAMENTO EUROPEU. Diretiva/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. Dispôs sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. Disponível em < <https://eur-lex.europa.eu> > Acesso em 14 fev 2023.

70 BRAGANÇA, Fernanda. Justiça Digital. Implicações sobre a proteção de dados pessoais. Solução on-line de Conflitos e desjudicialização. Londrina/PR: Editora Thoth, 2021.

71 FRANÇA. Cinq ans pour sauver la justice lRapport d'information n° 495 (2016-2017), 04 abr. 2017. Disponível em: <https://www.senat.fr/notice-rapport/2016/r16-495-notice.html>. Acesso em 14 fev 2013.

um projeto de lei de orientação e programação para a transformação da Justiça, prevendo uma certificação voluntária, destinada aos provedores de ODR.

Em 2019, a Lei francesa n.º 2019-222⁷², de março, ao tratar sobre a programação judiciária entre os anos 2018-2022, assim como da reforma da Justiça, deu atenção à qualidade e segurança dos serviços eletrônicos de tratamento de conflitos, reforçando, ainda, a premência do respeito à proteção de dados e confidencialidade, estabelecendo obrigações às pessoas físicas e jurídicas provedoras de ODR.

Há que se ressaltar, contudo, o papel regulamentador da já referida Diretiva 2013/11/EU⁷³, que, ao estipular padrões mínimos de qualidade a serem observados pelos provedores de ODR, impondo a observância da independência e imparcialidade dos seus facilitadores, assim como transparência aos procedimentos de resolução de conflitos, além de rapidez e eficiência, fomentou as vendas à distância, realizadas por meio cibernético, mediante a disseminação da confiança do consumidor. Nesse sentido, ainda que experimente dissabores em eventual transação, ele terá acesso a um procedimento simples, fácil, rápido e justo para a solução do seu conflito.

2.8. O percurso da regulamentação das ODR no Brasil: legislação e atos do CNJ

Para delinear o programa normativo das ODR no Brasil, optamos por expor os seus marcos a partir da legislação federal, seguindo para investigação da existência de legislação estadual específica e, finalmente, para os atos normativos emanados pelos diversos órgãos do poder judiciário.

Nesse sentido, podemos inferir que os primeiros traços relacionados com a solução de litígios através de plataformas digitais nas quais as interações entre o sistema judiciário e os usuários teriam como suporte os meios eletrônicos de comunicação foi a Lei 11.419, de 2006 que dispôs sobre a informatização do processo judicial, alterando Código de Processo Civil de 1973, para prever o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais.

A referida norma tomou como base as experiências que já se desenvolviam em torno da virtualização do processo judicial⁷⁴ no âmbito dos Juizados Especiais Federais desde 2003 e definiu como meio eletrônico qualquer forma de armazenamento ou tráfego de

72 FRANÇA. LOI n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice. Disponível em: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038261631>. Acesso em 14 fev 2023.

73 PARLAMENTO EUROPEU. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>. Acesso em 08 jun 2023.

74 Sobre as diferenças ontológicas entre eletrônico, digital e o virtual: "Já a virtualização - "ato de fazer as vezes do outro, em virtude ou em atividade" - vai além da simples eliminação do papel, pois atribui ao computador funções repetitivas anteriormente executadas pelos servidores da Justiça Federal: a máquina faz as vezes do homem nas atividades automáticas, deixando ao ser humano apenas as atividades criativas e mais elaboradas (mais informações no manual". (BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Juizado Virtual: Justiça Real, 2004. Disponível em: <https://portal.trf1.jus.br/dspace/handle/123/158113>. Acesso em 08 jun 2023).

documentos e arquivos digitais e como transmissão eletrônica toda forma de comunicação a distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores.

Ao nosso ver, a principal inovação deste diploma normativo tinha a ver com a criação do conceito de assinatura eletrônica, que era a base para o funcionamento do processo eletrônico, cuja disciplina também foi lançada ali, embora a prática já existisse há algum tempo, com experiências pioneiras na Justiça Federal das 1ª e 3ª Regiões, onde se criou juizados especiais virtuais nos idos de 2003.

Como se vê, a Lei 11.419 de 2006 lançou as bases sobre as quais a composição de litígios no âmbito do poder judiciário passaria a ser feita em novos paradigmas com a gradual redução e eliminação dos processos físicos.

Mas no plano da legislação federal a regência mais mencionada pelos estudiosos dos dispositivos de ODR é o CPC (Lei 13.105 de 16 de março de 2015) que através do seu art. 334, parágrafo sétimo, estatuiu que a audiência de conciliação ou de mediação poderia ser realizada por meio eletrônico nos termos da lei, e no seu art. 174, determinou a criação de Câmaras de Mediação e Conciliação no âmbito da União, dos Estados, Distrito Federal e dos municípios.

Já a Lei das mediações (Lei Federal 13.140, de 26 de junho de 2015) previu a figura do mediador como aquele que conduziria o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito, não se podendo negar que parte desse papel é hoje exercido pelos próprios dispositivos informáticos; assim, pelo menos o ato de intermediação dos contatos entre os envolvidos no litígio pode ocorrer exclusivamente por meio de protocolos de computador, independentemente da intervenção de seres humanos.

A Lei 13.140 também possibilitou a criação pela Administração Pública de Câmaras para a resolução de conflitos entre particulares que versem sobre atividades por eles reguladas ou supervisionadas, e deixou expresso, no seu art. 46, que a mediação poderia ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permitisse a transação à distância, desde que as partes estivessem de acordo.

Mais recentemente, a Lei 14.129 de 29 de março de 2021 previu expressamente as funcionalidades mínimas das plataformas de governo digital, quais sejam: I – ferramenta digital de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos; e II – painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos.

Segundo a novel lei, a ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos deve apresentar, no mínimo, as seguintes características e funcionalidades: I – identificação do serviço público e de suas principais etapas; II – solicitação digital do serviço; III – agendamento digital, quando couber; IV – acompanhamento das so-

licitações por etapas; V – avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; VI – identificação, quando necessária, e gestão do perfil pelo usuário; VII – notificação do usuário; VIII – possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário; IX – nível de segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e a criticidade dos serviços públicos e dos dados utilizados; X – funcionalidade para solicitar acesso a informações acerca do tratamento de dados pessoais, nos termos das Leis de nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); e XI – implementação de sistema de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Alguns desses parâmetros são também pertinentes aos dispositivos e plataformas de ODR privadas, embora não se tenha no plano legal uma regulação específica dos sistemas digitais privados de solução de disputas.⁷⁵

No plano infralegal, o marco normativo inicial para a criação de ODR no âmbito do Poder Judiciário foi a Resolução CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010, que no seu art. 1º, parágrafo único, determinou que “aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334, do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Porém, a Resolução CNJ nº 70, de 18 de março de 2009, já recomendava ações estratégicas aos órgãos judiciários como implantar o processo eletrônico, inclusive nas execuções penais e fiscais; investir na estrutura dos juizados especiais; incentivar a conciliação, inclusive mediante sensibilização do Poder Público nas ações em que é parte; estabelecer controle eletrônico das tramitações processuais, para identificar os entraves (gargalos), evitar a paralisação de processos, a perpetuação de decisões provisórias e o perecimento de direitos e implementar o peticionamento eletrônico e outras ferramentas de TI que promovam a automatização dos trâmites processuais.

Outra contribuição normativa relevante proporcionada pela Resolução CNJ 125 de 2010 foi a criação do portal da conciliação hoje disponibilizado no link <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/>, o qual concentra informações e endereços dos portais para conciliação e mediação dos tribunais de todo país, excluindo as justiças especializadas. Neste local é possível encontrar, por exemplo, o link de acesso ao portal de serviços do TJMG, onde se encontra a aba quero conciliar, a qual pode ser considerada como uma ferramenta de ODR criada por aquele Tribunal.

Na linha do que foi feito em outros tribunais, o TJMG editou em 2017 a Portaria Conjunta nº 655/PR/2017 que instituiu o Cadastro Estadual de Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação no Tribunal de Justiça do Estado de Minas. Observe-se que a portaria não criou

⁷⁵ As sessões de conciliação e de mediação de que trata a Lei de Recuperação Judicial, Extrajudicial e Falências (L. 14112 de 2020) poderão ser realizadas por meio virtual, desde que o Cejusc do tribunal competente ou a câmara especializada responsável disponham de meios para a sua realização.”

requisitos para a estruturação das referidas Câmaras Privadas, apenas previu procedimento para seu cadastramento no âmbito do Poder Judiciário como forma de controle de sua atuação nas fases pré-processual e judicial. Veja-se que o art. 2º, parágrafo quarto da portaria expressamente autoriza o cadastramento de câmaras que operem no ambiente exclusivamente virtual.

Já no TJSP, o primeiro ato normativo que se dedicou a regulamentar soluções digitais de litígios foi o Provimento 2.289 de 2015, dispondo sobre conciliação e mediação dos conflitos à distância e a homologação judicial dos acordos. Tal provimento estabeleceu a possibilidade de homologação de composições celebradas em procedimentos de conciliações e mediações por vias eletrônicas por entidades cadastradas perante o Tribunal de Justiça do Estado, observados os requisitos do provimento.

Segundo a regulamentação do TJSP, o provedor do serviço de conciliação ou mediação deverá manter negociadores qualificados para solução de conflitos, observando-se os princípios da atividade, em especial, a informação, autonomia da vontade, ausência de obrigação de resultados e compreensão das partes do escopo do acordo.

Vale ressaltar que a referida regulamentação possui referências bem específicas a serem cumpridas pelos provedores, tais como gravação do conteúdo da reclamação, tratativas e sua conclusão para demonstração de que as partes manifestaram livremente suas posições, entenderam as propostas e entraram em acordo a seu respeito, exercendo livremente sua volição. Segundo o art. 8º, do provimento da Justiça paulista a gravação eletrônica deverá conter: I – a identificação das partes, do conciliador ou mediador; II – a demonstração de que as partes tiveram a plena oportunidade de expor a totalidade de seus pontos de vista; III – a exposição do objeto do conflito, em extensão e profundidade, de forma clara, ostensiva e concisa; IV – o conteúdo na negociação; V – o conteúdo da composição; VI – o sumário a confirmar a composição final, com as informações necessárias ao direito de escolha das partes, bem como a explanação de suas consequências.

Como se vê, a previsão colide com o disposto no art. 30, da Lei 13.140 de 2015, que prevê a confidencialidade como princípio basilar da mediação e da conciliação, lembrando que a publicidade das tratativas de conciliação só pode ocorrer quando expressamente autorizada pelos envolvidos.

Segundo Doi e Vieira⁷⁶, outro problema decorrente dessa regulamentação do TJSP é o custo gerado para o provedor de ODR relacionado com a disponibilização de espaço para armazenamento dos dados e com a manutenção de seu sigilo.

A crise sanitária decorrente da epidemia de COVID-19 impôs maior preocupação com a digitalização dos ambientes de solução de litígios. Nesse contexto, o CNJ editou as resoluções 345 de 2020, criando o juízo 100% digital; a Resolução 372 de 2021, que deter-

76 DOI, Lina Tieco & VIEIRA, Laisa Fernanda Alves. ONLINE dispute resolution (ODR) e regulamentação nos tribunais brasileiros. 2018. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, Ano 3 – Número 3 – Dez. 2018. Disponível em: < <http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-regulamentacao-nos-tribunais-brasileiros/>>. Acesso em: 10 dez. 2022.

minou que os tribunais e os conselhos, à exceção do Supremo Tribunal Federal, disponibilizassem, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público (balcão virtual); e a Resolução 385, de 06 de abril de 2021, dispondo sobre a criação dos núcleo de Justiça 4.0, a qual está em compasso com a Resolução 227, de 2016 que regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário.

A normatização de referência a respeito das ODRs é a Resolução CNJ nº 358 de 2020, que regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio de conciliação e mediação. Tal ato normativo estabelece que os tribunais deverão disponibilizar sistema informatizado de resolução de conflitos por meio de conciliação e mediação. O sistema deverá ser pautado nos princípios da transparência, imparcialidade e independência, sendo seu código fonte e base de dados acessíveis aos órgãos de auditoria dos próprios tribunais e do CNJ.

Vale ressaltar que os sistemas podem ser contratados ou desenvolvidos pelos Tribunais, daí ser necessária a previsão de disponibilização de códigos fonte para fins de fiscalização, ficando vedada a transferência ou armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras das plataformas de soluções consensuais, ainda que para fins estatísticos, acadêmicos, meramente informativos, dentre outros.

De acordo com a Resolução CNJ nº 358 de 2020, são requisitos mínimos dos SIRECs : I – cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; II – integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD); III – cadastro de casos extrajudiciais; IV – acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do tribunal respectivo; V – sincronização de agendas/agendamento; e VI – geração de atas e termos de forma automatizada.

Os requisitos a seguir são recomendáveis, ainda que por meio de gradual evolução, e sem prejuízo de eventual implementação de requisitos adicionais exigidos pelos tribunais: I – negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; II – possibilidade de propostas para aceite e assinatura; III – relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas que ingressaram no SIREC conforme a TPU, preferencialmente indexados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, sendo a titularidade desses Relatórios dos Tribunais que poderão, desde que devidamente observada a LGPD (Lei nº 13.709/2018), disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes; e IV – APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas, cuja titularidade deverá obrigatoriamente ser dos tribunais, que poderão disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes.

2.9 A aplicação prática de ODR nos tribunais

A temática sob estudo merece um olhar mais aguçado sobre as questões consumeristas que envolvem contratos de massa de trato sucessivo, ou melhor, contratos cativos. Como referidas demandas de massa tendem a encontrar nos precedentes as soluções empregadas, há nelas forte vocação para a mediação/conciliação. Não foi por outro motivo, por exemplo, que o TJRJ resolveu investir esforços no desenvolvimento de uma plataforma digital que possa atender a este desiderato.

Assim, nosso tema abordará a plataforma +Acordo, uma parceria do TJRJ com a PUC-Rio e a empresa concessionária de energia elétrica na cidade do Rio de Janeiro - LIGHT, bem como os riscos decorrentes do seu uso e os grandes litigantes.

A plataforma digital de mediação + Acordo e seus benefícios

Dentre os métodos autocompositivos atuais, grande destaque tem sido dado para as plataformas digitais disponibilizadas para os conflitos consumeristas, especialmente quando se trata de contratos cativos, como, por exemplo, o de energia elétrica.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, buscando incrementar os métodos autocompositivos autorizados no campo da consensualidade pelo artigo 3º § 3º do Código de Processo Civil e pela própria Lei de Mediação (13.140/2015), observou que a grande maioria dos conflitos nos contratos de consumo de energia elétrica se caracteriza como trivial, repetitivo e de baixa densidade jurídico cognitiva, além de revestir expressão pecuniária distorcida, o que não justifica a movimentação de toda a cara máquina judiciária. Em perfil oposto, para o consumidor, trata-se de questão relevante, porque toca bem que reputa essencial (energia) para sua vida, mas com resposta vagarosa do Estado-Juiz ao seu reclamo, haja vista o grande número de processos distribuídos anualmente⁷⁷.

