

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITOS
HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DA JUSTIÇA – PPG/DHJUS**

CRISTIANO GOMES MAZZINI

**O (DES)ACESSO À JUSTIÇA E A O USO DA TECNOLOGIA COMO TÉCNICA
DISRUPTIVA DE EFETIVIDADE**

Porto Velho

2021

CRISTIANO GOMES MAZZINI

**O (DES)ACESSO À JUSTIÇA E A O USO DA TECNOLOGIA COMO TÉCNICA
DISRUPTIVA DE EFETIVIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça – DHJUS da Universidade Federal de Rondônia (Unir) como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Direitos Humanos e Acesso à Justiça.

Linha de Pesquisa: Políticas Públicas e Desenvolvimento da Justiça.

Orientadora: Profa. Dra. Carolina Yukari Veludo Watanabe

Porto Velho

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Fundação Universidade Federal de Rondônia
Gerada automaticamente mediante informações fornecidas pelo(a) autor(a)

M447d Mazzini, Cristiano.

O (Des)acesso à Justiça e o uso da Tecnologia como técnica disruptiva de efetividade / Cristiano Mazzini. -- Porto Velho, RO, 2021.

107 f.

Orientador(a): Prof. Dr. Carolina Yukari Veludo Watanabe

Dissertação (Mestrado Profissional Interdisciplinar de Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça) - Fundação Universidade Federal de Rondônia

1.Tecnologia. 2.Modernização. 3.Acesso à justiça. 4.Resolução online de litígios. 5.ODR. I. Watanabe, Carolina Yukari Veludo. II. Título.

CDU 340

Bibliotecário(a) Cristiane Marina Teixeira Girard

CRB 11/897



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO-SENSU Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça

ATA DE DISSERTAÇÃO

Aos sete dias do mês de dezembro de dois mil e vinte um, às nove horas e quinze minutos, teve início à sessão aberta de banca de defesa, nível pós-graduação *stricto sensu* Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça, em sala virtual, link <https://meet.google.com/xko-hpdi-cn>, onde se reuniram os membros da Banca Examinadora composta pela professora Dra. Carolina Yukari Veludo Watanabe (presidente-orientadora) e os membros externos Dr. Guilherme Ribeiro Baldan (EMERON/TJRO) e Dra. Keity Mara Ferreira de Souza e Saboya (PPGD-UFRN; TJRN; CNJ), a fim de arguirem CRISTIANO GOMES MAZZINI, acerca do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "O (DES)ACESSO À JUSTIÇA E O USO DA TECNOLOGIA COMO TÉCNICA DISRUPTIVA DE EFETIVIDADE", sob orientação da Profa. Dra. Carolina Yukari Veludo Watanabe. Aberta a sessão, pela presidente, deu-se início aos trabalhos e dentro do tempo regulamentar, seguiram-se os questionamentos pelos membros da banca examinadora e, na forma regimental, dentro do tempo regular, o mestrando respondeu às arguições, tendo dado as explicações necessárias. Assim, a presente banca decidiu que CRISTIANO GOMES MAZZINI foi APROVADO na DEFESA.

Porto Velho, 07 de dezembro de 2021.

Profa. Dra. Carolina Yukari Veludo Watanabe (orientadora - DHJUS/UNIR)

Dr. Guilherme Ribeiro Baldan - membro externo (EMERON/TJRO)

Dra. Keity Mara Ferreira de Souza e Saboya - membro externo (PPGD/UFRN; TJRN; CNJ)

(Documento datado e assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por CAROLINA YUKARI VELUDO WATANABE, Docente, em 07/12/2021, às 11:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por Keity Mara Ferreira de Souza e Saboya, Usuário Externo, em 07/12/2021, às 11:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por CRISTIANO GOMES MAZZINI, Usuário Externo, em 08/12/2021, às 11:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por Guilherme Ribeiro Baldan, Usuário Externo, em 12/12/2021, às 23:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unir.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 0833485 e o código CRC 2A2DC7C8.

Sobre as mudanças, citando jurisprudência da corte alemã, Karl Engisch (2001) afirmou que “o sol, a lua, as estrelas brilham hoje da mesma forma que há milhares de anos: a rosa desabrocha ainda hoje tal como no paraíso: o Direito. Porém, tornou-se desde então diferente” (ENGISCH, 2001, p. 16).

RESUMO

MAZZINI, Cristiano Gomes. O (des)acesso à justiça e a o uso da tecnologia como técnica disruptiva de efetividade. TCC. Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça – DHJUS. Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho, 2021.

A presente pesquisa tem como objetivo analisar o uso da tecnologia como técnica disruptiva de efetividade e garantia do acesso à Justiça, em um período pandêmico e de grande demanda litigiosa. Hodiernamente, há um enorme acervo processual pendente de apreciação pelo Poder Judiciário, sobretudo em razão da cultura litigiosa existente no Brasil, questão alinhada a um importante número de pretensões que não chegam ao Judiciário, por conta da dificuldade em acessá-lo. Assim, diante dessa realidade, uma das formas de solucionar esse problema é o aproveitamento dos meios de Resolução Online de Litígios (*Online Dispute Resolution - ODR*), que consiste na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no espaço virtual, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo “real”. Assim, o uso da tecnologia para a resolução de controvérsias se trata de meio factível e necessário, tendo em vista que muitos conflitos, a exemplo daqueles ocasionados por acidentes de trânsito, podem ser resolvidos extrajudicialmente, por meio de ODR, sem precisar movimentar o aparato estatal e, via reflexa, resultar em economia e celeridade processuais. Como metodologia, foi realizada pesquisa bibliográfica com base em artigos científicos publicados em periódicos nacionais, livros, teses e dissertações que versavam sobre meios alternativos de resolução de conflitos, especialmente no meio *online*, e sua verdadeira colaboração com o acesso à justiça. Assim, pensando nesse cenário, foi desenvolvido um protótipo de aplicativo voltado aos problemas relacionados aos acidentes de trânsito ocorridos no estado de Rondônia, como piloto inicial do uso de ODR no Judiciário rondoniense. Como resultado, o protótipo do aplicativo busca resolver as demandas atinentes aos acidentes de trânsito, de forma a diminuir o acervo de processos judiciais em Porto Velho, que se mostram onerosos e com trâmite bastante moroso, o que tem impedido a concretização do acesso à justiça.

Palavras-chave: Tecnologia. Modernização. Acesso à Justiça. Resolução Online de Litígios.

ABSTRACT

MAZZINI, Cristiano Gomes. The (un)access to justice and the use of technology as a disruptive technique of effectiveness. TCC. Interdisciplinary Professional Master in Human Rights and Justice Development - DHJUS. Federal University of Rondônia, Porto Velho, 2021.

The present research aims to analyze the use of technology as a disruptive technique of effectiveness and guarantee of access to Justice, in a pandemic period and of great litigious demand. Nowadays, there is a huge procedural backlog pending examination by the Judiciary, mainly due to the litigious culture existing in Brazil, an issue aligned to an important number of claims that do not reach the Judiciary, because of the difficulty in accessing it. Thus, in face of this reality, one of the ways to solve this problem is to take advantage of Online Dispute Resolution (ODR), which consists of using the resources of technology for Alternative Dispute Resolution - ADR, whether these arise exclusively from legal relationships entered into in virtual space, or whether they originate from legal relationships established in the "real" world. Therefore, the use of technology to solve controversies is a feasible and necessary means, considering that many conflicts, such as those caused by traffic accidents, can be solved out of court, through ODR, without the need to move the state apparatus and, by reflection, result in procedural economy and speed. As methodology, a bibliographical research was conducted based on scientific articles published in national journals, books, theses and dissertations that dealt with alternative means of conflict resolution, especially online, and their true collaboration with access to justice. Hence, with this scenario, a prototype application was developed focusing on problems related to traffic accidents in the state of Rondônia, as an initial pilot for the use of ODR in the Rondônia Judiciary. As results, we have the prototype of the application that seeks to solve the demands related to traffic accidents, in order to reduce the backlog of lawsuits in Porto Velho, which are costly and slow, which has prevented access to justice.

Keywords: Technology. Modernization. Access to Justice. Online Dispute Resolution.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Índice de conciliação por Tribunal Estadual	31
Figura 2 - Índice de conciliação Total, incluída a fase pré-processual, por tribunal. .	33
Figura 3 - Domicílios que possuem equipamento de TIC – 2018.....	73
Figura 4 - Domicílios em que havia utilização da internet, por situação do domicílio (%)	74
Figura 5 - Porcentual de domicílios que possuem telefone celular	75
Figura 6: Cadastro para utilização do aplicativo	80
Figura 7 - Descrição dos fatos e inclusão de fotos do acidente de trânsito.....	81
Figura 8 - Ferramentas de localização e ditado	82
Figura 9 - Registro virtual de ocorrência	83
Figura 10 - Registro de propostas de acordo	84
Figura 11 - Aceite da proposta de acordo e processo de sua homologação pelo juízo	85
Figura 12 - Informação de homologação poderá ser enviada por sms, e-mail ou Whatsapp	87
Figura 13 - Campos para descrição da proposta de acordo, com acessibilidade e download de imagens e documentos	88
Figura 14 - PDF gerado pelo app para a auto atermação	89

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
2 O ACESSO À JUSTIÇA: JURISDIÇÃO E EVOLUÇÃO HISTÓRICA	13
2.1 AS ONDAS DO ACESSO À JUSTIÇA	15
3 O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL SOB O VIÉS DA POBREZA, AS CAUSAS DE PEQUENO VALOR E A TERCEIRA ONDA	24
4 O SISTEMA MULTIPORTAS COMO PROPULSOR DO ACESSO À JUSTIÇA ...	35
5 MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (<i>ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION - ADR</i>) OU EQUIVALENTES JURISDICIONAIS	39
5.1 AUTOTUTELA.....	40
5.2 AUTOCOMPOSIÇÃO.....	41
5.2.1 Mediação e conciliação	43
5.3 HETEROCOMPOSIÇÃO.....	44
5.4 A ESCOLHA ADEQUADA DOS EQUIVALENTES E A MUDANÇA DE PARADIGMA.....	46
6 A RESOLUÇÃO ONLINE DE LITÍGIOS (ODR) NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO	48
6.1 AS ODRS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E NO PODER JUDICIÁRIO.....	53
6.2 A SEXTA ONDA DO ACESSO À JUSTIÇA E O JUIZ ROBÔ	64
7 O ACESSO À JUSTIÇA E OS ACIDENTES DE TRÂNSITO	67
7.1 OS JUIZADOS VOLANTES COMO MODALIDADE DE ACESSO	69
8 A ODR COMO ALTERNATIVA DE ACESSO À JUSTIÇA NOS CASOS DE ACIDENTE DE TRÂNSITO	77
CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
REFERÊNCIAS	96
APÊNDICE A - TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA E A POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE RONDÔNIA	104

INTRODUÇÃO

O acesso à justiça encontra-se além da apreciação das controvérsias pelo Estado-juiz. Em que pese o texto constitucional dispor que não se excluirá do Poder Judiciário a apreciação de casos que envolvam lesão ou ameaça a direito, é sabido que a sociedade brasileira detém uma cultura litigiosa, o que resulta na não apreciação, de forma exaustiva e célere, das demandas pelos magistrados (CNJ, 2020).

É por esse motivo que a preocupação atual em se ampliar do acesso à justiça, de forma a romper com formalidades e dogmas que se mostram elementos já insuficientes para a solução real de seu acesso, isto é, em razão da grande demanda, ocasionam morosidade e desencorajam o usuário à busca pela solução do conflito, mormente quando a causa tem pequeno valor (CNJ, 2020).

Por essa razão, a grande reflexão que permeia os estudos do acesso à justiça é a de sua efetiva consecução, não de sua utopia. Embora esteja estabelecida a assistência judiciária gratuita como meio de ampliar o acesso às portas do Judiciário - o que é importante -, inegavelmente já não é suficiente, em razão do alto custo da prestação jurisdicional, infindáveis números de processos, a falta de estrutura, a escassez de funcionários, de defensores públicos, de promotores e de juízes (FONTES, 2018; CNJ, 2020).

O real acesso à justiça inclui não apenas a prevenção e proteção de direitos, mas também a realização de acordos negociados e a promoção da mobilização social para que possam participar ativamente dos processos de solução de controvérsias e seus resultados.

Assim, para avançar com maior carga de arrojo sobre o problema, a fim de diminuir as deficiências no acesso, para trazer solução e, então, pacificação para a parcela de lesões que não chegam ao Judiciário, iniciou-se um movimento de incentivo as resoluções de conflitos na modalidade pré-processual, não só em Rondônia, mas em âmbito nacional, sendo claro ao se analisar o Código de Processo Civil de 2015 (BRASIL, 2015).

Além disso, outro meio de se resolver os litígios, que é o objeto central desta pesquisa, é a Resolução Online de Litígios (*Online Dispute Resolution - ODR*), que consiste, em síntese, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das

relações jurídicas firmadas no espaço virtual, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo “real” ou denominado de “mundo físico” (AMORIM, 2015, p. 513).