Por outro lado, tem-se que as questões postas nesses conflitos (de massa e cativos) recebem solução jurídica orientada em termos de precedentes; portanto, são elas vocacionadas a soluções pautadas em mecanismos digitais. Fazer convergir aquele problema e a possível facilitação denota o alcance dos três EEE da boa gestão: Eficiência, Eficácia e Efetividade. Eficiência para fazer rápido o que tem que ser feito; eficácia para fazer correto e da melhor forma possível o que tem que ser feito; e efetividade para manter presente e de forma contínua os benefícios alcançados.

Assim é que o TJRJ, buscando a eficiência quantitativa para tratar em série demandas consumeristas repetitivas⁷⁸, as quais, em razão da pouca variabilidade de tratamento com-

⁷⁷ A título de exemplificação, no ano de 2021 foram distribuídas 402.148 ações consumeristas no TJRJ, conforme Justiça em Números 2022 (ano-base 2021), do CNJ, acessível no site: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>.

⁷⁸ Citando como exemplo aquelas que envolvem problemas de TOI (Termo de Ocorrência e Inspeção), próprias dos contratos de energia.

portam padronização jurídica, autorizou a parametrização das decisões e a sua inclusão em uma plataforma digital de maneira que o consumidor possa ter acesso a um novo mecanismo de solução pacífica e célere dos conflitos da espécie.

Nesse contexto e na orientação do artigo 24, da Lei de Mediação (13.140/2015), o TJRJ, em parceria com a PUC-RIO⁷⁹ e a concessionária de energia elétrica LIGHT, lançou, em 19/12/22, ainda como projeto piloto, a plataforma +Acordo: uma solução pré-processual de resolução de conflitos online. Tomando-se por orientação a facilidade, a automatização e o consenso, a plataforma combina técnicas capazes de gerar automaticamente propostas de acordo com base em dados fornecidos pelas partes e o histórico de dados de jurisprudência do TJRJ extraídos de decisões, sentenças e acórdãos⁸⁰, além de regras de especialistas e de normas vigentes sobre a questão (inicialmente relacionadas a Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI).

Note-se, assim, que a solução digital posta em prática pelo TJRJ para as demandas repetitivas consumeristas de trato sucessivo, no caso de energia elétrica, os também chamados de contratos cativos-consumidores cativos, apresenta-se como inovadora e altamente eficiente, tanto para o consumidor quanto para a empresa e para o próprio Judiciário, que chancela o mecanismo e cumpre a sua função precípua de apreciar qualquer lesão ou ameaça a direito.

Benefícios da plataforma +Acordo

Como qualquer outra plataforma digital destinada a solucionar conflitos, a +Acordo tem a seu favor a celeridade no trâmite e na solução de um conflito. Para além dessa vantagem, pode-se acrescentar o comprometimento das partes no cumprimento da solução encontrada, já que o envolvimento e engajamento das partes no procedimento propicia o exercício da autonomia privada. Ademais, considerando se tratar de um relacionamento de trato sucessivo, na modalidade cativo, a resolução conflitual pela referida plataforma (ODR) restabelece e preserva o relacionamento entre as partes (consumidor e fornecedor), com o menor desgaste possível. Tudo isso sem falar no excelente custo benefício para todos os envolvidos (Consumidor/Fornecedor/Estado).

79 A iniciativa foi desenvolvida pelo Instituto Tecgraf da PUC - Rio em parceria com o Legalite e outros departamentos da universidade. A equipe conta com profissionais de diversas áreas, como Ciência da Computação, Ciência de Dados, Direito e Design. A plataforma +Acordo é extensível e adaptável, possibilitando ampliar seu uso para qualquer caso de acordo e, também, para outros tribunais brasileiros. (Notícia TJRJ. Plataforma Digital, 19 / 12 / 22. Acessível em <http://www.tjrj.jus.br>.)

80 Para o projeto, foram coletados e analisados cerca de 50 mil processos judiciais de 2018 a 2020 de varas cíveis e juizados especiais cíveis.

Possíveis riscos decorrentes do uso da plataforma +Acordo e a empresa LIGHT S/A

Apesar de todos os benefícios evidenciados, não se pode deixar de evidenciar que neste mecanismo de solução de conflito há riscos que naturalmente decorrem do seu uso e, em especial, aqueles trazidos pelo fornecedor específico de que se trata (LIGHT), um dos grandes litigantes do TJRJ.

Todo e qualquer sistema digital precisa de constante revisão de dados. No caso da plataforma +Acordo, os julgados parametrizados que servem como base orientadora para as mediações amoldam-se às situações presentes e passadas. Contudo, nada impede que uma circunstância diferenciada na prestação do serviço pelo fornecedor venha a ser desconsiderada em benefício dele e em detrimento do consumidor, que acredita no sistema e principalmente na chancela que leva do TJRJ.

Assim, o risco da “desatualização programada” da base orientadora da plataforma não pode ser desconsiderado, exigindo, portanto, um constante acompanhamento e atualização da base.

Outro possível risco está na banalização da ferramenta, seja pelo consumidor ou pelo fornecedor. O risco da má logística de oferta do acesso à plataforma ou mesmo a desmotivação da própria empresa para o acesso ao sistema pelo consumidor desmanchar todo o trabalho desenvolvido pelo TJRJ no afã de atender à sociedade sob o manto dos EEE (eficiência, eficácia e efetividade). Logo, é importante que haja constante educação e informação ao consumidor sobre o uso da ODR, na esteira da política estabelecida pelo CDC, artigo 4º, IV.

É fato que, diante de todo o potencial da plataforma +Acordo as expectativas para a melhoria da relação de consumo são muitas. Todavia, não se pode perder de vista o acompanhamento do sistema. Pensar que tudo já está resolvido nesta seara é embotar toda a criatividade do ser humano como essência.

Certamente que outros riscos serão observados durante o período de evolução projeto-piloto da plataforma +Acordo, implantado pelo TJRJ em dezembro de 2022, mas, por ora, ainda há apenas flores no palco.

M

MAPEAMENTO

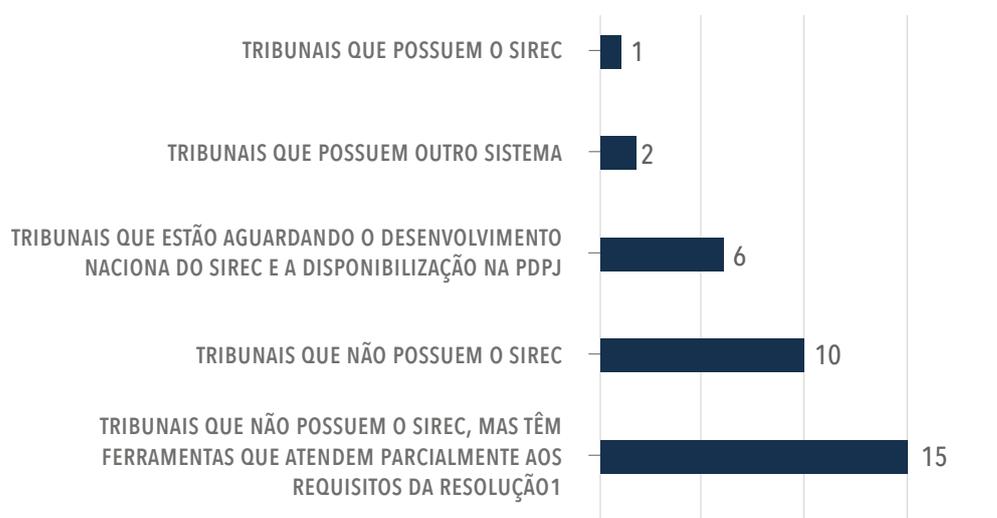
03

MAPEAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO DA RESOLUÇÃO N.º. 358/2020 DO CNJ NO ÂMBITO DOS TRIBUNAIS

A Resolução no. 358/2020 do CNJ, como já visto anteriormente, regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e da mediação. O art. 1º da resolução determinou que os tribunais deveriam, no prazo de até 18 (dezoito) meses da entrada em vigor da resolução, disponibilizar sistema informatizado de resolução de conflitos por meio da conciliação e da mediação (SIREC).

Em 2022, o CNJ intimou os tribunais brasileiros, com exclusão dos trabalhistas, eleitorais e militares, em razão do art. 1º, §9º da referida resolução, a indicarem se possuem a ferramenta SIREC, por meio do Cumpridec nº 0010368-97.2020.2.00.0000-CNJ.

Gráfico 1 – A adoção do sistema "SIREC" por tribunais brasileiros¹



¹ Em suma, Tribunais que possuem o SIREC: Superior Tribunal de Justiça (STJ); Tribunais que não possuem o SIREC, mas têm ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução: TRF 2, TRF 4, TJ/DFT, TJ/ES, TJ/GO, TJ/MA, TJ/MT, TJ/PA, TJ/PB, TJ/PI, TJ/PR, TJ/RS, TJ/SC, TJ/SE, TJ/TO. Tribunais que não possuem o SIREC: TRF 1, TRF 3, TRF 5, TJ/AM, TJ/BA, TJ/CE, TJ/MG, TJ/RJ, TJ/RN, TJ/RR. Tribunais que estão aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ: TRF 3, TJ/AC, TJ/AL, TJ/AP, TJ/MS, TJ/SP. Tribunais que possuem outros sistemas: TJ/RO (possui o sistema Cejusc Digital), TJ/RJ (está desenvolvendo uma plataforma em parceria com a PUC-Rio).

Os dados enviados pelos tribunais estão sistematizados abaixo:

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
STJ	23/09/2022	Sim	-
TRF 1	16/09/2022	Não possui SIREC.	A criação de solução tecnológica para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação foi submetida ao SIJUS - Sistema de Tecnologia da Informação da Justiça Federal, integrado pelos gestores de TI do CJF e Tribunais Regionais Federais, com a proposta de que fosse desenvolvido pelo CTDEC (Centro Tecnológico de Desenvolvimento Colaborativo da Justiça Federal -CTDEC-JF - no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de 1º e 2º graus). O SIJUS deliberou que a proposta de desenvolvimento centralizado fosse apresentada formalmente ao Comitê Gestor Nacional - CGN do CTDEC, pelo senhor Diretor Geral do TRF1, que integra esse Comitê. O tema foi tratado na trigésima segunda reunião do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região.
TRF 2	23/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>O sistema e-Proc dispõe de ferramentas similares ao SIREC com as seguintes funcionalidades:</p> <p>- Audiência virtual de conciliação (audiência de conciliação em meio eletrônico) - ferramenta do e-proc pela qual, em dia e horário designados, as partes, advogados, procuradores e o conciliador acessam a audiência de forma síncrona, servindo como chat de conciliação, conduzido pelos princípios da imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, informalidade e da decisão informada, registra o resultado da sessão e o termo é automaticamente juntado aos autos.</p> <p>Essa modalidade de audiência pode ser acompanhada por videoconferência ou mesmo por chamada de vídeo.</p> <p>- Fórum de Conciliação Virtual - busca propiciar a autocomposição de conflitos, inteiramente virtual, privativo e assíncrono, podendo haver atuação de conciliador ou mediador para facilitar a solução consensual do conflito. Seu ambiente é privativo das partes e do conciliador ou mediador (quando houver) e, salvo se resultar em acordo, não será considerado no processo, nem implicará vinculação das partes às propostas apresentadas ou confissão de dívida (art. 166, §1º, do CPC). As tratativas no Fórum são informadas pelos princípios da autonomia da vontade, da confidencialidade e da informalidade. Havendo acordo entre as partes, o termo respectivo é juntado aos autos, automaticamente, como evento no e-Proc, para a devida homologação.</p>

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
TRF 2	23/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>Dentre os requisitos obrigatórios, o sistema possui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada. <p>O sistema não possui integração com o CONCILIAJUD.</p> <p>Dentre os requisitos recomendáveis, o sistema atende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura; • Relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes. <p>Por ser um módulo do e-Proc, não dispõe de APIs de integração.</p>
TRF 3	15/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	<p>Possui as seguintes ferramentas desenvolvidas no âmbito do PJe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alteração do fluxo pré-processual na conciliação para atendimento ao auxílio emergencial; • Plataforma de conciliação assíncrona.
TRF 4	18/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>O sistema e-Proc dispõe de ferramenta similar ao SIREC com as seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audiência virtual de conciliação (audiência de conciliação em meio eletrônico) – ferramenta do e-Proc pela qual, em dia e horário designados, as partes, advogados, procuradores e o conciliador acessam a audiência, de forma síncrona, servindo como chat de conciliação, conduzido pelos princípios da imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, informalidade e da decisão informada, registra o resultado da sessão e o termo é automaticamente juntado aos autos. Essa modalidade de audiência pode ser acompanhada por videoconferência ou mesmo por chamada de vídeo.

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
TRF 4	18/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>• Fórum de Conciliação Virtual - busca propiciar a autocomposição de conflitos, inteiramente virtual, privativo e assíncrono, podendo haver atuação de conciliador ou mediador para facilitar a solução consensual do conflito. Seu ambiente é privativo das partes e do conciliador ou mediador (quando houver) e, salvo se resultar em acordo, não será considerado no processo, nem implicará vinculação das partes às propostas apresentadas ou confissão de dívida (art. 166, §1º, do CPC). As tratativas no Fórum são informadas pelos princípios da autonomia da vontade, da confidencialidade e da informalidade. Havendo acordo entre as partes, o termo respectivo é juntado aos autos, automaticamente, como evento no e-Proc, para a devida homologação.</p> <p>Dentre os requisitos obrigatórios, o sistema possui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada. <p>O sistema não possui integração com o CONCILIAJUD.</p> <p>Dentre os requisitos recomendáveis, o sistema atende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura; • Relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes. <p>Por ser um módulo do e-Proc, não dispõe de APIs de integração.</p>
TRF 5	22/09/2022	Não dispõe de SIREC.	Foi realizado Termo de Cooperação com a MOL para concessão gratuita e temporária da plataforma, apesar da ferramenta não atender a todos os requisitos da resolução, tais como integração com o CONCILIAJUD e DATAJUD, bem como o acoplamento ao PJE.
TJ/AC	23/09/2022	Não dispõe de SIREC. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	-

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
TJ/AL	19/09/2022	Não dispõe de SIREC. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	-
TJ/AM	26/09/2022	Não dispõe de SIREC.	-
TJ/AP	15/09/2022	Não dispõe de SIREC. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	-
TJ/BA	26/09/2022	Não dispõe de SIREC.	-
TJ/CE	26/09/2022	Não dispõe de SIREC.	-
TJ/DFT	19/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	-O Tribunal optou por distribuir as demandas dessa natureza ao PJe, que atende os seguintes requisitos obrigatórios da resolução: <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes e representantes; • Agendamento de sessões e audiências; • Elaboração de atas e termos diretamente no sistema; • Expedientes de intimação de forma eletrônica.
TJ/ES	28/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramenta que atende parcialmente aos requisitos da resolução.	O Tribunal realizou processo licitatório cujo objeto foi a contratação de licenças de sistema informatizado. Foi realizada a contratação da empresa MOL.
TJ/GO	26/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	O PROJUDI possui: <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de partes e advogados; • Integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD) foi atestada pelo NUPMEC, pois o módulo atual possui integração com o cadastro estadual, e neste só são inscritos quem esteja habilitado no cadastro nacional (CONCILIAJUD); • Cadastro de casos extrajudiciais, na modalidade pré-processual; • O módulo é integrado com o sistema processual eletrônico do tribunal, não havendo que se falar em interoperabilidade; • Sincronização de agendas/agendamento automatizada; • O acesso às atas e termos de forma automatizada (utilizando os modelos previamente cadastrados com variáveis automáticas).