As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de controvérsias é um *case factível*, tendo em vista a possibilidade de utilização de inteligência artificial para fornecer solução aos conflitos em geral, por intermédio da ODR, sobretudo em relação às demandas repetitivas, a exemplo dos acidentes de trânsito (AMORIM, 2015, p. 513).

Sob essa perspectiva, buscou-se analisar no presente trabalho o quanto a tecnologia pode atuar como técnica disruptiva de efetividade e, de forma tangencial, garantir o acesso à Justiça, sobretudo num cenário pandêmico, no qual se vive. Para isso, os objetivos específicos foram (i) realizar pesquisa bibliográfica, (ii) desenvolver um protótipo de aplicativo de ODR e (iii) verificar os impactos do uso do aplicativo quanto a garantir acesso à Justiça.

Para atingir o objetivo, a metodologia consistiu, primeiro, em pesquisa bibliográfica sobre a teoria geral do acesso à justiça, as ondas de evolução, a visão moderna e ampliada sobre o tema, o sistema multiportas e os meios de resolução de conflitos para, posteriormente, adentrar nos denominados de equivalentes jurisdicionais. Segundo, foi proposto e desenvolvido um protótipo de aplicativo de ODR, considerado um recorte contextual de acidentes de trânsito.

Os acidentes de trânsito são numerosos e possuem muito litígio, especialmente porque, de acordo com o relatório estatístico da seguradora de Danos Pessoais por Veículos Automotores Terrestres (DPVAT) (2020, *online*), os acidentes de trânsito figuram como a segunda maior causa externa de morte no Brasil, além de ressaltar que de janeiro a março de 2020 ocorreram 89.028 acidentes de trânsito no país, o que vem a se caracterizar como demanda repetitiva, razão pela qual buscou-se um meio de solucioná-la com a realização deste trabalho (DPVAT, 2020, *online*).

As formas alternativas não são dotadas de definitividade, e são submetidas ao controle do Judiciário. Contudo, os equivalentes jurisdicionais apresentam o benefício da celeridade, por serem menos formais, e do baixo custo financeiro, que é elevado nos processos judiciais em razão das taxas judiciárias, honorários advocatícios, custas de perícias, entre outros aspectos (NEVES, 2017).

Além disso, as demandas que antes não chegariam aos tribunais passariam a ser manipuladas por tecnologias que fazem as vezes de um agente neutro, além da possibilidade de reduzir custos, trazer mais simplicidade e celeridade procedimentais (ARBIX, 2015, p. 17).

Para tal fim, foram adotadas as técnicas metodológicas de pesquisa qualitativa, bibliográfica e documental, embasando-se no método dedutivo, haja vista que se verificou a eficácia da tecnologia adequada à realidade do Poder Judiciário, bem como seus impactos em corroborar com a garantia do acesso à Justiça.

No que diz respeito aos objetivos, é uma pesquisa descritiva, em que se busca concluir, por meio de materiais acadêmicos e doutrinários, a importância de se compreender e discutir o presente tema.

Este trabalho está organizado da seguinte maneira. Na seção 2 e 3 buscou-se compreender o acesso à justiça no Brasil, especialmente sob o viés da pobreza, das causas de pequeno valor e a chamada terceira onda do acesso à justiça. Em seguida, nas seções 4 e 5 foram abordados os meios alternativos de solução de conflitos e as equivalentes jurisdicionais para, na seção 6, tratar-se das resoluções online de litígios (ODRs) no ordenamento jurídico pátrio.

Por fim, nas seções 7 e 8, com o propósito de ampliar o acesso à justiça no Poder Judiciário do estado de Rondônia, o presente trabalho trouxe a ideia de implementar as ODRs na fase pré-processual, por meio de um protótipo de aplicativo que visa a resolução de demandas decorrentes de acidentes de trânsito, sobretudo numa cidade em que o índice de acidentes é bastante alto, como é o caso da capital rondoniense, Porto Velho (DETRAN, 2018).

2 O ACESSO À JUSTIÇA: JURISDIÇÃO E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

O acesso à justiça é direito fundamental insculpido no inciso XXXV da Constituição Federal da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988) e, como qualquer outro, acompanha a evolução social e seguiu sendo aprimorado ao longo dos anos.

No ordenamento jurídico vigente, o constituinte originário estabeleceu a premissa de que a lei não excluiria da apreciação do Poder Judiciário, lesão ou ameaça a direito, todavia, não o fez, como não poderia fazê-lo, de forma exaustiva, circunstância que, por óbvio, acabou por facilitar a formação de omissões suficientes para que, ao longo dos anos, fossem objeto de observação (BRASIL, 1988).

O estudo do acesso à justiça transcende a atual constituição brasileira, sendo anterior a sua vigência. Na constituição de 1934 (ESTADOS UNIDOS DO BRASIL, 1934), por exemplo, houve a aparição formal do acesso à justiça em um de seus vieses mais importantes, o que garantia o acesso judicial aos necessitados.

Dizia a regra constitucional que “a União e os Estados concederão aos necessitados assistência judiciária, criando, para esse efeito, órgãos especiais, e assegurando a isenção de emolumentos, custas, taxas e sellos” (POLETTI, 2012).

A discussão sobre a questão é extensa e apresentou importantes contribuições para o pensamento científico na medida em que envolve discussões teóricas e de evolução social, chegando ao uso da tecnologia.

Na obra *Acesso à Justiça* (CAPPELLETTI; GARTH, 2002) estão assentados os aspectos científicos que modelaram as discussões mais visitadas nos últimos quarenta anos.

Os autores iniciam sua obra afirmando que o conceito de acesso à justiça sofreu grande transformação no último século, passando a vigorar como importante parcela para a implementação do próprio Estado Democrático, veja-se:

O conceito de acesso à justiça tem sofrido uma transformação importante, correspondente a uma mudança equivalente no estudo e ensino do processo civil. Nos estados liberais “burgueses” dos séculos dezoito e dezenove, os procedimentos adotados para solução dos litígios civis refletiam a filosofia essencialmente individualista dos direitos, então vigente. Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era a de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um “direito natural”, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; sua preservação exigia apenas que o

Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais como a aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 9).

Nessa linha, percorreram seu estudo afirmando que, antes das transformações anunciadas, a preocupação primordial para a ampliação do acesso à justiça estaria posicionada nas formalidades e dogmas que, claramente, eram elementos insuficientes para a solução real do (des)acesso.

Afastar a “pobreza no sentido legal” — a incapacidade que muitas pessoas têm de utilizar plenamente a justiça e suas instituições — não era a preocupação do Estado. Todavia, a evolução social dos povos passou a exigir a edificação de princípios que vão de encontro ao conceito formal até então suficiente, de sorte que a igualdade medida pela possibilidade de que todos seriam capazes de exercer determinado direito natural já não era mais capaz de entregar o caminho ao Judiciário (CAPPELLETTI; GARTH, 2002).

Segundo Garth e Cappelletti, aquele foi o pensamento responsável por radicalizar o conceito de direitos humanos, a partir do marco em que ações e relacionamentos se mostraram com caráter mais coletivo do que individual, deixando as antigas “declarações de direitos” para o reconhecimento de direitos e deveres sociais dos governos, comunidades, associações e indivíduos (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 10).

A partir desse ponto, o direito efetivo ao acesso à justiça passou a ser notado como modalidade de capacitação dos indivíduos frente as novas modalidades contratuais que o Estado lhes impôs, até em virtude do reconhecimento da importância do capital para os novos direitos instituídos (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 10).

Para Cappelletti tais circunstâncias ficavam muito claras a partir da instituição de sociedades do *laissez-faire*. *Laissez faire, laissez aller, laissez passer Le Monde vá de lui même*, cuja tradução quer se referir a “deixai fazer, deixai ir, deixai passar, o mundo vai por si mesmo”, é a maior expressão do liberalismo (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 10).

Então, imanente crer que o acesso à justiça é, pois, um dos direitos humanos mais básicos, podendo, pois, se concluir que é a ferramenta que o cidadão ostenta

para dispor e combater os disparates do Estado, ou de outro indivíduo – seja ele quem for, contra si (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 11).

Neto, Lucon e Teixeira afirmam que “acesso à Justiça, por sua vez, não se confunde com acesso ao Judiciário ou admissão em juízo. Este trata da facilidade ou dificuldade que um cidadão enfrenta para propor uma ação judicial. Vincula-se à questão de obstáculos ao exercício do direito de ação. Acesso à Justiça, por outro lado, revela uma concepção bem mais abrangente” (NETO; LUCON; TEIXEIRA, 2009, p. 98).

Existem obstáculos que empurram a consecução integral da regra fundamental do acesso. São forças que, agindo como fatores reais de poder (LASSALLE, 2008), contrapõem indivíduos em situações peculiares à promessa do acesso que, caso não superado, a convertem em circunstância meramente formal.

Destaca-se, portanto, a necessidade em se conhecer tais obstáculos a fim de implementar a chamada “igualdade de armas”, expressão popular e surrada, mas que continua atual (CORTÊS, 2020; ROCHA, 2019).

Para Cappelletti e Garth, apesar de o efetivo acesso à justiça ter crescido como um direito social básico, o significado de efetividade é, por si só, abstrato, já que, para ser perfeita, no contexto de um dado direito substantivo, só o seria na hipótese de uma completa igualdade de armas. Ou seja, quando há a garantia de que a condução final dependa apenas dos méritos jurídicos relativos das partes antagônicas, não guardando nenhuma ligação com eventuais desequilíbrios alheios ao direito em si (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 15).

Prosseguindo, pontuaram que a erradicação da desigualdade absoluta é utopia, já que jamais poderão ser completamente erradicadas, sendo o grande desafio, então, o de avançar sobre os obstáculos do acesso à justiça que podem ser atacados com efetividade, passando, em seguida, a identificação desses obstáculos.

É importante compreender que a obra de Garth e Cappelletti foi publicada em 1978, ou seja, apesar de contar com quatro décadas e de seu conteúdo permanecer amplamente atual, há alguns elementos hodiernos que não lhes eram tangíveis na década de 70 (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 67).

2.1 AS ONDAS DO ACESSO À JUSTIÇA

Chegou-se, enfim, na criação das teorias das ondas de reforma às dificuldades existentes ao acesso e foram a conclusão assentada pelo Projeto de Florença, a partir do mapeamento dos obstáculos que foram apresentados em três grandes áreas de concentração (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 15).

Cappelletti e Garth (1988), num dos primeiros trabalhos, identificaram, no movimento de acesso à justiça, três ondas e barreiras que deveriam ser superadas para que os indivíduos, sobretudo os mais pobres, tivessem seus direitos garantidos.

A primeira onda está relacionada à garantia de assistência jurídica aos pobres, enquanto a segunda se manifesta na representação dos direitos difusos. A terceira onda, por sua vez, ocorre com a informalização de procedimentos de resolução de litígios (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Sadek (2014, p. 58), em análise da primeira onda, identifica que se trata dos problemas e dificuldades decorrentes da pobreza. A partir disso, o acesso à justiça dependeria apenas do reconhecimento da existência de um direito juridicamente exigível, da instrução de como ajuizar uma demanda e da disposição psicológica para se inserir num litígio junto à Justiça.

Em relação à segunda onda, trata-se da representação dos direitos difusos, em que o enfoque é a extensão do direito ao acesso à justiça, especialmente porque o objetivo é transcender os direitos individuais, de forma a efetivar os supraindividuais, referidos a grupos, categoriais, coletividades (SADEK, 2014).

A terceira onda trouxe o movimento de ampliação do acesso à justiça, a partir da criação e da admissão de meios alternativos de resolução de conflitos, isto é, da incorporação de procedimentos não adversariais, tanto no interior do Poder Judiciário, quanto fora dele (SADEK, 2014).

A primeira lastreou-se na garantia de acesso aos pobres, por intermédio da assistência judiciária gratuita. A segunda foi facilitada pela instrumentalização de uma representação jurídica para interesses difusos. E a terceira, com foco proativo no acesso à justiça, inseriu elementos normativos com o escopo de equilibrar as dificuldades existentes. As soluções podem ser bem resumidas como iniciativas estruturadas que tendem a reduzir o abismo entre a parte e o sistema de Justiça.

Então, em relação a primeira onda, Garth e Cappelletti (1978) apontaram a inclusão na legislação nacional do direito à gratuidade de justiça. Para a segunda onda, elementos normativos de representação extraordinária para a garantia exercitável da

tutela de interesses difusos e transindividuais. Na terceira onda, buscou-se apresentar proposta de qualificação do efetivo acesso à justiça.

Os professores apresentaram sua lição como um novo enfoque. Um paradigma transcendental da mera assistência. Segundo eles, a terceira onda “(...) centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. Nós o denominamos ‘o enfoque do acesso à Justiça’ por sua abrangência” (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 67).

Defenderam, ainda, a implementação de uma gama de reformas que atinjam formas procedimentais, estrutura de tribunais, uso de pessoas leigas ou para profissionais, implementação de ferramentas no direito substantivo que sejam destinadas a evitar litígios, ainda que por meio de mecanismos privados e informais (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 67).

Quanto à primeira grande barreira, foi representada pelas custas judiciais, divididas na análise dos subgrupos geral, pequenas causas e tempo.

Começando pelo custo monetário objetivo, especificamente em relação ao custo da justiça que, enquanto instituição, a princípio, o compartilha com as partes, como forma de retribuir o serviço prestado. Tanto isso é verdade que, no Brasil, as custas têm natureza tributária de taxa. De forma geral, a realidade fundamental é semelhante, embora haja diferentes sistemas de retribuição propostos, sendo o mais comum o da sucumbência (BRASIL, 2015)

No Código de Processo Civil Brasileiro, os artigos 82 e seguintes trataram de estabelecer as regras de sucumbência impostas aos litigantes em geral, incluindo, também, os honorários advocatícios e os custos devidos entre vencidos e vencedores. A regra geral foi inserida no artigo 85 e estabeleceu que a “sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor” (BRASIL, 2015).

Ainda sobre as custas, os regimentos estaduais variam um pouco sobre valores e percentuais, serviços cobrados e momento do recolhimento, mas a regra é que aquele quem maneja a pretensão deve antecipar o pagamento das despesas iniciais (artigo 82 do CPC) e o vencido, posteriormente, assume o custo integral ao final, inclusive reembolsando àquela antecipação, caso não tenha sido dispendida por si (BRASIL, 2015).

O legislador, apesar de insculpir a assistência judiciária gratuita no ordenamento jurídico, não afastou a regra de que as despesas processuais são, em verdade, pressupostos de admissibilidade (NETO; LUCON; TEIXEIRA, 2009, p. 97) do manejo da ação judicial, circunstância que, nem sempre, socorrerá os assistidos pela Lei 1.060/50 ou pelo próprio CPC.

Prosseguindo, mas ainda com foco no custo do processo, Cappelletti e Garth mencionam que as causas que envolvam somas de valores relativamente pequenas são mais prejudicadas pela barreira dos custos. Se o litígio tiver de ser decidido por processos judiciais formais, os custos podem exceder o montante da controvérsia ou, se isso não acontecer, podem consumir o conteúdo do pedido a ponto de tornar-se a demanda uma futilidade (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 19).

Outrossim, há outros fatores também abordados no Projeto de Florença, tais como advogados mais experientes e, portanto, com honorários de contratação mais dispendiosos. Estes são atraídos a patrocinar causas mais vultuosas e, em virtude das próprias regras de mercado, o preço médio do seu serviço é elevado e os afastam de causas que, claramente, tem o bem jurídico a ser tutelado em valor inferior ao do custo do patrono (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 19).

Finalmente, a terceira circunstância, integrante da primeira barreira, envolve o tempo e é classificada como custo indireto à parte hipossuficiente, em virtude de que, na hipótese de longa espera, os efeitos devastadores para aquelas mais frágeis as pressionarão ao abandono da pretensão, ou a consecução de transações inferiores ao valor do próprio bem da vida almejado, conforme Cappelletti e Garth (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 21).

Aliás, trouxeram o fato de que “A Convenção Europeia para Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais reconhece explicitamente, no artigo 6º, parágrafo 1º que a Justiça que não cumpre suas funções dentro de ‘um prazo razoável’ é, para muitas pessoas, juma Justiça inacessível” (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 21).

Importante destacar que na convenção americana sobre direitos humanos (“Convenção Americana sobre Direitos Humanos - Pacto de São José da Costa Rica - 1969”, 1992) também há menção expressa à garantia de acesso à justiça (artigo 8, item 1) e na própria Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que em seus art. 8º e 10 estabelecem, respectivamente

Toda a pessoa tem direito a recurso efetivo para as jurisdições nacionais competentes contra os atos que violem os direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição ou pela lei (ONU, 1948 p. 06).

Toda a pessoa tem direito, em plena igualdade, a que a sua causa seja equitativa e publicamente julgada por um tribunal independente e imparcial que decida dos seus direitos e obrigações ou das razões de qualquer acusação em matéria penal que contra ela seja deduzida. (ONU, 1948, p. 07)

A segunda barreira envolve as possibilidades econômicas e de conhecimento de causa das partes e visou apresentar o estudo de vantagens e desvantagens estratégicas que uns têm sobre outros e que tornam o acesso à justiça mera ficção jurídica ou, lado outro, o implementam de forma a desequilibrar a relação contra o litigante adverso (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 21).

A análise passa por observar os impactos quando há diferença envolvendo recursos financeiros, na aptidão do indivíduo em reconhecer um direito, propor uma ação ou manejar sua defesa e, por fim, na diferença comportamental existente entre aqueles que litigam com frequência para os que o fazem eventualmente.

A grande reflexão que permeia os estudos do acesso à justiça é a de sua efetiva consecução, para além da mera promessa. Em uma análise apressada, a questão é resumida a assistência judiciária gratuita, parcela importante, mas que, inegavelmente, não é suficiente no aspecto do custo (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 22).

Na obra *O acesso à justiça*, Cappelletti e Garth afirmam que

Pessoas ou organizações que possuam recursos financeiros consideráveis a serem utilizados têm vantagens óbvias ao propor ou defender demandas. Em primeiro lugar, elas podem pagar para litigar. Podem, além disso, suportar as delongas do litígio. Cada uma dessas capacidades, em mãos de uma única das partes, pode ser uma arma poderosa; a ameaça de litígio torna-se tanto plausível quanto efetiva. De modo similar, uma das partes pode ser capaz de fazer gastos maiores que a outra e, como resultado, apresentar seus argumentos de maneira mais eficiente. Julgadores passivos, apesar de suas outras e mais admiráveis características, exacerbam claramente esse problema, por deixarem às de 'um prazo razoável' é, para muitas pessoas, uma Justiça inacessível, pois cabe às partes a tarefa de obter e apresentar as provas, desenvolver e discutir a causa" (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 21).

Consoante a esse entendimento, o Conselho Nacional de Justiça lançou, no ano de 2012, estudo em que apresentava o rol dos 100 maiores litigantes da justiça brasileira (CNJ, 2011).

Na justiça estadual, o *top 10* era integrado por bancos, pelo setor público, empresas de telefonia e outros prestadores de serviços. Bancos somados ao setor

público representavam mais de 30% de todo o acervo de processos da justiça estadual brasileira, circunstância que lhes favorecia, tanto pelo viés da experiência de estar em juízo, quanto, pelo fator tempo (CNJ, 2011).

Em tempos de inteligência artificial, as faces impeditivas do acesso tornam-se ainda mais evidentes.

Enquanto *startups* e *lawtechs* são instituídas com o objetivo de implementarem ferramentas de predição e comportamento judicial (GOMES et al., 2019), o distanciamento entre a acessibilidade à justiça disponível aos entes com recursos financeiros, em relação àqueles desprovidos de recursos financeiros, poderá ser abissal e, talvez, intransponível.

Tal inovação tem o condão de interferir no próprio direito material, tendo em vista que a coleta de dados visa não só analisar o comportamento dos juízes e tribunais, mas, também, de risco de sua atividade, performance, vantagens competitivas, permitindo, pois, uma avaliação global sobre, por exemplo, alterar determinada linha de produção, com um custo exponencial, ou admitir o pagamento de módicas indenizações que não atingirão a precificação da correção da indústria (GOMES et. al., 2019). O desequilíbrio reside, pois, justamente no fato de que ainda não é possível imaginar que o uso de tais ferramentas esteja à disposição de camadas sociais desprovidas de recursos.

Há, ainda, o desequilíbrio existente entre sujeitos que ostentam uma maior aptidão para reconhecer a existência de um direito para exercitá-lo, em ação ou defesa. Aqui, tal desequilíbrio tem fontes primárias e necessariamente sociais, distanciadas pelo liberalismo, já que as vantagens financeiras, invariavelmente, também ocasionam diferenças na formação educacional e no status social dos litigantes (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 21).

Citando o professor Leon Mayhew, Cappelletti informa que “existe (...) um conjunto de interesses e problemas potenciais; alguns são bem compreendidos pelos membros da população, enquanto outros são percebidos de forma pouco clara, ou de todo despercebidos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 21).

Para o autor, mesmo consumidores bem informados, por exemplo, só raramente se dão conta de que sua assinatura num contrato não significa que precisem, obrigatoriamente, sujeitar-se a seus termos, em quaisquer circunstâncias. Falta-lhes o conhecimento jurídico básico não apenas para fazer objeção a esses

contratos, mas até mesmo para perceber que sejam passíveis de objeção. Ademais, as pessoas têm limitados conhecimentos a respeito da maneira de ajuizar uma demanda (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 21).

O principal estudo empírico inglês, a respeito desse assunto concluiu:

Na medida em que o conhecimento daquilo que está disponível constitui pré-requisito da solução do problema da necessidade jurídica não atendida, é preciso fazer muito mais para aumentar o grau de conhecimento do público a respeito dos meios disponíveis e de como utilizá-los (CAPPELLETTI, 1988, p. 22).

O que o professor da Universidade de Florença quis dizer foi que de nada adianta superar os obstáculos já mencionados se o titular do direito lesado não compreender que houve lesão. Tal discernimento, seja pelo tecnicismo, ou por qualquer outra falha, por vezes foge do homem médio e, então, acaba por torná-lo desprovido de acesso à justiça, por conta, justamente, da incapacidade jurídica interpretativa (CAPPELLETTI, 1988, p. 22).

Pontuou-se, em seguida, que a diferença entre litigantes eventuais e habituais também tem o condão de malferir a eficiência do acesso, na medida em que elementos de maior experiência no Direito possibilitam melhor planejamento do litígio, economia em larga escala.

Por outro lado, os que ostentam um maior número de casos, somados a habitualidade com a qual se encontra nas cortes, permitindo-lhes uma maior intimidade em transitar e se comportar conforme, possibilitando-lhes testarem estratégias em diversos casos que lhes permitam uma maior taxa de sucesso futuro e estável, sendo esse o último integrante do grande segundo obstáculo (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 24–26).

O obstáculo final envolvia a carência apresentada pela natureza dos direitos difusos que, por conceito, não poderiam ser individualizados, o que dificultaria, também, o manejo para sua correção. São interesses que não podem ser tutelados individualmente pelos membros da coletividade ou, quando possível a busca de reparação individual, muitas vezes não compensa economicamente, diante do alto custo e dos demais inconvenientes para quem vai a juízo defender um direito (MELO, 2020).

A conclusão dos professores indica que

os obstáculos criados por nossos sistemas jurídicos são mais pronunciados para as pequenas causas e para os autores individuais, especialmente os pobres; ao mesmo tempo, as vantagens pertencem de modo especial aos litigantes organizacionais, adeptos do uso do sistema judicial para obterem seus próprios interesses (...) como fator complicador dos esforços para atacar as barreiras ao acesso, deve-se enfatizar que esses obstáculos não podem simplesmente ser eliminados um por um. Muitos problemas de acesso são interrelacionados, e as mudanças tendentes a melhorar o acesso por um lado podem exacerbar barreiras por outro. Por exemplo, uma tentativa de reduzir custos é simplesmente eliminar a representação por advogado em certos procedimentos. Com certeza, no entanto, uma vez que litigantes de baixo nível econômico e educacional provavelmente não terão a capacidade de apresentar seus próprios casos, de modo eficiente, eles serão mais prejudicados que beneficiados por tal 'reforma'. Sem alguns fatores de compensação, tais como um juiz muito ativo ou outras formas de assistência jurídica, os autores indigentes poderiam agora intentar uma demanda, mas lhes faltaria uma espécie de auxílio que lhes pode ser essencial para que sejam bem sucedidos" (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 27–29).

Ousando atualizar o contexto apresentado, trazê-lo para os anos 10 e 20 do século XXI, seria possível dizer que elementos eletrônicos atuais, *gadgets*, aplicativos ou outras ferramentas que tenham predisposições para o auxílio do cidadão comum também são utensílios que poderão ofertar o tal "fator de compensação", a despeito da validade de outros elementos já mencionados.

Após o introito de que motivou a evolução do pensamento em prol do efetivo acesso, e a apresentação dos obstáculos à sua efetivação, foram apresentados os conceitos das ondas de solução, dividindo-se, conforme o Projeto de Florença, em três que guardam direta relação com os óbices inferidos no texto original, as quais foram supramencionadas.

Atualmente, de acordo com o *Global Access to Justice* (2021), existem, no momento, sete ondas (dimensões) de acesso à justiça.

A quarta onda (dimensão) se trata da ética nas profissões jurídicas e do acesso dos advogados à justiça. A quinta onda (dimensão) versa sobre o contemporâneo processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos. Há a sexta onda, que propõe iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça. E, por fim, a sétima onda, que dispõe sobre a desigualdade de gênero e raça nos sistemas de justiça (GLOBAL ACCESS TO JUSTICE, 2021).