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
TJ/MA	15/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução;	O Tribunal possui o Sistema Attende, que necessita de adaptações para se adequar à resolução.
TJ/MG	15/09/2022	Não possui SIREC.	-
TJ/MS	27/09/2022	Não possui SIREC. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	-
TJ/MT	25/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução	<p>O Tribunal optou por distribuir as demandas dessa natureza ao PJe, que atende os seguintes requisitos obrigatórios da resolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico; • Geração de atas e termos de forma automatizada. <p>O sistema KlikJud permite a distribuição de demandas de natureza pré-processual diretamente aos CEJUSCs.</p> <p>O Tribunal está realizando ajustes no Portal do Mediador para realizar a integração com o CONCILIAJUD, bem como para implementar os requisitos recomendáveis.</p>
TJ/PA	26/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	<p>O Tribunal optou por distribuir as demandas dessa natureza ao PJe, que atende os seguintes requisitos obrigatórios da resolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes e representantes; • Agendamento de sessões e audiências; • Elaboração de atas e termos diretamente no sistema; • Expedientes de intimação de forma eletrônica; • Protocolo de demandas em conformidade com a TPU. Adicionalmente, o Tribunal se comprometeu a realizar melhorias no sistema GEMEC para auxiliar o NUPEMEC e a prospectar o uso do PJe Mídias ou outra ferramenta para as audiências virtuais.

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
TJ/PB	26/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	Utiliza o sistema do PJe que atende os seguintes requisitos da resolução: <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes e representantes; • Agendamento de sessões e audiências; • Elaboração de atas e termos diretamente no sistema; • Expedientes de intimação de forma eletrônica; • Protocolo de demandas em conformidade com a TPU.
TJ/PE	27/09/2022	Não dispõe de SIREC. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	-
TJ/PI	24/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	O Tribunal utiliza o sistema PJe que contempla os seguintes requisitos obrigatórios indicados na resolução: <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes e representantes; • Agendamento de sessões e audiências; • Elaboração de atas e termos diretamente no sistema; • Expedientes de intimação de forma eletrônica. • Cadastro de casos extrajudiciais; <p>O sistema ainda não possui integração com o CONCILIAJUD.</p> <p>Não há necessidade de acoplamento modularizado, pois o PJe é o próprio sistema processual.</p>
TJ/PR	26/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	Há previsão de utilização do Fórum de Conciliação Virtual, disponível no Sistema de Trâmite Processual (Processo Eletrônico do Judiciário do Paraná - Projudi) nos Juizados Especiais (Resolução nº 10/2018 - CSJEs) e nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Resolução nº 263/2020 - NUPE-MEC).
			O tribunal informou que, no início da pandemia, foram utilizadas as plataformas CISCO-webex e TEAMS para a realização de audiências por videoconferência.

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
TJ/RJ	26/09/2022	Não possui SIREC.	O tribunal está desenvolvendo uma plataforma em parceria com a PUC-Rio.
TJ/RN	26/09/2022	Não possui SIREC.	-
TJ/RO	20/09/2022	Não possui SIREC.	Possui o sistema Cejusc Digital.
TJ/RR	12/09/2022	Não possui SIREC.	-
TJ/RS	23/09/2022	Não possui SIREC, mas tem solução tecnológica própria que atende parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>O sistema eletrônico Methis atende parcialmente aos seguintes requisitos estabelecidos pela resolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de partes e advogados; • É possível cadastrar casos extrajudiciais, na modalidade pré-processual; • Acoplamento modularizado com o sistema eletrônico do tribunal; • Sincronização de agendas/agendamento é automatizada; • Acesso às atas e termos de forma automatizada (utilizando os modelos previamente cadastrados com variáveis automáticas) está disponível aos conciliadores e mediadores. <p>O sistema permite também:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Homologação de demandas pré-processuais; • Baixa do processo para a vara de origem; • Estatísticas das sessões realizadas; • Cadastros de cursos e de auxiliares da justiça; • Registro da disponibilidade dos mediadores e conciliadores; • Pagamento dos mediadores e conciliadores judiciais. <p>O Tribunal informou que está em desenvolvimento um plano de ação para integração do Methis ao Conciliajud.</p>
TJ/SC	20/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>O Tribunal utiliza o sistema e-Proc que atende os seguintes requisitos obrigatórios da resolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada. <p>O sistema não possui integração com o CONCILIAJUD.</p>

TRIBUNAL	DATA	POSSUI SIREC?	OBSERVAÇÕES
TJ/SE	16/09/2022	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>O Tribunal utiliza o sistema que atende os seguintes requisitos obrigatórios da resolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada. <p>O sistema não possui integração com o CONCILIAJUD.</p> <p>O Tribunal dispõe de sistema integrado ao CEJUSC que atende às demandas processuais e pré-processuais, com a utilização da plataforma zoom para realização das videoconferências.</p> <p>Há ferramenta de envio de processos e procedimentos pré-processuais para câmaras e mediadores privados.</p>
TJ/SP	15/09/2022	Não dispõe de SIREC. Aguardando o desenvolvimento nacional do SIREC e a disponibilização na PDPJ.	Foram iniciados estudos para desenvolvimento de solução tecnológica para mediação e conciliação, em especial, dentro do fluxo do CEJUSC dedicado às causas que envolvem o superendividamento.
TJ/TO	-	Não dispõe de SIREC, mas possui ferramentas que atendem parcialmente aos requisitos da resolução.	<p>O tribunal utiliza o sistema e-Proc que atende os seguintes requisitos obrigatórios da resolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada. <p>O sistema não possui integração com o CONCILIAJUD.</p>

C

CONSOLIDAÇÃO
E ANÁLISE

04

CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS FORMULÁRIOS AOS TRIBUNAIS¹

4.1 Funcionalidades digitais para tratamento consensual de conflitos

Conforme as respostas para a questão se o tribunal possui alguma funcionalidade digital para tratamento consensual de conflitos, os dados também forneceram insights sobre a adoção de funcionalidades digitais para esse fim. De um total de 34 tribunais que responderam à pergunta, 25 confirmaram possuir tais funcionalidades, ou seja, aproximadamente 73,5% deles. Em contraste, 9 tribunais, representando cerca de 26,5%, afirmaram que não possuem funcionalidade. Isso indica que a maioria dos tribunais está incorporando tecnologias digitais em suas práticas de resolução de conflitos.

Tabela 1 – Funcionalidades digitais para tratamento consensual de conflitos²

TRIBUNAL	NOME DA INICIATIVA
TJAL	iACORDO
TJAM	N/A
TJAP	TUCUJURIS WEB ³ e TUCUJURIS DESKTOP ⁴ .
TJBA	CEJUSC VIRTUAL (Nupemec) e NEGOCIAÇÃO VIRTUAL (Juizados Especiais)
TJGO	PROJUDI
TJMA	PJE - Solução integrada no sistema Pje com criação de Centros de Conciliação no sistema Pje
TJMG	CEJUSC VIRTUAL
TJMS	Ferramenta independente não nomeada
TJPA	SISGEMEC
TJPR	FCV - FÓRUM DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL
TJPR	PROJUDI
TJRJ	SOLICITAÇÃO DE MEDIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

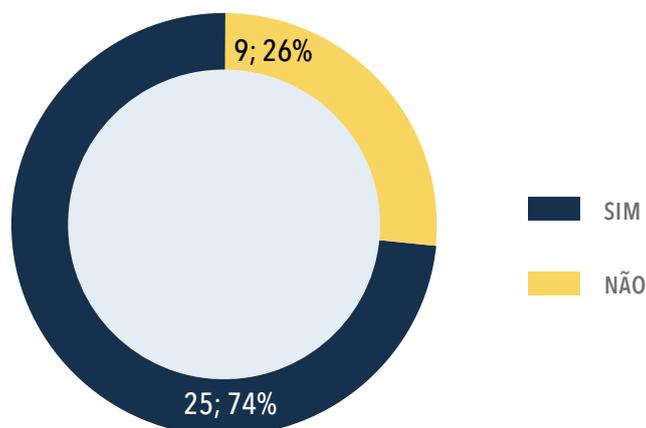
1 33 tribunais responderam ao questionário. O Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) possui 2 ferramentas de forma que a tabulação foi feita separadamente conforme solicitação do tribunal. Dessa forma o TJPR possui 2 registros totalizando 34 linhas de resposta.

2 Foram tabulados apenas das iniciativas apontadas pelos tribunais, excluindo-se “não se aplica”, mantendo “ferramenta independente não nomeada”.

3 Atendimento, Atermação, Audiência, Consulta Pré-processual, dentre outras funcionalidades.

4 Cumprimento de expediente, Estatística parcial, Consulta Geral, dentre outras funcionalidades.

Gráfico 2 – Funcionalidades digitais para tratamento consensual de conflitos



4.2 Análise dos sistemas à luz dos requisitos previstos na Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça

Tabela 2 – Análise dos sistemas à luz dos previstos na Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça

TRIBUNAL	REQUISITOS RECOMENDÁVEIS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358) ⁵	REQUISITOS MÍNIMOS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358) ⁶	FUNCIONALIDADE DESCRITA NOS REQUISITOS RECOMENDÁVEIS E MÍNIMOS
TJAL	-	I	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes;
TJAL	II	I, III, V e VI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Sincronização de agendas/agendamento • Geração de atas e termos de forma automatizada; • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura.

5 Art. 1º §8º Os requisitos a seguir são recomendáveis, ainda que por meio de gradual evolução, e sem prejuízo de eventual implementação de requisitos adicionais exigidos pelos tribunais: I – negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; II – possibilidade de propostas para aceite e assinatura; III – relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas que ingressaram no SIREC conforme a TPU, preferencialmente indexados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas, sendo a titularidade desses Relatórios dos Tribunais, que poderão, desde que devidamente observada a LGPD (Lei no 13.709/2018), disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes; e IV – APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas, cuja titularidade deverá obrigatoriamente ser dos tribunais, que poderão disponibilizá-los de forma onerosa aos litigantes.

6 Art. 1º §7º O sistema a ser disponibilizado no prazo do caput, seja ele desenvolvido ou contratado, deverá prever os seguintes requisitos mínimos: I – cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; II – integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD); III – cadastro de casos extrajudiciais; IV – acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do tribunal respectivo; V – sincronização de agendas/agendamento; e VI – geração de atas e termos de forma automatizada”.

TRIBUNAL	REQUISITOS RECOMENDÁVEIS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358)	REQUISITOS MÍNIMOS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358)	FUNCIONALIDADE DESCRITA NOS REQUISITOS RECOMENDÁVEIS E MÍNIMOS
TJBA	II, III, IV	I, II, III, V, VI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD); • Cadastro de casos extrajudiciais; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura; • Relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas conforme a TPU, APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas.
TJGO	III, IV	I, II, III, V, VI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada; • Relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas conforme a TPU, APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas • Integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD).
TJMA	-	I	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes.
TJMG	-	I, III	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais.
TJMS	-	I	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes.
TJPA	-	I, III e V	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Sincronização de agendas/agendamento.

TRIBUNAL	REQUISITOS RECOMENDÁVEIS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358)	REQUISITOS MÍNIMOS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358)	FUNCIONALIDADE DESCRITA NOS REQUISITOS RECOMENDÁVEIS E MÍNIMOS
TJPR	I, II	I	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura.
TJRJ	I, II, VI	I, III, V, VI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada; • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura.
TJRR	V	-	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronização de agendas/agendamento.
TJRS	III	I, III, V, VI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada; • Relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas conforme a TPU.
TJSC	III e IV	I, III e V	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Sincronização de agendas/agendamento; • Relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas conforme a TPU, APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas.
TJSE	-	III	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro de casos extrajudiciais.
TJSP	-	I	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes.
TRF 1 e 6	-	I	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes.

TRIBUNAL	REQUISITOS RECOMENDÁVEIS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358)	REQUISITOS MÍNIMOS PRESENTES NA TECNOLOGIA (RESOLUÇÃO Nº 358)	FUNCIONALIDADE DESCRITA NOS REQUISITOS RECOMENDÁVEIS E MÍNIMOS
TRF 2	VI	-	<ul style="list-style-type: none"> • Geração de atas e termos de forma automatizada.
TRF 3	I	-	<ul style="list-style-type: none"> • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas.
TRF 4	I, II	I, III, VI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Cadastro de casos extrajudiciais; • Geração de atas e termos de forma automatizada; • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura.
TRF 5	IV	-	<ul style="list-style-type: none"> • APIs (Application Programming Interface) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas.
TRT 2	I, II	V	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronização de agendas/agendamento; • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura.
TRT 3	I, II	-	<ul style="list-style-type: none"> • Negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas; • Possibilidade de propostas para aceite e assinatura.
TRT 7	-	I, II, V, VI	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes; • Integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD); • Sincronização de agendas/agendamento; • Geração de atas e termos de forma automatizada.
TRT 22	-	I	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro das partes (pessoas físicas e jurídicas) e representantes.