É incontestável o fato de a internet ser considerada o principal meio de comunicação mundial.

A tecnologia pode ser enquadrada nessa parcela em que se propôs a modificação estrutural de tribunais, com a implementação de ferramentas hábeis a efetivação do modelo de acesso idealizado.

No momento social da atualidade, é impossível não imaginar a tecnologia como integrante do cabedal de acessibilidade ao sistema de justiça, sendo tal complemento mera observação para tornar o estudo mais contemporâneo.

Em seu artigo “Lendo as ondas do ‘movimento de Acesso à Justiça’: epistemologia versus metodologia”, o professor Kim Economides traça um viés interessante sobre o qual entende ser necessária a educação jurídica para qualificar os profissionais a tarefa de, então, promover sua esmerada efetivação, garantindo que os profissionais jurídicos concretizem a tal efetividade, com qualidade, em nome de quem estiverem trabalhando (ECONOMIDES, 1999).

É preciso um exame sistêmico da história jurídica de evolução do instituto, preocupando-se com todos os elementos que formaram o conceito da época. Por outro lado, provoca ao mesmo tempo, que novas ondas, novas perspectivas serão integradas por circunstâncias que são contemporâneas e outras, que ainda estão por vir (ECONOMIDES, 1999, p. 76).

Kazuo Watanabe, afirma que:

a problemática do acesso à Justiça não pode ser estudada nos acanhados limites dos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa (WATANABE, 1988, p. 54).

Dinamarco leciona que o escopo social da jurisdição:

saindo da extrema abstração consiste em afirmar que ela visa a realização da justiça em cada caso e, mediante a prática reiterada, a implantação do clima social de justiça, chega o momento de com mais precisão indicar os resultados que mediante o exercício da jurisdição, o Estado se propõe a produzir na vida da sociedade (DINAMARCO, 1987, p. 220-221).

Assim, os desafios para a concretização do acesso não se limitam a mera circunstância de se tomar as soluções apresentadas até aqui e implementá-las. Deve-se ir além, buscar transcender o ordinário em nome da efetivação do direito ao acesso.

É por essa razão que é preciso compreender o acesso à justiça no Brasil sob o viés da pobreza, das causas de pequeno valor e da chamada “sexta onda” que visa instituir iniciativas promissoras e novas tecnologias para aprimorar o acesso à justiça, em que, aliada aos métodos alternativos de solução dos conflitos, poderá trazer maior efetividade ao acesso.

3 O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL SOB O VIÉS DA POBREZA, AS CAUSAS DE PEQUENO VALOR E A TERCEIRA ONDA

O Brasil tem dimensão de um continente, área maior do que grande parcela de países do mundo e mazelas absurdamente proporcionais.

Em sua obra, *Handbook on Poverty*, Jonathan Haughton e Shahidur R. Khandker (2009) defendem que o conceito de pobreza remeta ao de privação pronunciada do bem estar. Isto é, a contingência que os cidadãos enfrentam para participarem da sociedade, tendo acesso a oportunidades de se alimentarem de forma adequada, com bons relacionamentos sociais (HAUGHTON; KHANDKER, 2009, p. 2).

Para eles, a visão convencional sempre vincula o bem-estar ao domínio que o indivíduo tem sobre as mercadorias, de forma que, então, pobres são aqueles que não ostentariam renda ou consumo suficientes para colocá-los acima de um limite mínimo adequado (HAUGHTON; KHANDKER, 2009, p. 2).

Nesse estudo, vinculam-se quatro principais razões para a mensuração da pobreza. Assim, se estabelece que os governos a propõe para manter as pessoas pobres na agenda para (i) identificá-las e, então, traçar e atingir metas que lhes são apropriadas para (ii) monitorar e (iii) avaliar e implementação de projetos e intervenções políticas e, enfim, para (iv) avaliar a eficácia de instituições cujo objetivo é o de ajudar as pessoas assim rotuladas (HAUGHTON; KHANDKER, 2009, p. 2).

No sistema de justiça, avaliar sua eficácia importa em verificar se o acesso à justiça é adequado.

Para o exame dessa proposta, os elementos de barreira apresentados por Cappelletti e Bryant devem ser enfrentados conjugando-os com outras facetas que são próprias e, concluindo com soluções que concretizem o efetivo acesso. É importante frisar que:

num ambiente de recursos escassos, onde a população não usufrui de serviços básicos, necessitamos de um modelo eficiente antes de mais nada, ou seja, a premissa é a de que, num país com tamanhas carências, não é possível conviver com um sistema judicial e com um modelo processual tão caro, sendo ele bom ou ruim (SILVEIRA, 2020).

Segundo o IBGE, em 2018, no Brasil havia 25,3% da população com rendimentos inferiores a US\$ 5,50 Paridade por Poder de Compra (PPC) por dia, aproximadamente R\$ 420 mensais, o que equivale a cerca de 44% do salário mínimo vigente em 2018 (IBGE, 2019, p. 58).

Em um ambiente de tamanha miséria, com 50 milhões de pessoas sobrevivendo com valores tão abaixo do aceitável, as quais detêm mazelas que envolverão pequenos valores, sobretudo porque qualquer litígio, por menor que seja o valor relacionado, transforma-se no muito.

Nesse contexto, são aplicáveis todos os demais obstáculos apresentados pelo Projeto de Florença, mas aqui foca-se nas causas de pequena monta e que, tal obstáculo, por si só, é um grande limitador.

Em 2010 o CNJ revelou que, no III Seminário Justiça em Números, 63% das pessoas que consideraram ter sofrido alguma lesão deixaram de recorrer ao Poder Judiciário, ou a outro autor relacionado ao sistema de justiça (Defensoria Pública, Ministério Público, Procon, etc.), mencionando que o Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (IPEA) estabeleceu tal premissa por entender que “parte significativa dessas pessoas não conseguiram chegar à Justiça por dificuldade de acesso, influenciada pelo baixo nível de escolaridade ou situação de pobreza” (CNJ, 2010a).

A notícia prosseguiu resumindo o Estudo do IPEA estabelecendo que:

o cruzamento entre os dados do Justiça em Números 2009 e indicadores socioeconômicos revelam que 53,54% da demanda ao Judiciário pode ser explicada pelos níveis de educação e pobreza dos que recorrem à Justiça. O estudo demonstra que o aumento de um ano na escolaridade média da população de um estado brasileiro aumentaria a demanda por serviços judiciários em 1.182 processos novos a cada 100 mil habitantes/ano. Já a redução de um ponto no percentual de pobreza resultaria em 115 casos novos por ano a cada 100 mil habitantes de um estado. Em estados como São Paulo, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul, Distrito Federal, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, onde as pessoas possuem uma média de 7,5 anos de estudo e 19,5% da população está abaixo do nível de pobreza, o número de casos novos na Justiça por cada grupo de 100 mil habitantes é 43% maior do que a média nacional. Já no grupo de estados composto por Bahia, Ceará, Alagoas, Maranhão, Pará e Piauí, que está bem abaixo da média nacional de litigiosidade, o nível de escolaridade é de 5,33 anos de estudo, enquanto que 59% das pessoas estão abaixo da linha de pobreza. Comparações desse tipo permitem ao Judiciário prever de onde virão novas demandas. “Dessa forma é possível fazer um planejamento preventivo no longo prazo”, concluiu o pesquisador” (CNJ, 2010a).

Em suma, o estudo estabeleceu a premissa – já visitada nessa pesquisa, de que quanto maior a pobreza, maiores são os óbices e, portanto, menor é a eficiência do acesso.

Com a Constituição de 1988, houve um grande aumento dos direitos individuais e sociais, o que acabou liberando uma demanda por justiça reprimida no país ao longo do período militar. Embora o Poder Judiciário represente uma instituição essencial para o cidadão resolver seus litígios e reivindicar seus direitos, os tribunais têm sido vistos pela população como entidades lentas e burocráticas” (GOMES; FREITAS, 2017, p. 570).

Os direitos implementados atingiram a população uniformemente. No entanto, é inegável o impacto maior na inércia em judicializá-los quando malferidos é sobre a parcela pobre. O congestionamento das unidades provoca um ciclo vicioso que tende a tornar a lesão dos direitos algo perene, na medida em que o acesso é deficiente. Nesse sentido, Batista afirma que:

O acesso à justiça tem se revelado carente no sistema jurídico brasileiro. Se se sopesar o texto constitucional em consonância com a realidade processual em tela, pode-se concluir que existem vários obstáculos que se antepõem ao diligente pleito dos direitos oferecidos pelo Estado de Direito, que são a morosidade processual, pobreza e o desconhecimento do direito (BATISTA, 2020, *online*)

Maria Teresa Sadek (2004) já mencionava que inúmeras pesquisas de opinião retratavam expressiva insatisfação popular com o desempenho da Justiça. Citando investigações realizadas pelo Índice de Desenvolvimento da Educação do Estado de São Paulo (IDESP), a avaliação daqueles que consideravam o desempenho judicial como ruim ou péssimo atingia incríveis 89% (SADEK, 2004, p. 84).

O pesquisador Castro (2011), por intermédio do CNJ, após analisar o desempenho da Justiça Brasileira a partir de 2008, concluiu paradoxalmente que “a demanda é endógena: a morosidade excessiva reduz a atratividade de o cidadão impetrar ação na Justiça, devido a questões financeiras e psicológicas” (CASTRO, 2011, p. 24).

Assim, quando a demanda cai porque uma determinada serventia não presta atendimento célere, o indicador de atendimento se eleva, pois o denominador caiu. Dito de outra forma, morosidade excessiva pode reduzir casos novos, levando a uma melhora do índice (CASTRO, 2011, p. 24).

Tal conclusão foi reafirmada no estudo conduzido por Gomes, Guimarães e Souza quando descobriram a relação existente entre o tamanho do acervo de processos pendentes e a produtividade dos tribunais, entendendo ser positiva (GOMES; GUIMARAES; SOUZA, 2016).

Assim, é possível deduzir que causas de pequeno valor não são bem atendidas pelo Judiciário e, muitas vezes, sequer são propostas, na medida em que o sistema não favorece seu manejo, tendo em vista que o custo formal do litígio, por fatores inerentes ao modelo judicial implantando, poderá ser superior ao montante discutido na controvérsia, aproximando a própria demanda de uma pretensão fútil (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 18).

Entretanto, o risco em se considerar o direito alheio como fútil é o de afundar o próprio Estado Democrático de Direito, haja vista que não nos foi permitido mensurar o sofrimento do próximo, o que lhe é caro, desde que o bem jurídico que pretende tutelar seja lícito (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 18).

Em 1995, o legislador ordinário brasileiro intentou, com a edição Lei 9.099, inserir no sistema jurídico brasileiro, regra que permitisse ao cidadão o manejo de pretensões de precificação baixa, com o uso do *jus postulandi* (BRASIL, 1995).

O grande problema, como mencionado por Cappelletti, é que a mitigação de exigências técnicas com o intuito de tornar o acesso mais eficiente, podem redundar no enfraquecimento reflexo de outras frentes.

Muitos problemas de acesso são interrelacionados, e as mudanças tendentes a melhorar o acesso por um lado podem exacerbar barreiras por outro. Por exemplo, uma tentativa de reduzir custos é simplesmente eliminar a representação por advogado em certos procedimentos. Com certeza, no entanto, uma vez que litigantes de baixo nível econômico e educacional provavelmente não terão a capacidade de apresentar seus próprios casos, de modo eficiente, eles serão mais prejudicados que beneficiados por tal "reforma" (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 29).

Adiciona-se a isso, outra circunstância que dificulta o manejo dessas pretensões por si, que é a ausência de discernimento que o cidadão comum tem, em relação aqueles que ostentam capacidade técnica, no tocante a existência de seu direito, ou mesmo em como prepará-lo para o enfrentamento judicial. Novamente, invocando Cappelletti e Garth, que já mencionavam a experiência de estar em juízo, com maiores recursos financeiros e tempo para a discussão, como fatores de

preponderância e que, claramente, obstaculizam o acesso efetivo (CAPPELLETTI; GARTH, 1978).

A premissa elementar de que o processo ostenta, necessariamente, um componente adversarial, de fato, não contribui para a evolução pretendida para que a composição seja facilitada:

A mera concepção de que um conflito pode ser 'vencido' merece revisão. Em nossas relações familiares privadas cotidianas, normalmente abordamos conflitos como fenômenos a serem resolvidos – nunca se permitindo que um dos cônjuges tenha a sensação de que saiu perdedor. Todavia, na nossa prática profissional, permitimo-nos o engajamento em procedimentos elaborados para determinar qual o vencedor da disputa. Para tanto, partes reciprocamente imputam culpa ou responsabilidade e polarizam suas relações – como se um estivesse correto e o outro errado (AZEVEDO, 2016, p. 13).

As soluções apontadas, então, residem na terceira onda trazida pelo Projeto de Florença e que apresentou a necessidade de reformas, com inclusão de um novo escopo ao acesso, inserindo-se providências extrajudiciais. Ela centrou seu foco no conjunto de instituições, mecanismos, pessoas e procedimentos que deverão direcionar seus esforços para a prevenção dos conflitos (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 67).

No aspecto econômico, de facilitação do acesso, Kim Economides já mencionava que

As tendências atuais em direção a serviços jurídicos alternativos, justiça informal, resolução alternativa de conflitos (*alternative dispute resolution* — ADR) e acordos condicionais de honorários devem ser vistas como tentativas de desviar, reduzir ou distribuir os custos de casos legais onerosos, através da experimentação de novos meios de processamento, administração e financiamento de disputas. Qualquer melhoria subsequente do acesso dos cidadãos (ou de legitimidade política/profissional) é um efeito colateral, positivo, mas secundário (ECONOMIDES, 1999, p. 70).

Segundo Alexy:

Essa nova onda do movimento de Acesso à Justiça está marcada pela eleição da criação de métodos alternativos para decidir causas judiciais; a criação de fórmulas gerais para desviar as causas dos tribunais, utilizando-se, no primeiro caso, de procedimentos mais simples, e, no segundo, do juízo arbitral, da conciliação e de incentivos econômicos para a solução de litígios fora dos tribunais” (ALEXY, 2014, p. 1586).

Qual seria, então, o caminho mais adequado para edificar uma melhor entrada de pretensões de baixo valor econômico e que, então, concretizem a promessa constitucional de acesso à justiça?

Na Alemanha, por exemplo, foi inserido no processo civil que ficou conhecido como “modelo de Stuttgart”, cujo principal cerne envolvia um determinado nível de comprometimento entre as partes, advogados e juízes, em diálogo oral e ativo sobre os fatos de direito, não apenas com o intuito de acelerar o processo, mas, de produzir decisões mais compreensíveis as partes (CAPPELLETTI; GARTH, 1978, p. 78).

Reunindo-se, então, o melhor da conciliação e do diálogo, de forma a facilitar a compreensão das partes as vantagens da resolução do conflito de forma amigável, é possível imaginar que haverá ganho na inteligência dos problemas e na aceitação do resultado, garantindo-se o acesso e aumentando a pacificação social.

Conforme já informado, a Lei 9.099/95 teve como base a inserção do princípio da Conciliação, cuja origem etimológica deriva do latim *conciliatio* e tem o significado de harmonização de indivíduos, união, cominação ou composição de diferenças (SERPA, 2011, p. 215).

O estímulo da lei à composição, portanto, avançou no tempo e sítio jurídicos, na medida em que, por força normativa, colocou os adversários em posição de partícipes, com elementos facilitadores para a construção de um acordo, ainda que com as ressalvas que tal avanço poderá ter criado, como mencionado anteriormente (SERPA, 2011, p. 215).

Em 2004, a professora Maria Teresa Sadek já apontava a existência de um movimento pela adoção de meios alternativos de solução de conflitos, com maior tendência a informalidade, menor legalismo em prol da inovação (SADEK, 2004, p. 96).

Todavia, essa conciliação, como modalidade de fase processual institucionalizada, promovida pelo Poder Judiciário, também sofre das mesmas mazelas que o Poder Judiciário em si. Agendamentos distantes e o exíguo número de conciliadores reforçam o papel dificultador do Estado como óbice ao acesso à justiça.

Nesse aspecto, as conciliações pré-processuais têm ganhado importante enfoque no sistema jurídico nacional, a ponto de o próprio Conselho Nacional de Justiça tê-las inserido no cômputo mensurável do estudo Justiça em Números (CNJ,

2019), na avaliação das conciliações pelos Tribunais. Isso porque, na concepção geral e comum, existem diversas virtudes em um sistema alternativo, informal, que seja mais barato, compreensível e de fácil acesso àqueles que foram lesados.

Para reduzir o congestionamento dos tribunais, o Judiciário brasileiro tem apostado em algumas estratégias, destacando-se altos investimentos em tecnologias da informação e comunicação, incentivo aos mecanismos alternativos de resolução de conflitos e busca constante para aumentar o desempenho judicial (GOMES; FREITAS, 2017, p. 568). Métodos de solução alternativos, então, mostram-se como saídas para que o acesso, nesse caso, seja garantido.

O Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO), apesar de conquistar destaque nacional nos últimos anos e, em relação ao ano de 2019, o Selo de Qualidade Diamante, maior referência certificada pelo CNJ, padece de números que incentivem o acesso do usuário ao sistema de justiça, de per si, por meio dos juizados, tendo em vista estar demonstrada sua maior inércia e, ainda, os poucos níveis de êxito nas conciliações, deficiência que, então, acaba por reafirmar o afastamento das causas de pequena monta do Judiciário.

Pelos motivos já explorados, circunstância corroborada pelo modesto desempenho do Tribunal, no que diz respeito às conciliações e que se encontra gravado no relatório Justiça em números do CNJ, quando veiculou-se que ter alcançado 12% de acordos, dentro do montante de processos que lhe foram ofertados para tal desiderato, senão vejamos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019, p. 144):

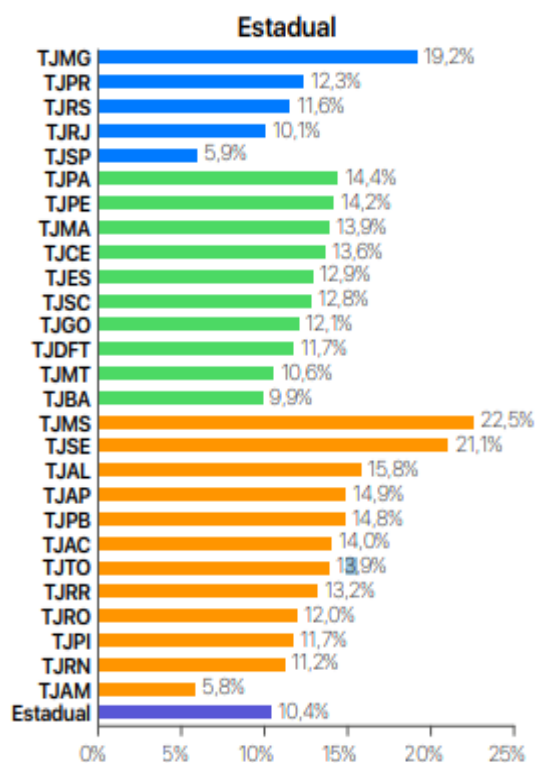


Figura 1 – Índice de conciliação por Tribunal Estadual. Fonte: CNJ (2019).

Os tribunais da figura 1 foram elencados de acordo com o porte. Os tribunais destacados em azul são os considerados de grande porte, por outro lado, os de verde são de médio porte e, por fim, os que estão em alaranjado são de pequeno porte.

O porte é definido com base em algumas variáveis, como as despesas totais, casos novos, processos pendentes de apreciação, número de magistrados, número de servidores (efetivos, requisitados, cedidos e comissionados sem vínculo efetivo), bem como o número de trabalhadores auxiliares (terceirizados, estagiários, juízes leigos e conciliadores) (CNJ, 2019, p. 27).

Muito embora o TJRO esteja inserido em um contexto de deficiência nacional, os índices de Rondônia estão mais próximos dos piores do que dos melhores. Tal circunstância corrobora a ineficácia de um sistema que acaba por excluir pretensões de pequena monta que, retroalimentada pela inércia do Poder Judiciário em lhes dar vazão, acaba por bloquear sua entrada.

Aparentemente, pois, é de se concluir que se deve avançar com maior carga de arrojo sobre o problema, como forma de diminuir as deficiências no acesso, trazendo solução e, então, pacificação para a parcela de lesões que não chegam ao

Judiciário. Iniciou-se, então, um movimento de incentivo as resoluções de conflitos na modalidade pré-processual.

Em 2010, o CNJ edificou ato normativo para estabelecer a Política Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, por intermédio da Resolução 125. Em seu texto original (artigo 10 CNJ, [s.d.]), a expressão pré-processual veio pela primeira vez, no artigo 10, e tratava da obrigação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania ostentarem setor para solução de conflitos pré-processuais. Parece, então, que houve uma clara sinalização de que a autocomposição, principal faceta do mecanismo pré-processual como porta de entrada ao sistema de justiça, deveria receber atenção maior por parte das cortes nacionais.

Novamente, em relação a Rondônia, é possível perceber a timidez com a qual o tema é visto, haja vista que se observa o quão pouco evoluiu o desempenho do TJRO, quando incluídos os dados das pretensões pré-processuais, circunstância que confirma a desatenção para a temática. Além do mais, a pequena contribuição e empenho no desenvolvimento de políticas que favoreçam o uso da modalidade como ferramenta visando atingir a existência de demanda reprimida e, ainda, diminuir o grau de litigiosidade.

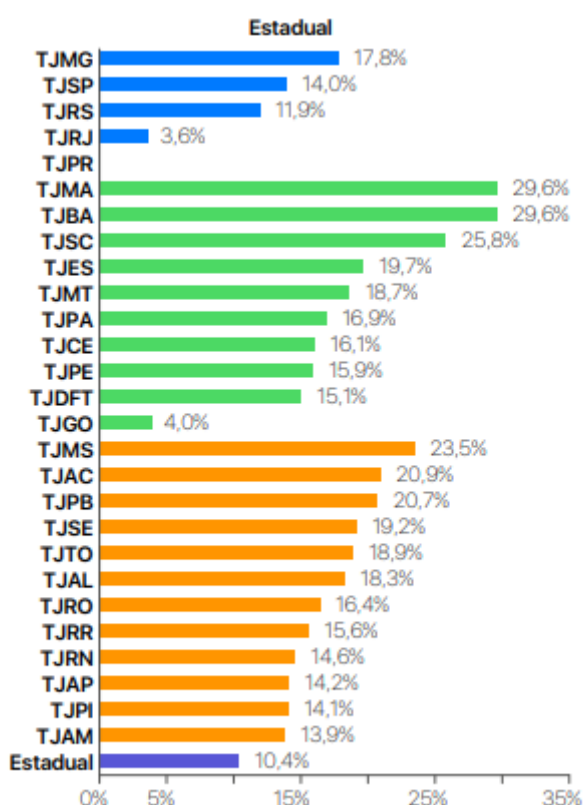


Figura 2 - Índice de conciliação Total, incluída a fase pré-processual, por tribunal. Fonte: CNJ (2019).

De acordo com a figura 2, o índice de conciliação por tribunal, de acordo com seu porte, ainda é bastante baixa, quando observada em âmbito nacional, sendo a maior porcentagem no TJMA e TJBA, ambos com 29,6%.

André Gomma de Azevedo, valendo-se do conceito de Zamora e Castillo (1991), menciona que a autocomposição é a forma de solução de conflitos por obra dos próprios litigantes, sem intervenção vinculativa de terceiro, isso em oposição a heterocomposição que é definida a partir de valores impostos por um terceiro, juiz ou árbitro.

Na autocomposição a justiça é alcançada a partir da anuência das próprias partes quanto ao procedimento adotado e conteúdo alcançado pelo discurso argumentativo. Enquanto na heterocomposição a justiça é definida por valores impostos, na autocomposição esta é alcançada em razão de valores consensuados (AZEVEDO, 2004).

Segundo Tarso Genro, Ministro da Justiça que prefaciou o Manual de mediação Judicial editado pelo PNUD, o acesso à Justiça deve, sob o prisma da autocomposição,

estimular, difundir e educar seu usuário a melhor resolver conflitos por meio de ações comunicativas (AZEVEDO; SCALCO; VITÓRIO, 2020).

Passa-se a compreender o usuário do Poder Judiciário como não apenas aquele que, por um motivo ou outro, encontra-se em um dos polos de uma relação jurídica processual – o usuário do poder judiciário é também todo e qualquer ser humano que possa aprender a melhor resolver seus conflitos, por meio de comunicações eficientes – estimuladas por terceiros, como na mediação ou diretamente, como na negociação.

O verdadeiro acesso à Justiça abrange não apenas a prevenção e reparação de direitos, mas a realização de soluções negociadas e o fomento da mobilização da sociedade para que possa participar ativamente dos procedimentos de resolução de disputas como de seus resultados.

Conclui-se, pois, que a chave para atingir o acesso efetivo, em um contexto de pobreza e de políticas judiciais convencionais deficientes é a implementação de soluções alternativas vinculadas a autocomposição, incentivando o uso de instrumentos pré-processuais, estratégias processuais incentivadas pelo legislador ordinário no atual Código de Processo Civil que instituiu o sistema multiportas.

O sistema multiportas tem sido um propulsor do acesso à justiça, pois acaba por garantir às partes envolvidas num litígio a possibilidade de resolverem algumas demandas sem precisarem esperar por anos a resolução do Estado-juiz. Por essa razão, faz-se necessário compreender este sistema, que tem se desenvolvido bastante após a vigência do Código de Processo Civil.