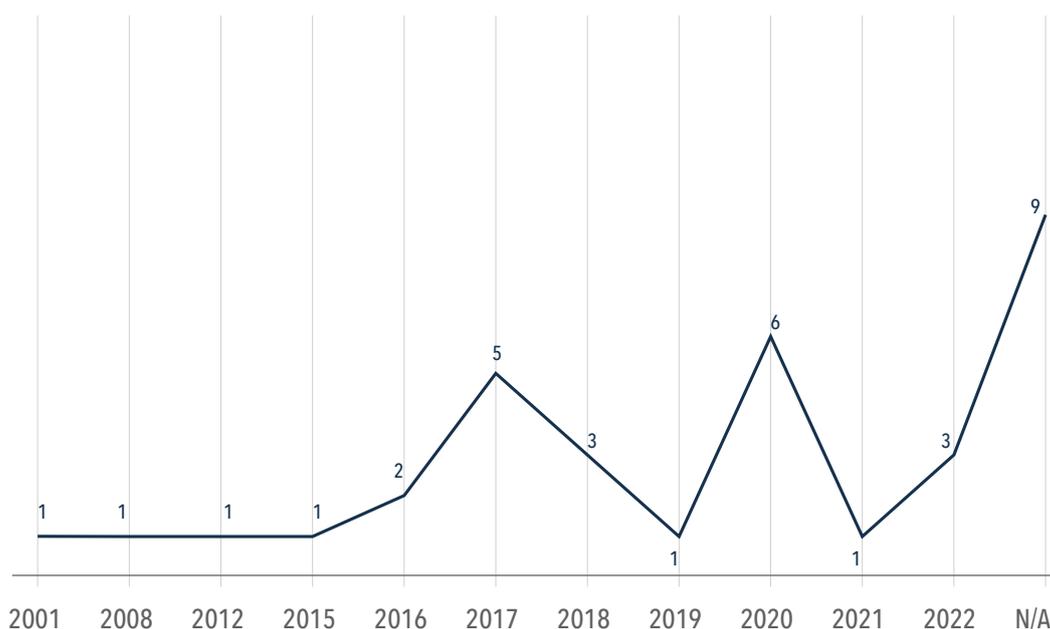
Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

Como se verifica na tabela acima, os sistemas implementados pelos tribunais não atendem à integralidade dos requisitos mínimos elencados pelo CNJ para caracterização da iniciativa como SIREC.

4.3. Ano de implantação

Os dados referentes ao ano de implantação dos sistemas de resolução consensual de conflitos revelam tendências interessantes. A maioria dos sistemas foi implementada nos últimos cinco anos, indicando um aumento recente na adoção dessas tecnologias pelos tribunais. No entanto, observou-se que alguns sistemas foram implementados há mais de uma década, o que sugere que a ideia de integrar a tecnologia no processo de resolução de conflitos tem sido explorada há algum tempo.

Gráfico 3 – Ano de Implantação

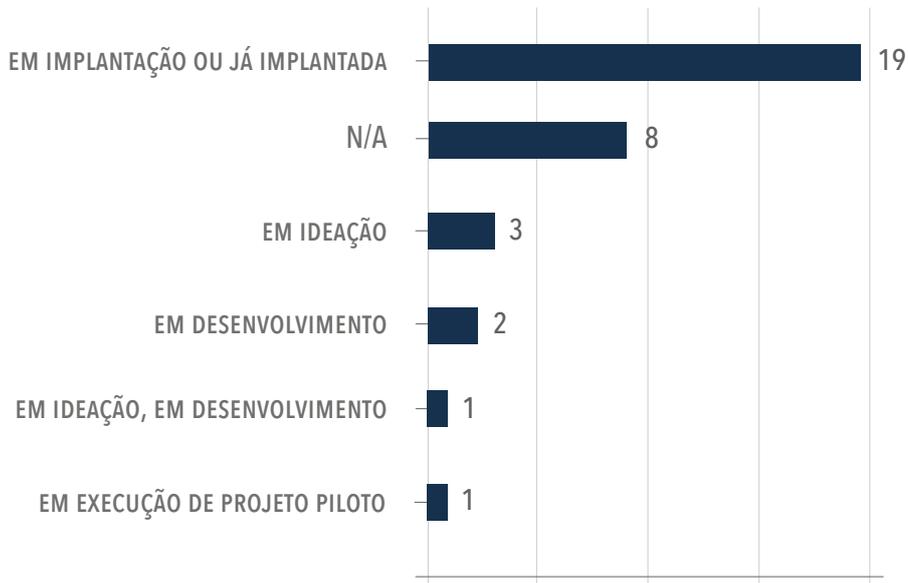


Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.4 Situação atual das iniciativas

Os dados sobre a situação atual dos sistemas de resolução consensual de conflitos revelam que a maioria deles (19 de 34) está em implantação ou já foi implantada. Isso indica que a maioria dos tribunais já está utilizando ativamente esses sistemas em suas operações. Além disso, há três sistemas em fase de ideação e dois em desenvolvimento, sugerindo um contínuo investimento e interesse na área de resolução consensual de conflitos apoiada por tecnologia. No entanto, dos 09 tribunais que não possuem sistemas, 08 responderam que não se aplica ao pedido de informações sobre sua situação atual, e 01 deles respondeu que está em ideação.

Gráfico 4 – Situação atual das iniciativas

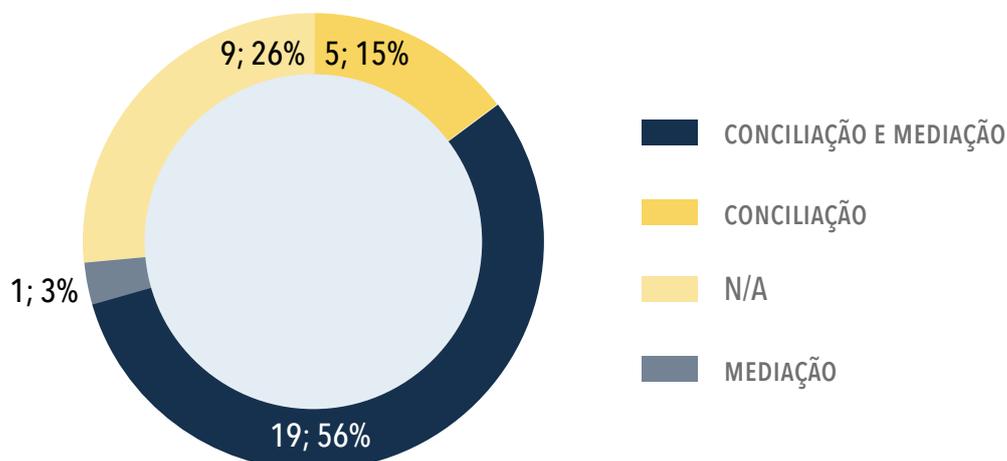


Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.5 Formas de resolução de conflitos (conciliação/mediação e judicial/extrajudicial)

Os dados mostram que a maioria dos sistemas (19 de 34) lida tanto com conciliação quanto com mediação. Isso sugere que esses sistemas são projetados para serem versáteis e lidar com diferentes formas de resolução de conflitos. Além disso, 05 sistemas são focados especificamente em conciliação, enquanto apenas 01 sistema é especializado em mediação. De todos, 09 tribunais responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre a principal matéria que tratam.

Gráfico 5 – Formas de resolução de conflitos (conciliação/mediação).

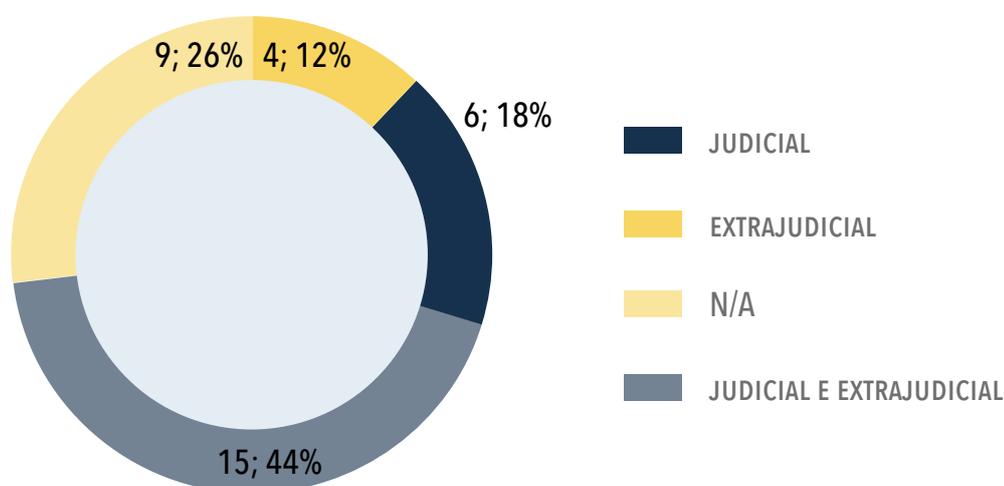


Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.6 Formas de resolução de conflitos

Os dados sobre a atuação dos sistemas de resolução consensual de conflitos demonstram que a maioria (15 de 34) opera tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial. Isso indica que esses sistemas são flexíveis e capazes de lidar com uma variedade de contextos de conflito. Além disso, 06 sistemas operam especificamente no âmbito judicial, enquanto 04 operam no âmbito extrajudicial. No entanto, 09 tribunais responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre seu modo de atuação.

Gráfico 6 – Formas de resolução de conflitos (judicial/extrajudicial)



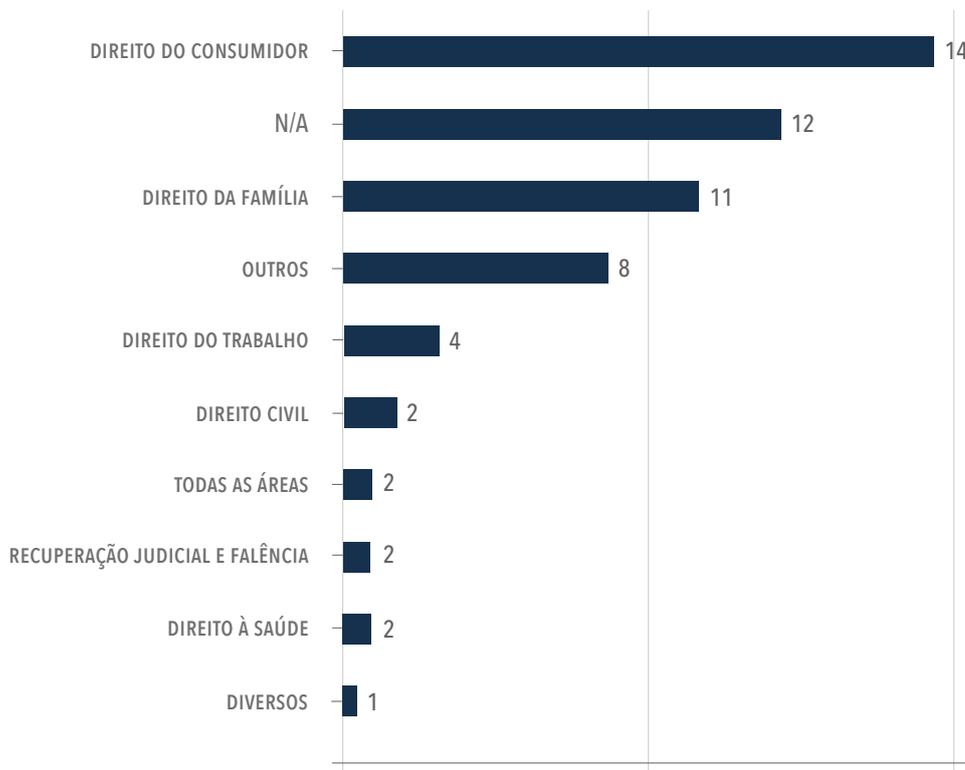
Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.7. Matérias⁷

Os dados sobre o foco principal dos sistemas de resolução consensual de conflitos indicam que a maior parte deles (14 de 59 respostas) é voltada para o Direito do Consumidor. Outras áreas de destaque incluem o Direito de Família (11 de 59) e outros (8 de 59). Há ainda alguns sistemas que lidam com todas as áreas de direito ou com áreas específicas, como Direito do Trabalho, Direito Civil, Recuperação Judicial e Falência, e Direito à Saúde. Contudo, alguns tribunais responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre sua área de atuação.

⁷ Na presente questão, no preenchimento do formulário, os respondentes poderiam selecionar mais de uma matéria, de forma que o gráfico foi ordenado pela frequência que as matérias aparecem.

Gráfico 7 – Matérias



Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.8 Descrição do funcionamento

Neste apartado, destaca-se que a promoção da conciliação e mediação nos tribunais é abordada de maneiras diversas, considerando a esfera jurídica e a região geográfica. Alguns tribunais contam com sistemas próprios, enquanto outros utilizam simples ferramentas de comunicação como WhatsApp e Zoom.

Em determinados tribunais, como o TRF2, TRF3 e TRT4, é possível iniciar o processo de conciliação de forma online por meio de formulários ou fóruns virtuais, facilitando a troca de informações e propostas entre as partes. A utilização de tecnologias como aplicativos móveis e sistemas com Inteligência Artificial contribui para uma maior eficiência na seleção de processos com maior probabilidade de acordo e na gestão das sessões de conciliação.

A pandemia da COVID-19 teve um impacto significativo na condução das conciliações e mediações, resultando na adoção de plataformas virtuais para a realização das sessões. Alguns tribunais relataram um elevado número de acordos alcançados por meio da autocomposição, especialmente em casos relacionados ao auxílio emergencial e questões decorrentes da pandemia.