4 O SISTEMA MULTIORTAS COMO PROPULSOR DO ACESSO À JUSTIÇA

No início do século XX apenas se reconhecia a figura do juiz como forma legítima para se resolver os conflitos existentes, o qual valia-se da lei para aplicá-la ao caso concreto. Já nas décadas de 70 a 80, mais ou menos, passou-se a admitir outras formas de solução de conflitos, permitindo um verdadeiro acesso à justiça, de forma a diminuir a morosidade processual (NEVES, 2020, p. 61).

A partir da década de 80 até a atualidade passou a se utilizar o sistema multiportas, ou Justiça Multiportas, como denominada pelo Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA (CONIMA, 2019).

A ideia de Justiça Multiportas é de que a atividade jurisdicional estatal não seria a única opção para pôr termo ao litígio, existindo outros meios de pacificação social e que, para cada tipo de litígio, existe uma forma adequada para solucioná-lo, sendo o Estado-juiz uma dessas possibilidades, não a única (NEVES, 2017, p. 60)

Atualmente, uma das questões mais complexas é a entrega da tutela jurisdicional, sobretudo no que tange ao alto índice de demanda do Poder Judiciário brasileiro e a consequente morosidade na solução dos conflitos que são levados à apreciação e julgamento (NEVES, 2017, p. 61).

De acordo o Conselho Nacional de Justiça (2020, p. 93), em seu relatório Justiça em números 2020, o Poder Judiciário, ao final do ano de 2019, possuía 62,9 milhões de ações judiciais em andamento, o que evidencia o alto índice de litígios para resolução judicial. Além disso, com base nos dados por segmento de justiça, verifica-se que:

o resultado global do Poder Judiciário reflete quase diretamente o desempenho da Justiça Estadual, com 79,4% dos processos pendentes. A Justiça Federal concentra 13,8% dos processos e a Justiça Trabalhista, 5,9%. Os demais segmentos juntos acumulam 0,9% dos casos pendentes (CNJ, 2020, p. 94).

A cultura litigiosa brasileira é tão latente que ao se envolver num embate ou discussão calorosa, pessoas afirmam que vão “processar” umas às outras, o que demonstra que o processo se tornou um meio “penalizador” (PAVINATO, 2018, p. 11).

Otávio Barcelos Pavinato (2018, p. 11), ao abordar sobre a necessidade do Sistema multiportas na justiça brasileira, realça que mesmo sendo idealizado desde a década de 70, demorou bastante para ganhar a atenção do Brasil.

Pavinato (2018, p. 11) afirma, por exemplo, que a conciliação, quando foi promovida pelo Estado, ganhou como a prática mais adotada, tanto é que passou a integrar o Código de Processo Civil de 1973, garantindo ao juiz a competência para tentar conciliar as partes a qualquer tempo do processo.

Ademais, salienta que foi o Código de Processo Civil de 2015 que revolucionou quanto à implementação do Sistema Multiportas no Brasil, haja vista a existência de vários dispositivos que buscavam a adoção de propostas que visavam modificar a cultura jurídica tradicional de resolução de conflitos (PAVINATO, 2018, p. 12).

Por esse motivo, tem-se procurado por outros métodos de resolução de conflito, com o intuito de afastar o monopólio da Jurisdição Estatal, a fim de ampliar outros meios de pacificação social, o que se passou a ser denominado de sistema multiportas (PAVINATO, 2018, p. 11).

O sistema multiportas adveio, no Brasil, da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, bem como do Código de Processo Civil de 2015, os quais destacam a necessidade de se buscar, sempre que possível, a resolução pacífica dos litígios por meios alternativos (CNJ, 2010; BRASIL, 2015).

Destaca-se que o sistema foi proposto, pela primeira vez, em uma conferência realizada nos Estado Unidos da América, em 1976, e que tratava das causas de insatisfação popular com a Administração da Justiça. Chamada de *Pound Conference*, organizada pelo Presidente da Suprema Corte, contou com o discurso de Frank Sander que apresentou à comunidade jurídica o sistema *Multi-door Courthouse*, querendo se referir à ideia de que o Judiciário não era a única modalidade para a resolução de conflitos (GABBAY, 2011, p. 77).

Frank Sander introduziu no mundo jurídico o denominado “centro abrangente de justiça”, que mais tarde ficou conhecido como “Tribunal Multiportas”, no qual a ideia central era examinar as diferentes formas de resolução de conflito e entender, no campo prático, qual seria a mais adequada, de modo a afastar o monopólio da Jurisdição Estatal e abrir novas portas para a solução pacífica dos conflitos (FERREIRA; MOTTA, 2020, p. 71).

No artigo científico gerado após o discurso, denominado como *Varieties of Dispute Processing*, Sander explicitou que um centro de solução de conflitos localizado na Corte poderia oferecer outras entradas, diversas portas de acesso por

meio das quais os indivíduos acessariam seus processos e a resolução de seus conflitos (mediação, arbitragem, *factfinding*, etc) (FERREIRA; MOTTA, 2020, p. 71).

Esses centros de solução de conflitos poderiam se dedicar a resolução de demandas já propostas, como àquelas ainda não ajuizadas (pré-processual), até como método de eliminação prévio, antes mesmo que ela fosse institucionalizada, diminuindo a litigiosidade (GABBAY, 2011, p. 77)

Nessa linha, o ordenamento jurídico pátrio, principalmente pelo Código de Processo Civil, institucionalizou o modelo multiportas, de forma a estabelecer que cada demanda deverá ser submetida à técnica ou método mais adequado para sua escorreita solução, adotando-se todos os esforços para que as partes atinjam a solução consensual de seu conflito (LESSA NETO, 2015, p. 3).

Além do mais, essa modificação de paradigma rearranjou o papel do Estado-Juiz, relegando o modelo adversarial à última alternativa, para entregar maior autonomia às partes (LESSA NETO, 2015, p. 3).

Assim, a partir da proposta de evolução conceitual do que é o efetivo acesso à justiça, constata-se que parte do mero acesso ao judiciário, passa-se pelo foco no caráter instrumental da jurisdição, busca-se a real efetividade, em que resulta no fortalecimento do princípio da adequação (PINHO, 2019, p. 818).

Importa afirmar que a assunção do princípio da adequação é a linha de pensamento de que, não sendo mais o Estado o ente responsável por ditar a solução, deve-se buscar o método mais idôneo para solucioná-lo, levando-se em conta a natureza do conflito e as características do caso (ALMEIDA, 2014, p. 8).

É a escolha do mecanismo mais eficiente e apropriado, eficaz, para a solução de determinado conflito que se dá o nome de princípio da adequação, cuja observância, levará à eleição do mecanismo mais eficiente, podendo ser tanto dentre os métodos autocompositivos, adversariais ou mistos (ALMEIDA, 2014, p. 8).

Trata-se de um modelo essencialmente democrático e participativo, com grande empoderamento do cidadão que, então, torna-se o principal ato da solução de seu conflito, isso em contraposição a figura convencional de sujeito passivo que atua no processo por intermédio de um advogado, por petições escritas, enquanto no sistema multiportas, assume o protagonismo, tem um lugar de fala em que pode expor, diretamente, seus interesses, objetivos e preocupações (LESSA NETO, 2015, p. 439).

Como já abordado, em geral, os métodos de solução de conflitos podem ser identificados em três grandes grupos, sendo os autocompositivos, impositivos e mistos ou híbridos. No primeiro grupo é que se encontram a mediação, a conciliação e negociação (LESSA NETO, 2015, p. 439).

Os impositivos ou adversariais pressupõe a participação de um terceiro que resolverá o conflito, de forma a impor, aos envolvidos, sendo tal modelo corresponde a jurisdição e arbitragem.

A postura das partes é adversarial, ao invés de colaborativa. Enfim, os métodos mistos ou híbridos são aqueles que apresentam características típicas das demais classificações, como nos casos da mediação-arbitragem, minijulgamentos ou *dispute boards* (ALMEIDA, 2014, p. 3).

De qualquer forma, é nessa compreensão de que, para o melhor acesso à justiça e, por consequência, a solução mais adequada aos casos específicos, o modelo de justiça multiportas, que é composto por diferentes instâncias de solução de litígios, representa um grande avanço na ampliação daquele direito fundamental.

Ressalta-se, ainda, que a adoção do sistema multiportas se relaciona com o próprio acesso à justiça, tendo em vista que a Constituição Federal estabelece o acesso à justiça e o princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Hodiernamente, existem duas maneiras de solução do conflito, quais sejam: a autocomposição e a heterocomposição. Na autocomposição, as próprias partes envolvidas no conflito encontram a sua solução, ou seja, o conflito é autogerido pelos sujeitos da relação (NEVES, 2017, p. 60).

Por outro lado, na heterocomposição, há a intervenção de um terceiro alheio a relação conflituosa, que irá ditar uma solução ou ajudá-los a solucionar o problema.

Por esse motivo, “a expressão multiportas decorre de uma metáfora: seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, ou da conciliação, ou da arbitragem, ou da própria justiça estatal” (CUNHA, 2015, p. 637).

Na linha precursora do sistema multiportas, dois caminhos são importantes, o estabelecimento inicial dos meios adequados de resolução de conflitos, firmados como política estratégica do Judiciário brasileiro pelo CNJ a partir da Resolução 125 (CNJ, 2010b), e sua atualização substanciada pelas *On-line Dispute Resolution*, como será demonstrado na próxima seção.

5 MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (*ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION - ADR*) OU EQUIVALENTES JURISDICIONAIS

As equivalentes jurisdicionais ou formas alternativas de solução de conflitos são divididas em quatro espécies: autotutela, autocomposição – conhecida como conciliação -, mediação e arbitragem (NEVES, 2017, p. 61)

Diferente da prestação jurisdicional, as formas alternativas não são dotadas de definitividade, as quais são submetidas ao controle do Judiciário. Contudo, os equivalentes jurisdicionais apresentam o benefício da celeridade, por serem menos formais e do baixo custo financeiro, que é elevado nos processos jurisdicionais, a exemplo das taxas judiciárias, honorários advocatícios, custas de perícias, entre outros (NEVES, 2017, p. 61).

Os métodos alternativos de solução de conflitos (ADR) é o nome usualmente conferido àqueles mecanismos que têm por objetivo o de resolver disputas entre indivíduos, fora dos Tribunais, por meio de instrumentos não tradicionalmente judiciais (CAPPELLETTI, 1993, p. 282).

Para Cappelletti (1993, p. 283), a par do estudo que objetivou ampliar e tornar mais eficiente o acesso à justiça, o formalismo e a dogmática jurídica, a tendência nos ADRs é a de enxergar, de forma mais próxima da realidade, a complexidade humana, de maneira que o componente normativo não seja rejeitado, mas, visto como um entre vários elementos, sendo, o primordial deles, o indivíduo, com suas características culturais, econômicas e psicológicas.

Contrapõe-se a existência de uma noção tradicional de que os órgãos judiciários são reativos, condicionados a normas, fomentam o contraditório e produzem decisões, sendo o juiz responsável por organizar o processo à partir de mecanismos judiciais formais que, no geral, são diversos daqueles estabelecidos para os métodos adequados de resolução de conflito, sítio em que são identificadas as controvérsias e o momento de sua resolução, as partes consentem em participar do processo que observará a metodologia racional e adequada ao tipo de conflito, produzindo uma decisão colaborativa (ARBIX, 2015, p. 17).

Em razão dessa dogmática, e formalidade que a atividade jurisdicional convencional suporta, é que o movimento de acesso à justiça deve ser encarado em um tom de reforma, evolução em busca de implementação de facilidade e eficiência.

Como já mencionado antes, os principais obstáculos ao acesso são o econômico, o organizacional, relacionado aos direitos sociais e, finalmente, o terceiro, de ordem processual, que encontra vinculação estreita com os métodos utilizados para a solução dos conflitos que, em certa medida, mostram-se ordinariamente inadequados (CAPPELLETTI, 1993, p. 284).

Focando nessa limitação processual, que representa o adágio de que a solução usualmente proposta no sistema normativo pode não ser a mais adequada para a solução de determinados litígios, partindo da conciliação, arbitragem, mediação, destaca-se a iniciativa da Fundação Ford que, ainda em 1978, instituiu programa que destinava novos enfoques na solução de conflitos, com especial atenção para aqueles voltados à políticas públicas, além dos regulatórios e outros, provenientes de programas de bem estar social (CAPPELLETTI, 1993, p. 285).

Assim, mostra-se necessário compreender quais são os meios alternativos de resolução de conflitos atualmente, isto é: a autotutela, autocomposição e heterocomposição, descritos a seguir.

5.1 AUTOTUTELA

A autotutela trata de solução do litígio pela imposição da vontade de um dos interessados sobre a vontade do outro. Nos cânones de Dinamarca, referem-se à uma espécie de autocomposição egoísta, unilateral, antissocial e incivilizada, de forma que está proscribida pela lei que, inclusive, lhe traz sanções penais para sua prática, sendo vedada, inclusive, ao próprio Estado (DINAMARCO, 2017, p. 212–213).

A autotutela estava ligada às sociedades mais rudimentares, em que a força era sempre determinante nas soluções de conflitos, pouco importando de quem era o direito subjetivo no caso concreto (NEVES, 2017, p. 61).

Salienta-se, ainda, que a autotutela é excepcional, sendo raras as previsões legais autorizativas. A justificativa para a existência da autotutela encontra-se no fato de o Estado não ser onipresente e, dessa forma, atuar como garantidor de direitos o tempo todo (NEVES, 2017, p. 61).

É por essa razão que a autotutela é a única forma de solução alternativa que pode ser revista pelo Judiciário, justamente porque busca reverter prejuízos advindos de solução de conflitos com base na força, o que vai de encontro com o Estado Democrático de Direito (NEVES, 2017, p. 62).

5.2 AUTOCOMPOSIÇÃO

A autocomposição é modalidade de solução de conflito que parte da vontade livre e desembaraçada de um dos envolvidos em ceder, abrir mão, ou mesmo de sacrificar interesse próprio, no todo ou em parte, em favor de terceiro (JÚNIOR, 2017, p. 187). De forma mais ampla, significa dizer que, essencialmente, envolve renúncia, aceitação (resignação/submissão) e a transação (SENA, 2007).

Tratando-se de forma de resolução de conflito por obra dos próprios litigantes, sem terceiro vinculado diretamente à solução, a autocomposição além de promover o alcance das partes a um resultado que põe fim ao litígio, contribui de forma a reestruturar a relação entre as partes, tanto no viés da ampla pacificação, quanto ao capacitá-las à compreensão da melhor forma de tratar suas necessidades e interesses, ainda que não juridicamente tutelados (AZEVEDO, 2004, p. 1).

Nessa linha, Gomma (2004), se referindo à obra *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*, de Morton Deutsch, menciona que, uma das classificações possíveis para os processos de resolução de conflitos, há aqueles construtivos e outros, destrutivos. Nos destrutivos, ressalta-se o enfraquecimento ou rompimento de eventuais relações sociais preexistentes à disputa, além de predominar a tendência de expansão do conflito, assumindo as partes, portanto, caráter competitivo e adversarial, e que passam a buscar a vitória sobre a adversa (AZEVEDO, 2004, p. 2).

Já nos processos construtivos, como na autocomposição, sobressai o fortalecimento de relações sociais, até pela capacidade que a solução estimula e desenvolve nas partes, a partir da compatibilização dos interesses, sem atribuição de competição ou culpa, pelo desenvolvimento de condições ideais que permitem aos envolvidos a formulação de soluções para os próprios impasses (AZEVEDO, 2004, p. 2).

A autocomposição pode ser unilateral ou bilateral, a depender da renúncia, ou submissão da pretensão em favor dos interesses da outra parte, enquanto na bilateral, ambos realizam concessões recíprocas, dispondo parcialmente de seus interesses para pôr fim a disputa (PIERONI, 2018, p. 50).

Na espécie, então, envolvem a renúncia a pretensão, a transação e a submissão, podendo ser processual ou extraprocessual, conforme a existência de demanda posta em juízo ou não (PIERONI, 2018, p. 50).

Conforme preconizado por Ferreira e Motta, a autocomposição deve ter por característica a prevalência da vontade das partes que, conjuntamente, chegam a um desfecho e, por se tratar dos sujeitos envolvidos na relação, são os que melhor conhecem as circunstâncias em torno do problema e, sua satisfação é a finalidade principal dessa resolução, o que faz com que a autocomposição tenha grandes vantagens, o que revela a importância e necessidade de estimular a autocomposição (FERREIRA; MOTTA, 2020, p. 73).

Logo, averigua-se que o estímulo a autocomposição pode ser entendido como um reforço à participação popular no exercício do poder – no caso, o poder de solução dos litígios. Tem, também por isso, forte caráter democrático (DIDIER, 2015, p. 274).

Na transação, as partes fazem concessões mútuas, em que há o exercício de vontade bilateral das partes, visto que quando um não quer dois não fazem a transação. No caso da renúncia, o titular do direito abdica de seus interesses, enquanto no reconhecimento, a parte contrária aceita a pretensão que lhe é oposta (NEVES, 2017).

Nos dizeres de Grinover (2007, p.13) a autocomposição é o “sistema pelo qual uma das partes em conflito, ou ambas, abriam mão do interesse ou de parte dele”.

No entanto, há vários obstáculos ao acesso à justiça, seja pelos custos ou pelas condições pessoais de incapacidade ou despreparo das partes; dificuldade de proteção de certos interesses, tanto por sua conotação difusa na sociedade quanto por sua conotação diminuta se considerada individualmente; descontentamento pessoal e resistência a posições alheias (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). É por essa razão que, na impossibilidade de realizar resolução consensual, o Estado-juiz entrará em ação, por meio da tutela jurisdicional.

Marinoni (2015, p. 27) acerca dessa temática, preleciona que o acesso à justiça, nada mais é que uma questão de cidadania, compreendida no exercício e prerrogativa de acesso a um processo justo, em uma justiça imparcial, que possibilita a participação das partes no processo, garantindo a efetividade da tutela dos direitos, levando em consideração as diferentes posições sociais e situações do direito substancial.

Acesso à justiça, portanto, significa acesso à informação e a todos os meios alternativos de composição de Conflitos (MARINONI, 2015, p. 27)

O Estado deve, a fim de garantir a democracia e assegurar o exercício dos direitos individuais e coletivos, fornecer à sociedade os instrumentos necessários a assegurar que as pretensões da população, não apenas quanto à sua apreciação, mas, principalmente, à sua solução de forma justa, efetiva, tempestiva e adequada (NEVES, 2017).

A autocomposição é subdividida em mediação e conciliação, motivo pelo qual mostra-se necessário compreendê-las.

5.2.1 Mediação e conciliação

A mediação é técnica de estímulo à autocomposição, em que o mediador, munido de técnicas adequadas, ouvirá as partes e oferecerá diferentes abordagens e enfoques para o problema, aproximando os litigantes e facilitando a composição do litígio (DONIZETTI, 2020, p. 193)

Por outro lado, a conciliação busca o acordo entre as partes, enquanto a mediação objetiva debater o conflito, surgindo o acordo como mera consequência. Trata-se mais de uma diferença de método, haja vista que o resultado tende a ser o mesmo: solucionar o litígio (NEVES, 2017, p. 67).

O conciliador atua, preferencialmente, nos casos em que não havia vincula anterior entre as partes, como ocorre, por exemplo, nos casos em que há uma lide em decorrência de um acidente de trânsito (NEVES, 2017, p. 67)

No caso do mediador, diferente do conciliador, atua nos casos em que as partes envolvidas detinham vínculo antes do surgimento do litígio, como ocorre nos casos de direito de família, vizinhança e societário (NEVES, 2017, p. 67).

Ressalta-se que os métodos de autocomposição têm sido eficazes, tendo em vista que “em três anos, o número de sentenças homologatórias de acordo cresceu 5,6%, passando de 3.680.138 no ano de 2016 para 3.887.226 em 2019. Em relação ao ano anterior, houve aumento de 228.782 sentenças homologatórias de acordo (6,3%)” (CNJ, 2020, p. 171).

Além do mais, há outro pressuposto da autocomposição que destina -se como meio de alternância que pode ocorrer após a negociação dos interessados sem a participação de terceiros que auxiliem no processo (DIDIER, 2016, p. 168). Daí surge

a maneira prática de formalizar acordos on-line como implementações das plataformas, não prevalecendo só na mediação e na conciliação.

Existem vantagens óbvias tanto para as partes quanto para o sistema jurídico, se o litígio é resolvido sem necessidade de julgamento.

A sobrecarga dos tribunais e as despesas excessivamente altas com os litígios podem tornar particularmente benéficas para as partes as soluções rápidas e mediadas, tais como o juízo arbitral (CNJ, 2020).

Ademais, parece que tais decisões são mais facilmente aceitas do que decretos judiciais unilaterais, uma vez que eles se fundam em acordo já estabelecido entre as partes. É significativo que um processo dirigido para a conciliação – ao contrário do processo judicial, que geralmente declara uma parte “vencedora” e a outra “vencida” - ofereça a possibilidade de que as causas mais profundas de um litígio sejam examinadas e restauradas um relacionamento complexo e prolongado (NETO, 2008, p. 134).

Conforme Adolfo Braga Neto (2008, p.134), encontra-se enraizada na cultura tupiniquim o pensamento de que a justiça só é alcançada a partir da intervenção do Poder Judiciário, por meio de uma decisão imposta pelo juízo, ainda que muitas vezes tal decisão seja simples aplicação de um texto legal claro e objetivo.

Busca-se, portanto, romper o modelo de justiça que confere primazia ao conflito. E, para alcançar o objetivo de garantir de forma efetiva o acesso à justiça, mostra-se necessária a utilização de formas alternativas de solução de conflitos, com técnicas processuais diferenciadas, que deem enfoque para desburocratização de procedimentos (BRAGA NETO, 2008, p. 134).

5.3 HETEROCOMPOSIÇÃO

Em relação as modalidades convencionais, chamadas de heterocomposição há contraposição material na medida em que, aqui, o conflito é solucionado por meio de intervenção de terceiro estranho a relação jurídica original, ou seja, as partes se submetem a solução firmada, instigada ou favorecida por terceiro (SENA, 2007).

A heterocomposição tem como principal característica a intervenção de um terceiro, seja pela presença do Juiz, no processo judicial, seja pela presença de um terceiro, que é eleito pelas partes (NEVES, 2017, p. 69).

Para Maurício Delgado, a heterocomposição ocorre quando o conflito é solucionado por meio da intervenção de um agente exterior à relação conflituosa original. É que, ao invés de isoladamente ajustarem a solução de sua controvérsia, as partes (ou até mesmo uma delas unilateralmente, no caso da jurisdição) submetem a terceiro seu conflito, em busca de solução a ser por ele firmada ou, pelo menos, por ele instigada ou favorecida (DELGADO, 2002, p. 663)

Em matéria de soluções de conflitos, o processo judicial é a via mais procurada. A arbitragem, por outro lado, ainda é pouco utilizada, sobretudo porque se trata de um meio de resolução de conflitos mais oneroso.

A arbitragem consiste no julgamento do litígio por terceiro imparcial, escolhido pelas partes. É, tal qual a jurisdição, espécie de heterocomposição de conflitos, que se desenvolve mediante trâmites mais simplificados e menos formais do que o processo jurisdicional (DONIZETTI, 2020, p. 195).

A arbitragem somente pode ser convencionada por pessoas maiores e capazes e com relação a direitos disponíveis, bem como não é compulsória, sendo apenas uma opção a ser escolhida pelas partes envolvidas (BRASIL, 1996).

A Lei nº 9.307/1996 veio disciplinar a arbitragem, a qual versa, em seu artigo 1º, que qualquer conflito relativo àqueles direitos patrimoniais em que as partes podem dispor é passível de solução pela arbitragem (BRASIL, 1996).

Nesse sentido, as partes hão de escolher um árbitro, estranho à lide, que terá poder para resolver o conflito. Ademais, ficarão obrigadas a cumprir aquilo que for decidido.

Nas explicações de Alexandre Freitas Câmara, “os titulares de interesse em conflito, por ato voluntário, nomeiam um (ou mais de um) terceiro, estranho ao litígio, conferindo-lhe poder para apresentar uma solução para aquela lide, solução esta que lhe será imposta coativamente” (CÂMARA, 2005, p. 10).

A sentença arbitral produz entre as partes e seus sucessores os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Judiciário e, quando condenatória, constituirá título executivo judicial, nos termos do artigo 36, da Lei 9.307/1996 (BRASIL, 1996).

É possível controle judicial sobre a sentença arbitral, no entanto, cinge-se apenas quanto aos aspectos formais. Não se admite a revisão, pelo Judiciário, do

mérito da decisão arbitral, apenas de matérias relativas à validade do procedimento (DONIZETTI, 2020, p. 195).

A demanda para a declaração de nulidade da sentença arbitral, parcial ou final, seguirá as regras do procedimento comum e deverá ser proposta no prazo decadencial de até 90 (noventa) dias após o recebimento da notificação da respectiva sentença. Findo prazo, a sentença arbitral torna-se soberana e imutável (BRASIL, 1996).

É em razão dessa aptidão para produção de coisa julgada material que se diz que a arbitragem é verdadeira espécie de jurisdição (MARINONI, 2006, p. 57).

O Poder Judiciário não pode rever o mérito da sentença arbitral, sendo possível, entretanto, que a parte interessada postule ao órgão do Poder Judiciário, mediante demanda específica, a decretação da nulidade da sentença arbitral, nas hipóteses previstas na própria lei de arbitragem (NEVES, 2017).