Tabela 4 – Descrição do funcionamento

TRIBUNAL	FUNCIONAMENTO DO SISTEMA
TJAL	O sistema do Tribunal de Justiça de Alagoas (TJAL) funciona por meio de um convênio com uma empresa desenvolvedora. As despesas relacionadas à conciliação/mediação bem-sucedida são pagas pelas partes à empresa desenvolvedora/mantenedora do sistema.
TJAM	Informou que não possui sistema.
TJAP	O processo no Tribunal de Justiça do Amapá (TJAP) envolve os seguintes passos: login, seleção da Unidade Judiciária Associada, cadastro das partes, atermamento da reclamação, preparação do Termo de Apresentação do Pedido (TAP), agendamento da audiência, intimação das partes, elaboração do relatório da sessão e emissão do Termo de Audiência. Além disso, o sistema permite consulta e geração de estatísticas.
TJBA	No Tribunal de Justiça da Bahia (TJBA), o sistema funciona por meio de um portal específico na web ou em dispositivos móveis. Os dados da parte requerente são recebidos pelo sistema, e a equipe do Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) entra em contato com a parte requerida. Se houver concordância, é agendada a sessão de mediação. As agendas são pré-cadastradas e distribuídas de acordo com as salas e a disponibilidade dos mediadores. Se não houver acordo, o procedimento autocompositivo é encerrado e arquivado. Caso haja acordo, a classe processual no sistema PJE é corrigida e os demais atos são praticados até a sentença homologatória e a emissão dos atos necessários para o cumprimento do acordo.
TJGO	No Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO), após o cadastramento feito pelo advogado, o processo extrajudicial ou judicial é incluído em pauta, geralmente de forma automatizada. O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) realiza a sessão de mediação ou conciliação.
TJMA	O sistema do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) utiliza as mesmas funcionalidades do sistema PJe das unidades judiciais, mas com um fluxo adaptado aos centros de conciliação.
TJMG	O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) Virtual do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) atua em todo o estado, oferecendo conciliação e mediação totalmente virtuais por meio de plataformas de videoconferência e atendimento à distância. O objetivo é facilitar o acesso à justiça virtualmente, sem a necessidade de comparecimento presencial das partes e advogados, além de impulsionar a política de autocomposição.
TJMS	No Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul (TJMS), os casos são encaminhados para plataformas de mediação digital, como o link da plataforma no CNJ. No entanto, foi informado que o link fornecido está desabilitado. Não foram fornecidos detalhes adicionais sobre o funcionamento do sistema.
TJPA	O sistema do Tribunal de Justiça do Pará (TJPA) é integrado ao PJE. O cadastro de conciliadores e mediadores é controlado pelo Sistema GEMEC, e as informações sobre agendas e acompanhamento de audiências são inseridas diretamente no PJE.
TJPR	O sistema do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) funciona como um chat dentro do próprio processo no sistema PROJUDI. Advogados e partes interagem e fazem propostas de acordo por meio desse chat. O conciliador está presente e inicia a conversa. Se um acordo for alcançado, ele é redigido pelo conciliador, ratificado pelas partes no mesmo ambiente e posteriormente enviado para homologação do juiz.

TRIBUNAL	FUNCIONAMENTO DO SISTEMA
TJRJ	O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) possui o sistema de conciliação e mediação denominado "Conciliar é Legal", que é uma plataforma online para o agendamento e realização de audiências de conciliação e mediação. As partes podem acessar o sistema por meio de um link enviado pelo tribunal e participar da audiência de forma virtual. Durante a audiência, o conciliador ou mediador auxilia as partes na busca de um acordo. Caso seja alcançado um acordo, ele é registrado no sistema e posteriormente homologado pelo juiz. O sistema oferece praticidade e agilidade no processo de conciliação e mediação.
TJRR	Não foram fornecidas informações sobre o funcionamento do sistema.
TJRS	O sistema do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) é o sistema Mediação Online. As partes podem solicitar a mediação pelo site do tribunal, preenchendo um formulário de cadastro. Após o cadastro, é feita a triagem para verificar se o caso é adequado à mediação. Se for adequado, a mediação é agendada e realizada por meio de videoconferência, com a participação do mediador e das partes. O objetivo é auxiliar as partes a encontrar soluções para seus conflitos por meio do diálogo. O processo de mediação é conduzido de acordo com os princípios da mediação, como imparcialidade, confidencialidade e autonomia das partes.
TJSC	O sistema de conciliação e mediação do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) utiliza o Sistema de Autocomposição Virtual (SAV). Nele, as partes e seus advogados podem manifestar interesse na conciliação ou mediação por meio do sistema e agendar uma sessão com o conciliador ou mediador. A sessão pode ocorrer de forma virtual ou presencial. Se um acordo for alcançado, ele é registrado no sistema e posteriormente homologado pelo juiz. O SAV oferece uma alternativa eficiente e ágil para a resolução de conflitos, priorizando a autocomposição e a celeridade processual.
TJSE	O sistema do Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) permite o agendamento de sessões de conciliação e mediação de forma online. As partes podem acessar o sistema e escolher a data e o horário para a sessão. O sistema gera um convite que é enviado para as partes, informando os detalhes da sessão. Durante a sessão, o conciliador ou mediador atua como facilitador do diálogo entre as partes, buscando uma solução consensual. Caso haja acordo, ele é registrado no sistema e homologado pelo juiz. O sistema facilita o acesso à conciliação e mediação, proporcionando uma alternativa mais ágil e eficiente para a resolução de conflitos.
TJSP	O sistema do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) utiliza a plataforma de conciliação e mediação online chamada "CJ Online". As partes podem acessar a plataforma por meio de um link enviado pelo tribunal e participar de audiências de conciliação e mediação de forma virtual. Durante a audiência, o conciliador ou mediador auxilia as partes na busca de um acordo. Caso seja alcançado um acordo, ele é registrado no sistema e posteriormente homologado pelo juiz. O sistema oferece praticidade e agilidade no processo de conciliação e mediação.
TRF1	O sistema do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1) é um formulário web que permite que o interessado informe que deseja conciliar. Os dados são encaminhados ao Núcleo Central de Conciliação, que verifica a possibilidade de apresentação de proposta. O resultado da análise é enviado por e-mail ou correspondência, informando se há possibilidade de apresentação de proposta ou se a proposta será apresentada nos autos.

TRIBUNAL	FUNCIONAMENTO DO SISTEMA
TRF6	O sistema do Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF6) é um formulário web que permite que o interessado informe que deseja conciliar. Os dados são encaminhados ao Núcleo Central de Conciliação, que verifica a possibilidade de apresentação de proposta. O resultado da análise é enviado por e-mail ou correspondência, informando se há possibilidade de apresentação de proposta ou se a proposta será apresentada nos autos.
TRF2	O sistema de conciliação virtual do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2) é integrado ao sistema de controle processual eProc. Funciona via web e permite duas formas de interação: o fórum virtual, que permite a troca de mensagens de forma assíncrona entre as partes, e as audiências virtuais, que são chamadas síncronas entre as partes, o conciliador, o mediador ou o magistrado. Os eventos gerados pela abertura do fórum ou pela designação de audiências são automaticamente lançados no processo, e o termo de acordo é inserido nos autos quando alcançada a conciliação. O sistema é regulamentado pela Resolução TRF2-RES-2020/00002.
TRF3	O Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3) criou a Plataforma Interinstitucional para tratar das demandas relacionadas à COVID-19. As demandas podem ser encaminhadas pelos juízes ou pelas partes antes mesmo do ajuizamento das ações. A plataforma busca soluções tanto para casos massificados como para casos complexos que exigem tratamento individualizado. Foi criado um fluxo específico no Processo Judicial Eletrônico (PJe) para o encaminhamento das demandas, e as sessões de conciliação são realizadas por videoconferência. O TRF3 teve um alto percentual de acordos pela via autocompositiva nos processos de auxílio emergencial.
TRF4	O Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) possui um sistema chamado FCV (Fórum de Conciliação Virtual). O FCV se desenvolve sem a necessidade de intervenção judicial, sendo um ambiente privado de troca de mensagens entre as partes. Funciona por meio do sistema EPROC, em fases sucessivas de habilitação, criação, abertura e encerramento do fórum. Após a criação do fórum, as partes têm um prazo para abri-lo, e, caso o prazo expire sem abertura, o fórum é encerrado. O prazo do fórum é de 15 dias úteis, podendo ser prorrogado a pedido do ente público. Em caso de acordo, ele é registrado no EPROC por meio de evento próprio. O controle de prazos é feito de forma automatizada pelo EPROC.
TRF5	Não foram fornecidas informações sobre o funcionamento do sistema. Informou que não possui sistema
TRT1	Informou que não possui sistema.
TRT10	O Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT10) aguarda orientações do CSJT (Conselho Superior da Justiça do Trabalho) para cumprir a Resolução CNJ nº 358/2020.
TRT11	Informou que não possui sistema.
TRT13	Informou que não possui sistema.
TRT15	O Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT15) não possui um sistema especializado de conciliação e mediação. Ferramentas como Zoom e Zoom e WhatsApp são utilizadas para viabilizar essas possibilidades.
TRT2	O Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2) oferece a conciliação virtual via WhatsApp. A adesão ao procedimento é facultativa, e a parte interessada deve enviar uma mensagem ao telefone de conciliação virtual, manifestando interesse e fornecendo os dados da parte contrária e dos respectivos advogados. O NUPEMEC-JT2 faz uma análise preliminar do caso e entra em contato com a parte contrária. Se houver interesse na negociação, é criado um grupo específico no WhatsApp, com o número do processo como nome. A partir daí, são realizadas as tentativas de conciliação no grupo. Caso não haja

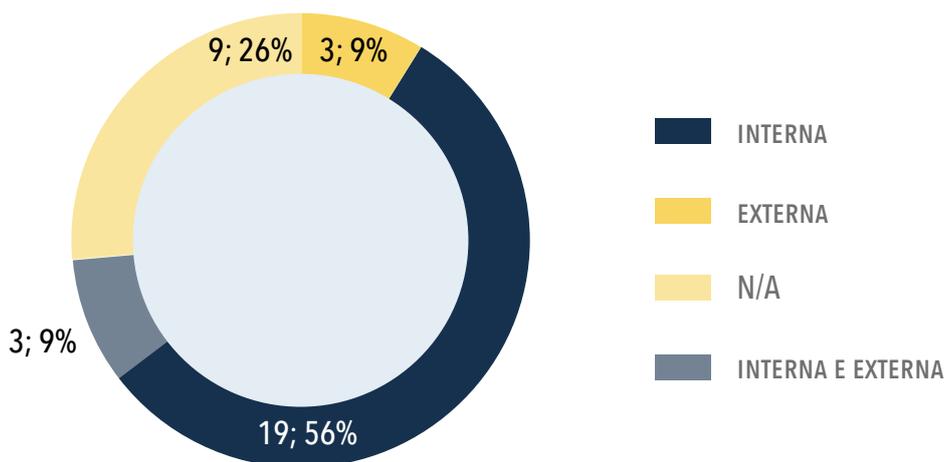
TRIBUNAL	FUNCIONAMENTO DO SISTEMA
	<p>manifestação das partes por um determinado prazo, a conciliação é encerrada. Se houver acordo, é agendada uma data para a formalização do acordo, com a presença de um juiz supervisor do CEJUSC e do advogado do reclamante. Além do WhatsApp, as audiências de conciliação também podem ser realizadas por meio da plataforma Zoom. O TRT2 possui sete CEJUSCs que realizam sessões conciliatórias diariamente.</p>
TRT21	<p>Informou que não possui sistema.</p>
TRT22	<p>O Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT22) utiliza uma ferramenta que elenca os processos pendentes de solução, ordenados por um índice de conciliação. Esse índice é calculado com base no histórico de conciliações das partes, representando a probabilidade de haver um acordo. O sistema auxilia na montagem da pauta de conciliação, selecionando os processos com maior probabilidade de acordo.</p>
TRT3	<p>O TRT3 utiliza o JTe, um aplicativo para dispositivos móveis disponível nas plataformas Android e iOS. O JTe permite que os advogados das partes se comuniquem via chat e elaborem propostas de acordo ou minutas de acordo (Termo de Conciliação) para serem apresentados ao juízo. O JTe é um satélite oficial do PJe da Justiça do Trabalho, desenvolvido pelo TRT da 5ª Região (Bahia) e disponibilizado pelo CSJT aos demais tribunais regionais.</p>
TRT4	<p>O Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT4) utiliza o sistema I-Con, que ajuda a montar uma pauta de conciliação selecionando os processos com maior probabilidade de acordo. A interface do sistema é um painel web com gráficos e seletores, mostrando o histórico de conciliações e os processos pendentes. O sistema utiliza Inteligência Artificial para calcular um índice de conciliabilidade com base em dados estruturados dos processos e do histórico de conciliações. Esse índice varia de 0 a 1, sendo que valores mais altos indicam uma maior chance de acordo. O I-Con é uma ferramenta auxiliar que ajuda na tomada de decisões dos juízes e servidores, mas não substitui a análise de cada processo. O sistema foi desenvolvido pelo TRT da 22ª Região (Piauí) e está em fase de expansão para os demais tribunais.</p>
TRT7	<p>Não foram fornecidas informações sobre o funcionamento do sistema.</p>
TRT9	<p>O Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9) possui o sistema denominado "SistConcilia", que permite o agendamento de sessões de conciliação e mediação. As partes podem acessar o sistema, escolher a data e o horário para a sessão e informar seus dados. Após o agendamento, o sistema envia um e-mail de confirmação com os detalhes da sessão. Durante a sessão, o conciliador ou mediador auxilia as partes na busca de um acordo. Caso seja alcançado um acordo, ele é registrado no sistema e posteriormente homologado pelo juiz. O sistema oferece uma forma prática e eficiente de acesso à conciliação e mediação.</p>

Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.9 Equipe de desenvolvimento do sistema

Em relação à equipe técnica, a maioria dos sistemas (19 de 34) tem equipes internas. Além disso, 03 tribunais têm equipes tanto internas quanto externas, e 03 tribunais possuem equipes externas.

Gráfico 8 – Equipe de desenvolvimento do sistema



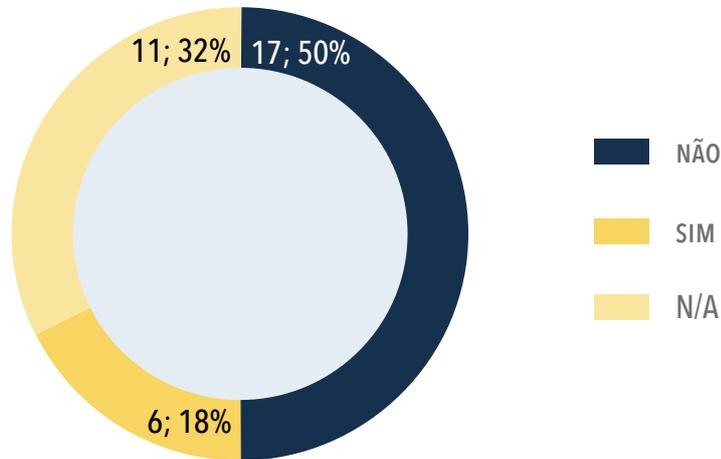
Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.10 Infraestrutura (Resolução CNJ n.335)

A questão visou observar a aderência dos sistemas à arquitetura, requisitos e padrões de desenvolvimento colaborativo estabelecidos pela Política Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ). Os dados mostram que a maioria dos tribunais (17 de 34) não atende a esses critérios. Por outro lado, apenas 06 tribunais confirmaram atender a esses requisitos. Além disso, 11 tribunais responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre sua aderência à PDPJ. Esses dados sublinham a necessidade de maior conformidade com os padrões estabelecidos pela PDPJ para garantir a eficiência e a eficácia dos sistemas de resolução consensual de conflitos.

4.10.1 Vinculação da iniciativa a algum sistema

Gráfico 9 – Vinculação da iniciativa a algum sistema

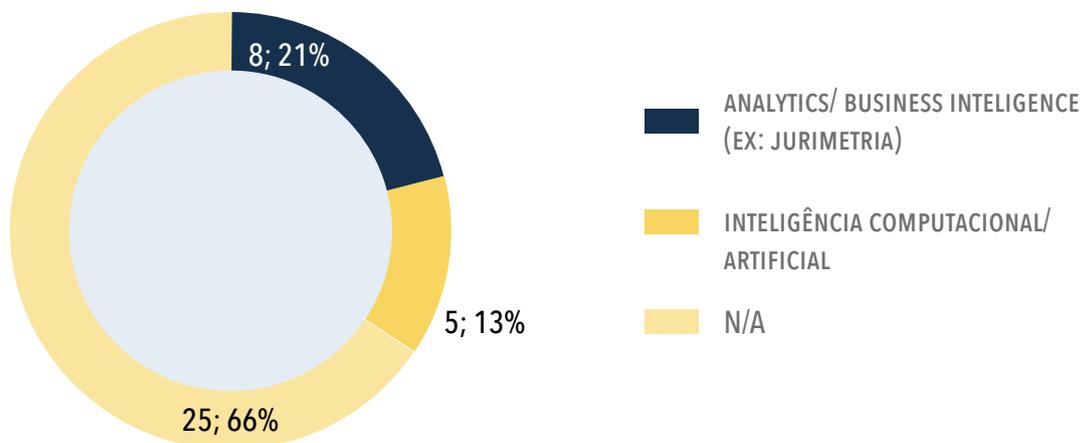


Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.10.2 Uso de novas tecnologias (tipo de tecnologia, modelos e técnicas)

Os dados indicam que uma minoria de sistemas utiliza Analytics/Business Intelligence (8 de 38) ou Inteligência Computacional/Artificial (5 de 38). No entanto, a grande maioria dos tribunais (25 de 38) responderam “não se aplica” ao pedido de informações.

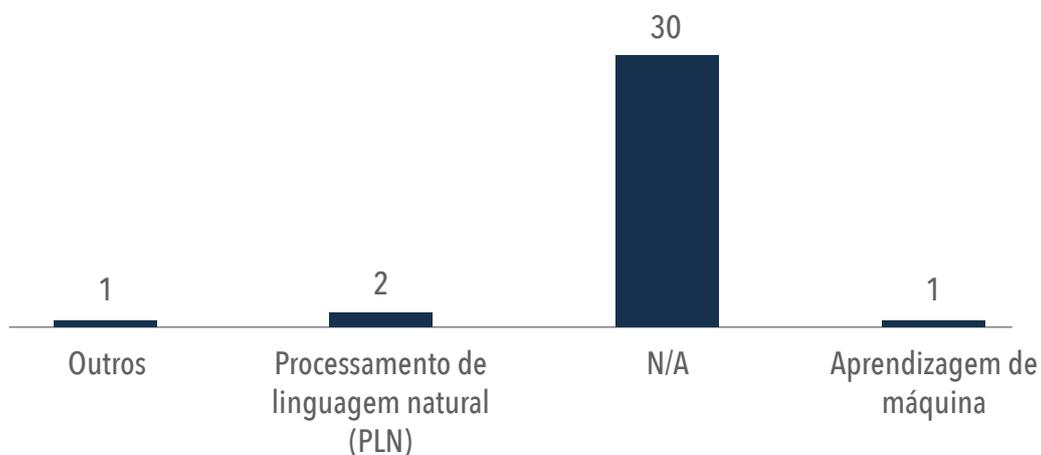
Gráfico 10 – Tecnologias utilizadas pelo sistema



Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

Os dados sobre o uso de inteligência artificial nos sistemas de resolução consensual de conflitos mostram que a maioria dos tribunais (30 de 34) não forneceu informações sobre os modelos e técnicas de IA utilizados. Dos tribunais que forneceram informações, 02 utilizam Processamento de Linguagem Natural (PLN) e 1 utiliza aprendizagem de máquina. Além disso, 01 sistema indicou utilizar outros modelos e técnicas de IA. Os resultados sugerem que o uso de IA nos sistemas de resolução consensual de conflitos ainda é uma área emergente, com muitos sistemas ainda não incorporando essas tecnologias.

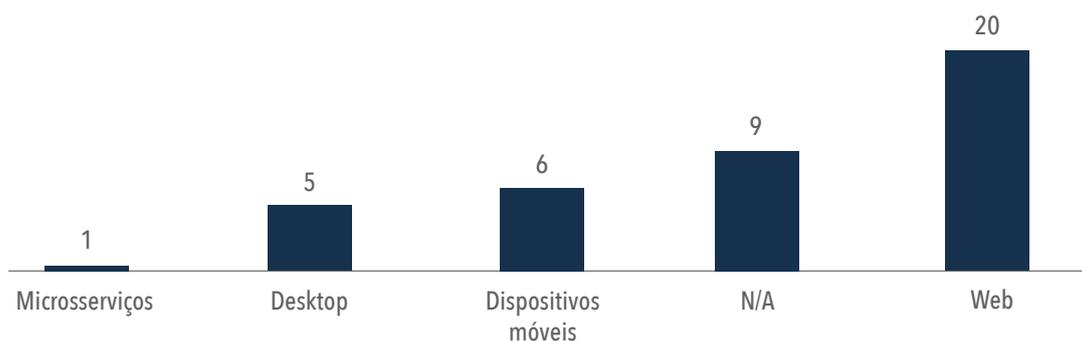
Gráfico 11 – Se houver o uso de inteligência artificial, quais os modelos e técnicas aplicados na iniciativa?



Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

Os dados revelam que a maioria dos tribunais (20 de 41) utiliza a web como interface principal. Além disso, 06 sistemas são otimizados para dispositivos móveis e 05 para desktop. Apenas 01 sistema utiliza microsserviços como interface principal. No entanto, 09 tribunais responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre sua interface. Esses dados sugerem que a maioria dos sistemas está buscando facilitar o acesso através da web, possivelmente para garantir a acessibilidade a um público mais amplo.

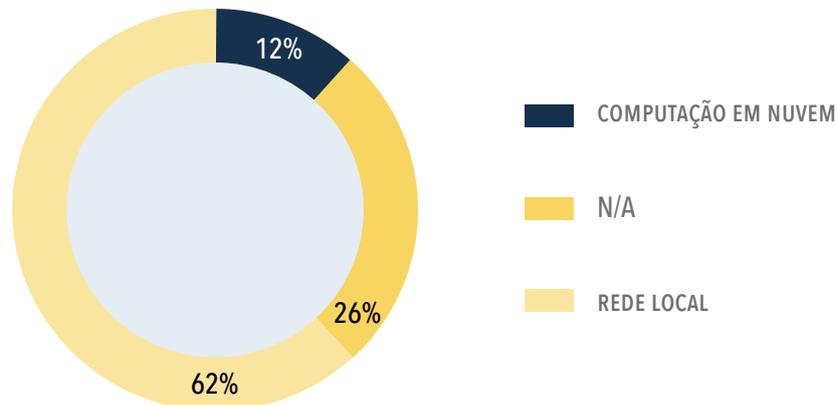
Gráfico 12 – Qual a arquitetura / plataforma principal da solução?



Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

Quanto à infraestrutura de armazenamento de dados, os dados indicam que a maioria dos sistemas (21 de 34) utiliza uma rede local para essa finalidade. Além disso, 04 sistemas utilizam a computação em nuvem.

Gráfico 13 – Infraestrutura de armazenamento de dados

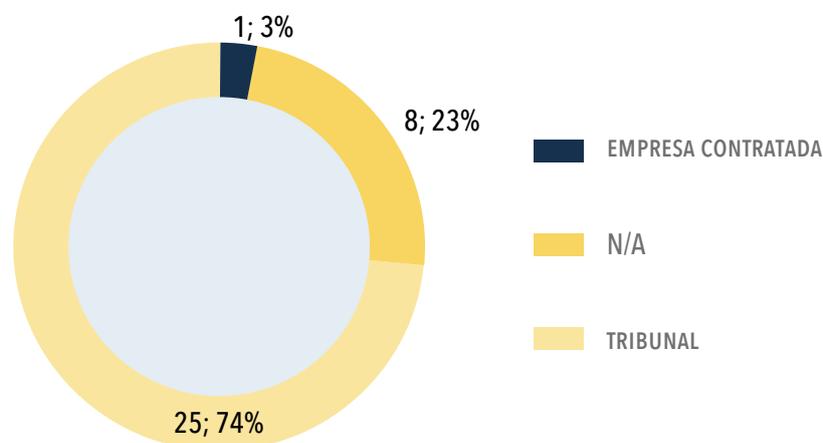


Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.11. Base de dados

Em relação ao tema, os dados mostram que a maioria dos sistemas (25 de 34) utiliza o próprio tribunal para esse fim. Apenas 01 sistema contrata uma empresa para essa finalidade.

Gráfico 14 – A quem pertencem os dados e metadados gerados ou derivados do sistema informatizado, seja ele desenvolvido ou contratado?



Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

Gráfico 15 – Desenho das soluções de acordo com os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais (LEI 13.709/18 – LGPD)



Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

Sobre os dados de a aderência dos sistemas à arquitetura, requisitos e padrões de desenvolvimento colaborativo estabelecidos pela Política Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ), a análise dos dados apresentados revela que 09 dos 34 sistemas (aproximadamente 26,5%) foram projetados especificamente para estar em conformidade com a LGPD. Já 13 dos 34 sistemas (aproximadamente 38,2%) não foram especificamente desenhados para a LGPD, mas os mediadores e conciliadores observam os requisitos da LGPD durante a atuação do sistema. Enquanto 02 dos 34 sistemas (aproximadamente 5,9%) não estão em conformidade com a LGPD.

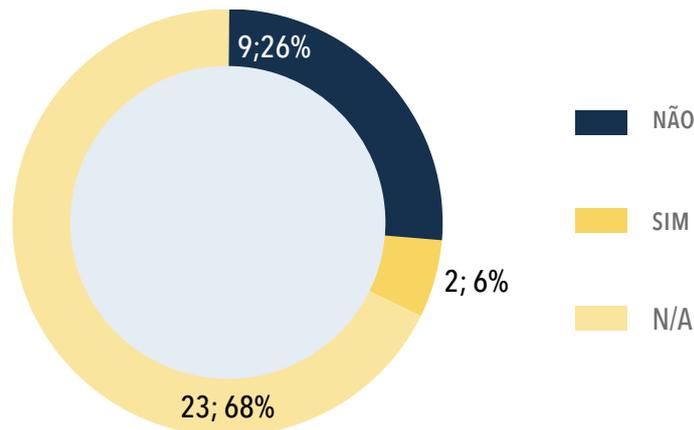
Além disso, 10 dos 34 tribunais (aproximadamente 29,4%), responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre sua conformidade com a LGPD. Os dados sugerem que a maioria dos sistemas, embora não tenham sido especificamente desenhados para a LGPD, operam de forma a respeitar os requisitos da LGPD durante a atuação do sistema.

4.11.1 Transferência ou o armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras

A respeito dos dados sobre a transferência ou armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras dos sistemas informatizados mostram que a maioria dos tribunais (23 de 34) responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre esta questão. Dos sistemas que forneceram informações, 09 indicaram que não há transferência ou armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras, enquanto 02 tribunais confirmaram

que há. Os dados sugerem que, para a maioria dos sistemas de resolução consensual de conflitos, a transferência ou armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras não é uma prática comum.

Gráfico 16 – Caso o sistema seja contratado, há a transferência ou o armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras dos sistemas informatizados?

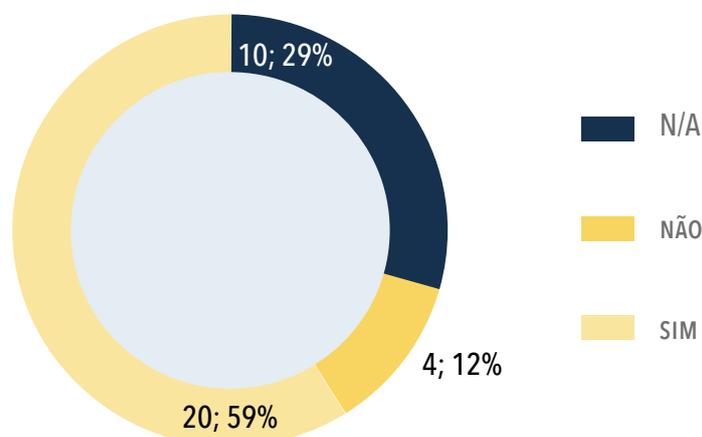


Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.11.2 Auditabilidade

Os dados sobre a auditabilidade dos sistemas mostram que na maioria dos sistemas (20 de 34), os dados são auditáveis e em apenas 04 deles não há essa possibilidade. Esses dados sugerem transparência no desenvolvimento de soluções tecnológicas.

Gráfico 17 – O código fonte do sistema e suas bases de dados são auditáveis do ponto de vista de imparcialidade, independência e transparência?

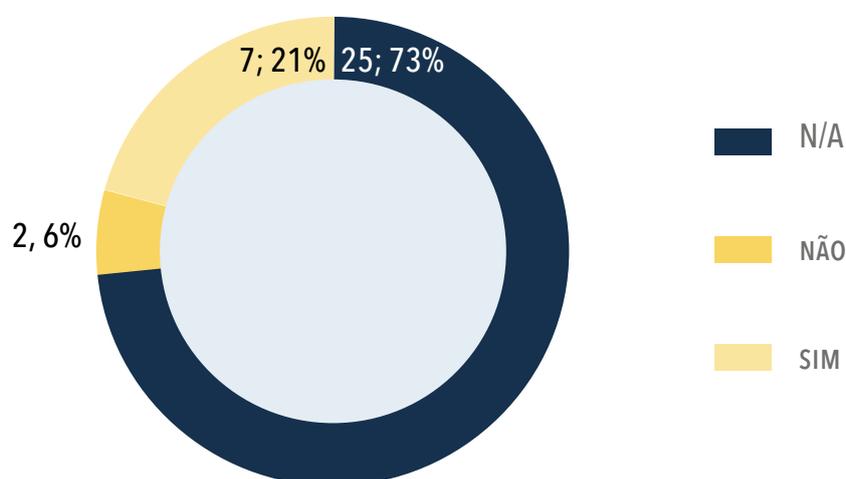


Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.11.3 Validação Humana

Os dados sobre a validação humana mostram que a maioria dos tribunais (25 de 34) tribunais responderam “não se aplica” ao pedido de informações sobre essa questão. Dos tribunais que forneceram informações, 07 confirmaram que os acordos passam por validação humana, enquanto 02 indicaram que não passam. Esses dados sugerem que, para os sistemas que utilizam inteligência artificial para auxiliar nas propostas de acordo, é comum a prática de validação humana para garantir a adequação e a justiça dos acordos propostos.

Gráfico 18 – Se houver uso de inteligência artificial para auxiliar nas propostas de acordo, os acordos resultantes do sistema passam por validação humana?



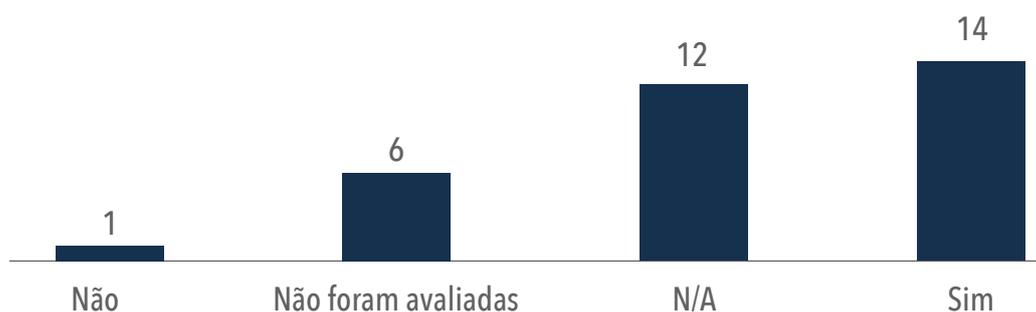
Fonte: elaboração da FGV com dados dos tribunais

4.12 Avaliação dos resultados já obtidos com as iniciativas

4.12.1 As expectativas de curto, médio e longo prazo foram atendidas?

Os dados sobre o atendimento das expectativas de curto, médio e longo prazo mostram que a maioria dos tribunais (18 de 34) confirmou que suas expectativas foram atendidas. No entanto, 04 indicaram que suas expectativas não foram atendidas. Além disso, 12 tribunais responderam “não se aplica” ao pedido de informações a respeito do atendimento de suas expectativas. Isso sugere que, para a maioria dos sistemas de resolução consensual de conflitos, as expectativas de curto, médio e longo prazo foram atendidas.

Gráfico 19 – As expectativas de curto, médio e longo prazo foram atendidas?



A questão solicitou que os tribunais descrevessem o atual estágio dos resultados já obtidos pelas iniciativas, indicando o total de demandas a eles submetidas e de acordos celebrados, se possível, por matéria.

Os resultados variam amplamente entre os diferentes tribunais⁸. Alguns tribunais, como TJAP, TJBA, TJMG, e TJPR forneceram números específicos e detalhados sobre o número de demandas, audiências realizadas e acordos celebrados.

Alguns resultados de implementação da tecnologia na gestão de conflitos merecem ser destacados:

- TJAP⁹: entre 01.01.2016 e 06.02.2023, houve um total de 86.761 demandas pré-processuais, com 55.710 audiências realizadas e 28.425 conciliações positivas, totalizando um montante de R\$ 3.747.791.804,04;
- TJBA¹⁰: entre 2020 e 2022, foram celebrados 801 acordos de família;
- TJMG: no CEJUSC Virtual processual, desde a inauguração em setembro/2020 até setembro/2022, foram realizados 427 acordos num total de 781 processos, representando um êxito em 55% dos casos;
- TJPR¹¹: em 2021, foram recebidos 2.907 processos, realizadas 1.116 audiências, extintos 151 por acordo e 288 sem acordo. Em 2022, até 18/10/2022, foram recebidos 2.809 processos, realizadas 1.223 audiências, extintos 168 por acordo e 866 sem acordo;
- TRF 3: dentre as 11.128 demandas, 5616 concluídos pela conciliação;¹²
- TRT 2: houve um crescimento exponencial. Em 2020, foram realizadas 215 conciliações em processos de conhecimento por videoconferência; em 2021: 9.339 e em 2022: 11.914. Até fevereiro de 2023, foram realizadas 1347 conciliações em processos de conhecimento por videoconferência e 554 conciliações em execuções por videoconferência.

8 Em muitas respostas dos tribunais não fica claro se foram mediações e conciliações com uso ou não de tecnologia.

9 Na resposta do tribunal não fica claro se foram mediações e conciliações com uso ou não de tecnologia.

10 As sessões de mediação e conciliação virtuais passaram a ser realizadas de forma habitual a partir do ano de 2020 e inicialmente supriram a inviabilidade das audiências presenciais. O Nupemec passou a contar com soluções tecnológicas que estavam disponíveis, notadamente, o uso de plataforma de videoconferência Lifesize e sistema de comunicação com as partes baseado em formulário eletrônico (formulário do Google) e mensagens de Whatsapp, ferramentas essas que possibilitaram a comunicação com as partes e permitiram o breve cadastro do caso pela própria parte, posterior cadastro da reclamação pré-processual no sistema PJE pela equipe do Cejusc, o agendamento das audiências e a tramitação do procedimento autocompositivo no sistema processual, até prolação da sentença homologatória, havendo acordo.

11 Na resposta do tribunal não fica claro se foram mediações e conciliações com uso ou não de tecnologia.

12 As estatísticas estão disponíveis por Power BI no seguinte link: <https://shorturl.ac/7bbzg>.

Outros tribunais, como TJAL, TJAM, TJGO, TJMA, TJMS, TJPA, TRT1, TRT10, TRT13, TRT15, TRT21, TRT22, e TRT9, indicaram que não têm dados disponíveis (N/A), que o sistema está em desenvolvimento ou que não possuem o sistema.

Por fim, alguns tribunais, como TJRS, TJSE, TRF3, TRF4, TRT2, e TRT4, forneceram resultados mais detalhados, muitas vezes divididos por tipo de caso ou por estado, indicando tanto a quantidade de demandas processadas quanto a quantidade de acordos alcançados.

Em resumo, parece que há uma grande variação na quantidade de demandas processadas e acordos alcançados entre os diferentes tribunais, e também na maneira como esses dados são coletados e relatados. Alguns tribunais têm sistemas robustos de coleta de dados e foram capazes de fornecer informações detalhadas, enquanto outros parecem ter sistemas menos desenvolvidos ou ainda em desenvolvimento.

4.13 Atuais limitações dos resultados esperados dos sistemas

Foi solicitado que os tribunais identificassem as limitações atuais dos resultados esperados de seus sistemas. Várias limitações foram identificadas, incluindo baixa taxa de adesão dos litigantes, falta de coordenação nacional, dificuldades de interoperabilidade, falta de automação, resistência de advogados e partes, dificuldades de comunicação, falta de recursos humanos, e problemas técnicos. Aqui estão alguns destaques:

- TJAL e TJGO identificaram uma baixa demanda ou taxa de adesão dos litigantes como uma limitação significativa;
- TJMG mencionou a qualidade da internet das partes e dos próprios conciliadores e mediadores, além da resistência dos operadores do Direito e juízes que não enviam demandas para o CEJUSC;
- TJMS apontou a falta de coordenação nacional e a expectativa de desenvolvimento de sistemas diferentes em cada tribunal como principais limitações;
- TJPA e TRT2 indicaram problemas de interoperabilidade e dificuldades técnicas;
- TJPR mencionou a resistência dos advogados e a preferência por audiência virtual síncrona do que o fórum virtual;
- TJRR e TRT3 identificaram dificuldades no desenvolvimento e definição do escopo do sistema;
- TJRS apontou a dificuldade na comunicação usando o correio tradicional e a demora como limitações;
- TJSC mencionou a falta de conciliadores e a necessidade de reestruturação do cadastro de conciliadores para retomada do projeto;
- TRF1 e TRF6 indicaram que ainda não é possível a realização de proposta para aceite e que não há uso de inteligência artificial, sempre dependendo da iniciativa de uma das partes;

- TRF4 apontou a dificuldade das partes em operar sistemas digitais em geral e a limitação das propostas de acordo;
- TRT2 mencionou a dificuldade na conexão das partes e de uso da tecnologia pelas partes envolvidas;
- TRT4 mencionou que o sistema, embora muito usado nos CEJUSCs, ainda tem baixa adesão em varas e gabinetes;

Os demais tribunais indicaram que não têm dados disponíveis (N/A), que o sistema está em desenvolvimento ou que não possuem o sistema.

A variedade de respostas indica que cada tribunal enfrenta um conjunto único e desafios e limitações em relação aos seus sistemas, que vão desde problemas técnicos até a resistência dos usuários.

4.14. Regulamentação das funcionalidades tecnológicas

A tabela abaixo compila as informações sobre a regulamentação das funcionalidades tecnológicas na gestão consensual de conflitos obtidas a partir das respostas dos formulários enviados e dos sites dos tribunais estudados.

4.14.1 Tabela de tribunais de Justiça

TRIBUNAL	TECNOLOGIA	REGULAMENTO
TJAL	iAcordo	Não identificado no site.
TJAP	TUCUJURIS WEB TUCUJURIS DESKTOP	Não identificado no site.
TJBA	PJE CEJUSC VIRTUAL	Decreto Judiciário 650/2020.
TJGO	PROJUDI Conciliar e Mediar Digital Resolução	Decreto Judiciário nº 970/ 2020. (https://docs.tjgo.jus.br/nupemec/decretos_judiciarios/Decreto_970_2020_videoconferencia.pdf)
TJMS	Mediação Digital	Não identificado no site.
TJMA	PJE - Solução integrada no sistema Pje com criação de Centros de Conciliação no sistema Pje	Não identificado no site.
TJMG	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC Virtual	Portaria Conjunta nº 655/PR/2017. Portaria nº 3911/2020/3ª Vice-Presidência (http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/pr39112020.pdf) Portaria conjunta nº 1055/PR/2020 (http://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/pc10552020.pdf)

TRIBUNAL	TECNOLOGIA	REGULAMENTO
TJPA	SISGEMEC CEJUSC VIRTUAL	Portaria conjunta no 12/2020-gp/vp/cjrmb/cjci, de 22 de maio de 2020. (https://www.tjpa.jus.br/CMSPortal/VisualizarArquivo?idArquivo=905786)
TJPR	Fórum de conciliação virtual	Resolução 10.2018 – CSJEs (https://www.tjpr.jus.br/legislacao-atos-normativos/-atos/documento/4570488) (Resolução nº 10/2018 - CSJEs) e nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Resolução nº 263/2020 - NUPEMEC). Instrução Normativa n. 94/2022-GP-GCJ regulamenta as referidas audiências
TJRJ	Solicitação de mediação pré-processual	Ordem de serviço no 01/2012. (https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/1077812/ordem-servico-mediacao-pre-proces.pdf)
TJRS	METHIS Centro judiciário de solução de conflitos do cidadão on-line	Ato no 029/2020-p (https://www.tjrs.jus.br/static/2021/02/Ato-029-2020P-Cejusc-Online.pdf)
TJRR	projeto adaptado em videoconferência pelo sistema scriba	Não identificado no site.
TJSC	projeto adaptado em videoconferência pelo sistema scriba	Resolução COJEPMEC n. 2 de 27 de abril de 2020. (http://busca.tjsc.jus.br/buscatextual/integra.do?cdSistema=1&cdDocumento=176585&cdCategoria=1&q=cojepmec&frase=&excluir=&qualquer=&prox1=&prox2=&proxc=)
TJSP	Sistema de conciliação integrado ao SAJ	Provimento 2.289 de 2015.
TJSE	Sistema de Controle Processual Virtual	Não identificado no site.

4.14.2 TRIBUNAIS REGIONAIS FEDERAIS

TRIBUNAL	TECNOLOGIA	REGULAMENTO
TRF 1	Sistema de Conciliação da Justiça Federal da 1ª Região - SistCon	Não identificado no site.
TRF 2	Funcionalidade do sistema eProc sob o menu 'Conciliações Virtuais'	Resolução nº TRF2-RES-2020/00002, de 20 de abril de 2020 (https://dje.trf2.jus.br/DJE/Paginas/VisualizaDocumento.aspx?ID=14352899).
TRF 3	Plataforma Interinstitucional Covid 19	Não identificado no site.
TRF 4	FÓRUM DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL	Resolução 109/2018 do TRF4 (https://www.trf4.jus.br/trf4/diario/visualiza_documento_adm.php?orgao=1&id_materia=3008559&reload=false).
TRF 6	SistCon - Quero Conciliar	Não identificado no site.

4.14.3 TRIBUNAIS REGIONAIS DO TRABALHO

TRIBUNAL	TECNOLOGIA	REGULAMENTO
TRT 2	Utilização de outras ferramentas (WhatsApp, Zoom, etc.)	Ato GP no 49/2022.
TRT 4	I-CON - Investigação de Conciliabilidade	Não identificado.
TRT 22	CONSULTA 22-INDCON	Não identificado.
TRT 3	JTe Mobile	Não identificado.
TRT 7	PJE - JT + AUD	Não identificado.

R

REFLEXÕES
FINAIS

05

REFLEXÕES FINAIS

Neste relatório examinou-se a Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que incentiva o Judiciário a adotar tecnologias para a resolução de conflitos, com foco especial no Sistema Informatizado de Resolução de Conflitos (SIREC). Da análise das respostas dos tribunais, emergem algumas reflexões finais.

Em primeiro lugar, é perceptível que a maioria dos tribunais ainda não implementou o SIREC conforme estabelecido pela Resolução nº 358 do CNJ. No entanto, muitos deles informaram que os sistemas tecnológicos contemplam parte dos requisitos necessários para a caracterização do SIREC, já outros informaram que estão aguardando o desenvolvimento nacional do sistema e a sua disponibilização na PDPJ. Isso sugere a necessidade de um esforço coordenado para apoiar a implementação e adoção do SIREC em todo o Judiciário. A falta de implementação nos tribunais indica que precisamos continuar incentivando a integração dessas tecnologias no ambiente do sistema de justiça.

Uma barreira significativa para a implementação do sistema e das tecnologias de resolução de disputas online (ODR) é a presença de desafios como problemas de infraestrutura e investimento até dificuldades relacionadas a recursos humanos. Isso destaca a necessidade de maiores investimentos em infraestrutura e pessoal e em treinamentos para garantir que as tecnologias, em geral, possam ser implementadas e utilizadas de forma eficaz na gestão consensual de conflitos.

Para ultrapassar esses desafios, é fundamental divulgar as vantagens da ODR (Online Dispute Resolution) e estimular o desenvolvimento colaborativo de ferramentas tecnológicas entre os diversos tribunais, de forma a reduzir custos e otimizar a utilização de mão de obra especializada.

Por outro lado, a pesquisa revelou que, embora muitos tribunais não tenham implementado o SIREC, alguns desenvolveram suas próprias soluções tecnológicas para a resolução de disputas. Isso demonstra uma disposição para adotar métodos digitais na gestão consensual de conflitos e destaca a potencialidade de aprendizados valiosos para a implementação de tecnologias a partir das experiências desses tribunais.

Finalmente, a implementação bem-sucedida do SIREC em todo o Judiciário brasileiro exigirá uma forte cooperação e coordenação entre os tribunais. Isso envolve a partilha de melhores práticas, a formação conjunta e a resolução colaborativa de problemas comuns. Ao buscar um esforço coletivo para avançar na adoção do SIREC, o Judiciário brasileiro pode se posicionar como um líder em resolução de disputas digitais, trazendo benefícios significativos para a eficiência e acessibilidade do sistema de justiça.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE. ANS celebra 10 anos da NIP, ferramenta para resolução de conflitos entre beneficiários e planos de saúde. Site, 5 ago. 2020. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5739-ans-celebra-10-anos-da--nip-ferramenta-para-resolucao-de-conflitos-entre-beneficiarios-e-planos-de-saude>. Acesso em: 31 ago. 2021.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE. Índice de Resolutividade NIP. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sociedade/indicederesolutividadeNIP.png/view>. Acesso em 08 jun 2023.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE. Resolução Normativa ANS n. 388, de 25 de novembro de 2015.

ALED, Davies; RULE, Colin; Modria - The Operating System for ODR Mediator – Colin Rule. Disponível em: https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/colin_rule_modria_os_for_odr.pdf. Acesso em 16 jan. 2023.

ANDRADE, Francisco Carneiro Pacheco; CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo. A inteligência artificial na resolução de conflitos em linha. *Scientia Iurídica*, tomo LIX, no 321, 2010.

ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução online de controvérsias – tecnologias e jurisdições. 2015. Tese (doutorado) – Faculdade de Direito. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.

AYRES, I; BRAITHWAITE, J. *Responsive Regulation: transcending the deregulation debate*. Oxford: Oxford University Press, 1992.

BRANNIGAN, Colm. Online dispute resolution. *CCH Canadian*, v. 54, p. 6901-6953, 2007.

BRAGANÇA, Fernanda; LOSS, Juliana; BRAGA, Renata. Plataformas de solução de conflitos nas agências reguladoras e implantação da Resolução n. 358 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Revista Eletrônica do CNJ*, V. 6, n. 1, jan-jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/index.php/revista-cnj/article/view/252>. Acesso em 08 jun 2023.

BRAGANÇA, Fernanda. *Justiça Digital. Implicações sobre a proteção de dados pessoais. Solução on-line de Conflitos e desjudicialização*. Londrina/PR: Editora Thoth, 2021.

BRASIL. Consumidor.gov. Empresas participantes. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>. Acesso em 08 jun 2023.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Juizado Virtual: Justiça Real, 2004. Disponível em: <https://portal.trf1.jus.br/dspace/handle/123/158113>. Acesso em 08 jun 2023.

CAHALI, Francisco José. Curso de arbitragem: mediação, conciliação, Resolução CNJ 125/2010. 6. ed. São Paulo: Ed. RT, 2017.

COMISSÃO EUROPEIA. Recomendação 98/257/CE, 30 de Março de 1998. Princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A31998H0257>. Acesso em 08 jun. 2023.

COMISSÃO EUROPEIA. Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 altera a Directiva 93/13/CEE do Conselho e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Directiva 85/577/CEE do Conselho e a Directiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:PT:PDF>. Acesso em 08 jun 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 358, de 02 de dezembro de 2020. Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça, Brasília, DF, n. 382/2020, de 3/12/2020, p. 2-3.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Indicadores. Segmento Transporte Aéreo. Site. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 11 set. 2021.

COSTA E SILVA, Paula. A nova face da justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias. Lisboa: Coimbra, 2009, p.19-21.

CUÉLLAR, Leila; MOREIRA, Egon Bockmann. Administração Pública e mediação: notas fundamentais. Revista de Direito Público da Economia, Belo Horizonte, v. 61, p. 125, jan./mar. 2018.

DOI, Lina Tieco & VIEIRA, Laisa Fernanda Alves. ONLINE dispute resolution (ODR) e regulamentação nos tribunais brasileiros. 2018. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, Ano 3 – Número 3 – Dez. 2018. Disponível em: < <http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-regulamentacao-nos-tribunais-brasileiros/>>. Acesso em: 10 dez. 2022.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. ZANETI JÚNIOR, Hermes. Curso de direito processual civil, 15. ed, V.4., Salvador: Juspodium.

DIDIER JR, Fredie; ZANETI JR, Hermes. Justiça Multiportas e Tutela Constitucional Adequada: autocomposição em direitos coletivos. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. Salvador: Juspodium, 2016, p.36-37.

EBERT, Camille. La résolution extrajudiciaire des litiges en ligne. [s. l.] : Éditions Universitaires Européennes, 2017, p. 13-15.

FRANÇA. Cinq ans pour sauver la justice !Rapport d'information n° 495 (2016-2017), 04 abr. 2017. Disponível em: <https://www.senat.fr/notice-rapport/2016/r16-495-notice.html>. Acesso em 14 fev 2013.

FRANÇA. LOI n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de eforme pour la justice. Disponível em: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038261631>. Acesso em 14 fev 2023.

FRIEDBERG, Larry; RULE, Colin. The appropriate role of dispute resolution in Building trust online. *Artificial Intelligence and Law* 13, n. 2, 2005, pp. 193-206.

GONZÁLES, Wendolyne Nava. Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*. V. 13, 2020.

HANCHER, L.; MORAN; M. Organizing Regulatory Space. In: BALDWIN, Robert et al. (Org.). *A reader on regulation*. Oxford: Oxford University Press, 1998.

JUNQUEIRA, Kátia Valverde. Mediação: instrumento eficaz para a eficiência regulatória. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 56, p. 114, out.-dez. 2011.

JUNQUILHO, Tainá Aguiar. Resolução on-line de conflitos: limites, eficácia e panorama de aplicação no Brasil. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WOLKART, Erik Navarro. *Inteligência artificial e direito processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual*. 2ª ed. rev. atual. ampl. 2021, Cap. 10, pp. 261-273.

KATSH, Ethan. Online dispute resolution: some implications for de emergence of law in cyberspace. *Lex Electronica*, V. 10, n.3, 2006. Disponível em: https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf. Acesso em 16 jan. 2023.

Katsh, Ethan; Rule, Colin. What We Know and Need to Know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*: V... 67: Iss. 2, Article 10, 2016

KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

KATSH, Ethan. Online dispute resolution: some implications for de emergence of law in cyberspace. *Lex Electronica*, vol. 10, n.3, 2006. Disponível em: https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf. Acesso em 16 jan. 2023.

LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para o tratamento de conflitos de forma adequada. In: *Negociação, Mediação e Arbitragem*. Carlos Alberto Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini e Paulo Eduardo Alves da Silva (coord.) Rio de Janeiro: Gen, 2020, p.57-84.

MARINONI, Luis Guilherme, ARENHART, Sérgio Cruz, MITIDIETO, Daniel. *Curso de Processo Civil*, 8. ed., V.1, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. *Revista Direito GV*, São Paulo, V. 17, n. 1, jan./abr. 2021.

NUNES, Dierle; MALONE, Hugo. O uso da tecnologia na prevenção efetiva de conflitos: possibilidade de interação entre online dispute resolution, dispute system design e sistema público de justiça. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WOLKART, Erik Navarro. *Inteligência artificial e direito procesual: os impactos da virada tecnológica no direito processual*. 2. ed. rev. atual. ampl. 2021, Cap. 5, pp. 123-145.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Matos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-aceso à justiça e seus paradoxos no Brasil. *Revista de Processo*. Ano 46. Vol. 314, 2021, pp. 395-425;

OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. *Curso de direito administrativo*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, Método, 2021.

PARLAMENTO EUROPEU. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>. Acesso em 08 jun 2023.

RABINOVICH-EINY; KATSH, Ethan. Digital Justice: reshaping boundaries in an Online Dispute Resolution Environment. *International Journal of Online Dispute Resolution*. V. 1, n.1, pp. 5- 36, 2014.

RABINOVICH-EINY, Orna e KATSH, Ethan. Technology and the Future of Dispute Systems Design. *Harvard Negotiation Law Review*, V. 17, 2012.

REISS, A. J. Selecting Strategies of Social Control over Organizational Life. In: HAWKINS, K.; THOMAS J. M. (eds.). *Enforcing Regulation*. Kluwer-Nijhoff Publishing, 1984.

RULE, Colin. Trazendo a resolução de disputas para a internet: Online Dispute Resolution. In: Becker, Daniel; FEIGELSON, Bruno; RAVAGNANI, Giovanni (coord). *O fim dos advogados: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind*. V. 2 São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, pp. 63-76.

RULE, Colin; SEN, Indu. Online dispute resolution and ombuds: bringing technology to the table. *Journal of the International Ombudsman Association*. V. 8, n. 1, 2015.

RULE, Colin. Designing a global online dispute Resolution system: Lessons learned from eBay. *University of St. Thomas Law Journal*, vol. 13, n. 2, p. 354-369, 2017.

RULE, Colin. Quantifying the economic benefits of effective redress: large e-commerce data sets and the cost-benefit case for investing in dispute resolution. *University of Arkansas at Little Rock Law Review*. Vol. 34, issue 4, Article 6, 2012.

RULE, Colin. Trazendo a resolução de disputas para a internet: Online Dispute Resolution. In: Becker, Daniel; FEIGELSON, Bruno; RAVAGNANI, Giovanni (coord). *O fim dos advogados: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind*. Vol. 2 São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, pp. 63-76.

RULE, Colin. Trazendo a resolução de disputas para a internet: Online Dispute Resolution. In: Becker, Daniel; FEIGELSON, Bruno; RAVAGNANI, Giovanni (coord). *O fim dos advogados: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind*. Vol. 2 São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, pp. 63-76.

SALINAS, N.; GUERRA, S. Resolução eletrônica de conflitos em agências reguladoras. *Revista Direito GV*, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020, p. 9-10.

SANTOS, José Luiz Lins; DANTAS, Daniela carvalho Cambraia; ANDRADE, Cássio Tersandro de Castro. O papel das agências reguladoras como mediadoras de conflitos: a experiência da ARCE na área de energia elétrica. Disponível em: <http://www.workout-tenergy.com.br/abar/cbr/Trab1104.pdf>. Acesso em: 18 out. 2021.

SHULTZ, Thomas. Essay on the Role of Government for ODR: Theoretical Considerations about the Future of ODR. In: *Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the "Fourth Party" - Papers and Proceedings of the 2003 United Nations Forum on ODR*. Geneva. [S.l.] : [s.n.], 2003. p. 1-10. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=896678. Acesso em 22 fev. 2023.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. A transformação digital dos tribunais e o impacto no acesso à justiça. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora. *Direito processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial*. Salvador: Juspodivm, 2022, Cap. 3, pp. 107-136.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. Notícia TJRJ. Plataforma Digital, 19 / 12 / 22. Acessível em <http://www.tjrj.jus.br>.

UNCITRAL. Technical Notes on Online Dispute Resolution. Nova York, 2017. Disponível em: https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf. Acesso em 08 jun. 2023.

United Nations Commission on International trade Law (UNCITRAL). Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York, 2017. Disponível em https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf. Acesso em 22 fev. 2023.

URIANI, Fernanda Mattar Furtado. A transformação digital dos tribunais e o impacto no acesso à justiça. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora. Direito processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. Salvador: Juspodivm, 2022, Cap. 3, pp. 107–136.

VILAR, Natália Ribeiro Machado. Comportamento litigioso: como a neurociência, a psicologia e a economia explicam o excesso de processos no Brasil. Indaiatuba: Foco, 2021.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover. Flávio Luiz Yarshell e Maurício Zanoide de Moraes (org.) São Paulo: DPJ Ed, 2005, p. 24–30.

WATKINS, Caio. A Online Dispute Resolution (ODR) e o processo judicial: caminhos para a integração. Revista Eletrônica da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – PGE-RJ, Rio de Janeiro, V. 5, n. 1, jan./abr. 2022.

ANEXO I

QUESTIONÁRIO

O FORMULÁRIO CONTEMPLA AS SEGUINTE PERGUNTAS FECHADAS:

1. O tribunal possui alguma funcionalidade digital para tratamento consensual de conflitos? Em caso positivo, qual o nome da iniciativa?
2. Quando a funcionalidade foi implementada?
3. Qual a situação atual da iniciativa: em implantação ou já implantada; em desenvolvimento; em ideação?
4. Qual o escopo da ferramenta: conciliação, mediação ou ambas?
5. O sistema auxilia na resolução de conflitos judiciais e extrajudiciais?
6. Quais as principais matérias tratadas pelo sistema?
7. A iniciativa está vinculada a algum sistema já existente no tribunal (ex.: pje, saj, eproc. etc) ou é desenvolvido em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do tribunal respectivo?
8. O sistema utiliza algum tipo das seguintes tecnologias: analytics / business intelligence (ex.: jurimetria) inteligência computacional/artificial?
9. O sistema foi desenvolvido pela equipe interna, externa ou ambas?
10. O sistema informatizado atende a arquitetura, requisitos e padrões de desenvolvimento colaborativo, nos termos da PDPJ (Resolução CNJ nº 335/2020)?
11. Se houver o uso de inteligência artificial, quais os modelos e técnicas aplicados na iniciativa: PLN, aprendizagem de máquina ou outro?

12. Qual a arquitetura/plataforma principal da solução: web, dispositivos móveis, desktop, microsserviços?
13. Qual a infraestrutura de armazenamento de dados: rede local ou computação em nuvem?
14. A quem pertencem os dados e metadados gerados ou derivados do sistema informatizado, seja ele desenvolvido ou contratado?
15. As soluções adotadas foram desenhadas conforme os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais (Lei 13.709/18 – LGPD)?
16. Caso o sistema seja contratado, há a transferência ou armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras dos sistemas informatizados?
17. Quais as funcionalidades previstas na Resolução 358 foram implementadas na ferramenta?
18. O código fonte do sistema e suas bases de dados são auditáveis do ponto de vista de imparcialidade, independência e transparência?
19. As expectativas de curto, médio e longo prazo foram atendidas?
20. Se houver uso de inteligência artificial para auxiliar nas propostas de acordo, os acordos resultantes do sistema passam por validação humana? (ex.: as predições de acordo são utilizadas como sugestões/recomendações, que são submetidas à validação de um ser mediador ou conciliador humano?)

O FORMULÁRIO APRESENTA AS SEGUINTE PERGUNTAS ABERTAS:

1. Descreva, em linhas gerais, o funcionamento do sistema.
2. Qual o atual estágio dos resultados já obtidos pelas iniciativas? (descrever os números do funcionamento do sistema, indicando o total de demandas a ele submetidas e de acordos celebrados, se possível, por matéria)
3. Quais as atuais limitações dos resultados esperados dos sistemas (ex.: baixa taxa de adesão dos litigantes, dificuldades de interoperabilidade etc.)?
4. Se o tribunal possuir alguma regulamentação sobre sistemas informatizados de solução de conflitos, informar o número do ato.