5.4 A ESCOLHA ADEQUADA DOS EQUIVALENTES E A MUDANÇA DE PARADIGMA

A escorreita apresentação das alternativas, dos equivalentes jurisdicionais, importa em elencar um rol de soluções que podem se apresentar adequadas, ou não, a determinada espécie de conflito.

Tal raciocínio é inferido a partir da ideia de que o direito não deve visar erradicar o conflito, mas, trata-lo da forma mais adequada à sua natureza, extraindo algo de positivo para a sociedade, de forma que a escolha entre os equivalentes revelará o tratamento adequado à sua viabilização (MAZZEI; CHAGAS, 2018, p. 10).

Do ângulo normativo, o arcabouço de leis apresentou um rol de demandas e suas resoluções possíveis, seja na instituição da conciliação, arbitragem, entre outros mecanismos citados aqui e que, em razão dos propósitos mostram-se mais adequadas.

Já do ângulo social e antropológico, é impossível não nos importarmos com a evolução tecnológica e ignora-la como mecanismo que se relaciona com os métodos alternativos, alterando-se, então, paradigmas. O melhor exemplo desta conclusão é a existência das chamadas ODRs, isto é, as resoluções *online* de litígios, as quais já vêm sendo utilizadas no território nacional, principalmente porque corroboram com a celeridade e economia processuais e que se comportam como ferramenta de avanço

para o Poder Judiciário, na busca pela disrupção de uma justiça meramente adversarial, como veremos à frente.

6 A RESOLUÇÃO ONLINE DE LITÍGIOS (ODR) NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

Os meios de Resolução Online de Litígios (*Online Dispute Resolution - ODR*) consistem, em síntese, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no espaço virtual, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo “real” ou denominado de “mundo físico”. Nesse sentido, a ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR, ou como mencionado anteriormente, uma atualização, um *upgrade* (AMORIM, 2017, p. 514).

A possibilidade de utilização da tecnologia para a resolução de controvérsias é uma situação factível, tendo em vista a possibilidade de “utilização de inteligência artificial para fornecê-la ou mesmo o uso das ferramentas de Dispute System Design (DSD), aplicando-as aos meios de Resolução Online de Litígios” (AMORIM, 2017, p. 514).

Nessa linha, trata-se de:

uma perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos da mediação e da arbitragem online (AMORIM, 2017, p. 515).

Ethan Katsh foi um dos responsáveis pela criação de uma teoria sobre os meios online de resolução de litígios, sendo de sua autoria um dos primeiros artigos sobre o tema, intitulado “*Dispute Resolution in Cyberspace*”, publicado na Conn. L. Rev. em 1996 (AMORIM, 2017, p. 516).

Em meados de 2001, Ethan Katsh e Janet Rifikin efetuaram uma divisão da história das ODRs em três períodos.

O primeiro período se estendeu até 1995, tendo em vista que, naquela época, inexistia um número elevado de disputas e, principalmente, os meios de resolução de litígios eram aplicados em casos específicos (KATSH; RIFIKIN, 2001, p. 46)

O segundo período compreendeu os anos entre 1995 e 1998, nos quais se desenvolveu a compreensão de que a Internet necessitava de instituições online encarregadas da resolução dos conflitos que nasciam na rede e, por essa razão, várias experiências surgiram nessa fase (KATSH; RIFIKIN, 2001, p. 46).

O terceiro período, finalmente, começou em 1998, caracterizando-se pela emergência de uma indústria das ODRs e pelo reconhecimento de que as mesmas tecnologias empregadas na Resolução Online de Litígios poderiam ser utilizadas na resolução de controvérsias off-line (KATSH; RIFIKIN, 2001, p. 47).

Posteriormente, e com roupagem mais associada ao Judiciário, outras quatro experiências foram classificadas como precursoras dos sistemas de ODR.

A primeira experiência foi nominada de *Virtual Magistrate Program* (Programa Magistrado Virtual), criado em 1996 a partir de um encontro patrocinado em 25 de outubro de 1995 pelo *National Center for Automated Information Research* (NCAIR) e pelo *Cyberspace Law Institute* (CLI), que se estabeleceu como a primeira experiência mais próxima do que se poderia considerar, atualmente, um ODR (GELLMAN, 2015).

O *Virtual Magistrate Program* tinha por ideia nuclear o fornecimento de soluções para litígios que envolvessem usuários da Internet e os operadores de rede ou os provedores de acesso (KATSH; RIFIKIN, 2001, p. 47).

No entanto, sua abrangência era bastante restrita em virtude de que seu objetivo era prevenir e fornecer soluções rápidas e eficazes às controvérsias que os próprios operadores de rede tinham interesse, o que os tornava simultaneamente juízes e partes na disputa (BENYEKHLEF; GÉLINAS, 2005).

Nesse sentido, ainda sobre o *Virtual Magistrate* e seu funcionamento, Amorim (2017, p. 518) lecionou que o procedimento era efetuado a partir da troca de e-mails, nos quais restavam descritas as razões da reclamação que, em regra, deveriam dizer respeito ao envio de mensagens e arquivos com conteúdo ilegal, violação de privacidade, apropriação ilícita de segredos comerciais, fraude, concorrência desleal, difamação ou postagem de material inadequado com conteúdo obsceno ou de ódio (AMORIM, 2017, p. 518).

O *Virtual Magistrate* comprometia-se a fornecer uma solução para o caso em até setenta e duas horas, cobrando dos interessados uma taxa de dez dólares americanos. O objetivo da fixação da taxa era evitar as reclamações indevidas ou sem fundamento (KATSH; RIFIKIN, 2001, p. 48).

A segunda experiência de ODR foi o *Online Ombuds Office*, implantado também a partir de 1996 pelo *Center for Information Technology and Dispute Resolution* da Universidade de Massachusetts, nos Estados Unidos (AMORIM, 2017, p. 517).

Amorim vaticinou que o objetivo do programa era o de permitir a resolução de litígios que envolvessem disputas sobre nomes de domínios, provedores de acesso à Internet e seus usuários, propriedade intelectual ou grupos de discussão. O traço diferencial do projeto foi a utilização de textos, imagens e gráficos para auxiliar as partes no processo de resolução do litígio. A ideia de utilização dos recursos das tecnologias para facilitar o trabalho dos *ombudsmen* estava centrada no conceito de tecnologia como a “quarta” parte no processo de Resolução Online de Litígios (AMORIM, 2017, p. 518).

Em seguida, a terceira experiência precursora de ODR foi o *CyberTribunal*, implantado em setembro de 1996 pelo *Centre de Recherches en Droit Public*, da *Université de Montréal*, no Canadá (AMORIM, 2017, p. 518). O objetivo fundamental do projeto consistia na prevenção e resolução online de litígios ocorridos na Internet, utilizando elementos da mediação e da arbitragem.

O *CyberTribunal* possuía, portanto, um espectro de abordagem e metodologias maior do que o das experiências do *Virtual Magistrate* e do *Online Ombuds Office*, a despeito de também estar limitado à resolução dos conflitos oriundos exclusivamente da Internet (AMORIM, 2017, p. 519).

O *CyberTribunal* não se tratava de um juízo virtual, pois não havia uma função jurisdicional, ao menos não no modelo atual de jurisdição estatal. “As partes voluntariamente submetiam o conflito à apreciação do *CyberTribunal*, composto por juristas e não juristas com formação em mediação, arbitragem e direito das tecnologias de informação, competindo aos mediadores e árbitros conduzir o processo de maneira segura e sigilosa” (BENYEKHFLEF; GÉLINAS, 2005).

Além do mais, dividia-se em quatro fases: recepção, mediação, arbitragem e Secretaria (AMORIM, 2017, p. 518). Para explicar como funcionava na prática, Amorim aduziu que:

no módulo recepção, o usuário tinha acesso às informações básicas sobre o funcionamento do sistema, bem como aos formulários que permitiriam a abertura de um processo. Uma vez preenchido com as informações necessárias para o andamento da demanda, como a qualificação das partes, a natureza e o objeto do litígio, bem como a solução pretendida, o formulário era então codificado e enviado à Secretaria. Esta última se encarregava da designação de um mediador que, tendo recebido o dossiê, comunicava-se com o demandado, apresentando-lhe o processo e convidando-o a participar da mediação. A atuação do mediador era precedida de uma tentativa prévia de conciliação entre as partes que, diante da inexistência de conciliação, decidiam voluntariamente submeter-se à mediação ou à arbitragem (AMORIM, 2017, p. 519).

Para Arbix (2017, p. 57) a ODR corresponderia a “uma nova porta” do sistema multiportas, a qual estaria voltada à solução de conflitos que, possivelmente, não seriam resolvidos por meio dos tradicionais instrumentos de resolução de controvérsias.

Ressalta-se que, em regra, as plataformas online de resolução de conflitos possibilitam uma evolução das tentativas de resolução que poderão ensejar a interveniência de um terceiro neutro. Esse terceiro pode ser um conciliador, um mediador ou mesmo um árbitro (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 173).

As ferramentas tecnológicas são denominadas de “quarta parte”, pela sua relevância no procedimento da ODR, haja vista que sua utilização caberia tanto em casos relacionados a disputas surgidas na internet como em questões mais tradicionais (*off-line*), envolvendo procedimentos judiciais ou não (PAPPAS, 2008, p. 1-2; ALBORNOZ; MARTIN, 2013, p. 45).

Outrossim, os benefícios atribuídos a ODR são variados e vão desde a economia de custos, rapidez e conveniência na resolução dos conflitos, até a possibilidade de procedimentos adaptados especificamente, especialmente porque a ODR não exige gastos expressivos com advogados, encurta distâncias e não depende da agenda do mediador ou calendário do juiz (PAPPAS, 2008, p. 6).

Salienta-se que, algumas razões para a baixa utilização da ODR em litígios não relacionados à internet seria o desconhecimento do público em geral e dos advogados em particular, além dos investimentos necessários em tecnologia (servidores, software e pessoal de TI), que mitigariam a vantagem econômica de seu uso (PAPPAS, 2008, p. 6-7).

Albornoz e Martín defendem o uso da ODR como uma alternativa mais eficiente, rápida e de baixo custo, frente ao sistema judicial atual, que se mostra sobrecarregado, complexo, caro e muitas vezes inacessível, bem como frisam seu potencial de contribuição para o desenvolvimento de economias regionais, estimulando o crescimento do comércio eletrônico, ainda que indiretamente, ao promover a confiança da sociedade (ALBORNOZ; MARTIN, 2013, p. 49-52).

Pappas, nesse sentido, afirma que a legitimidade da ODR precisa ser construída a partir de uma “arquitetura de confiança”, necessária ao estabelecimento de uma relação de maior aceitação na sociedade em geral, diante de seus inúmeros benefícios (PAPPAS, 2008, p. 8). Para o autor, nesse caso, um dos maiores empecilhos à consolidação da ODR, como elemento alternativo à solução de conflitos

de forma célere, barata e customizada é a falta de confiança social nos procedimentos online (PAPPAS, 2008, p. 8).

Contudo, conforme sustentado por Amorim e Rodrigues, persiste a necessidade de se enfrentar e superar os desafios para viabilizar a massificação e a adesão social aos meios online de resolução de litígios, o que resultará em uma enorme e importante contribuição para o cenário atual de extrema judicialização verificado no país, quiçá sem precedentes no restante do mundo” (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 179).

Afirmou que, ainda no Brasil, a tecnologia vem sendo cada vez mais incorporada ao dia a dia do Poder Judiciário, tanto é que, segundo o CNJ, a política da virtualização de demandas teria resultado, pela primeira vez, na superação de novos casos eletrônicos em relação aos físicos (CNJ, 2016, p. 381).

Os autores Amorim e Rodrigues tecem a crítica de que a mera virtualização processual não se mostra suficiente, sendo necessária a concretização de mudanças mais acentuadas para enfrentar os litígios (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 179).

Nessa linha, pode ser que haja a compreensão de que o uso das ODRs exclusivamente pelo Judiciário, apresenta a ideia de que a transferência desta aplicação ao sistema de Justiça, provavelmente, o tornaria mais asoberbado, haja vista o alto volume de processos que atualmente tramita no país impõe, cujo acervo tem sido objeto de estudos e alternativas que concluem pela necessidade de retirar parcela dos litígios da esfera judicial, em busca de uma solução consensual extrajudicial (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 180)

Por essa razão, a busca pela legitimidade de uso da ODR não poderá impor ao judiciário uma carga ainda maior que aquela hoje suportada. Sua utilidade, no contexto brasileiro, ocorreria em melhor grau se colaborasse com a redução dos novos casos que ingressam no sistema a cada ano (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 181).

Um dos argumentos defendidos pelos autores supramencionados está atrelado à possibilidade de se utilizar a integração entre a ODR e o processo judicial, de modo a aproveitar as etapas realizadas na ODR na fase judicial, especialmente para não esvaziar a utilização da ODR de forma extrajudicial (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 184).

Amorim leciona que, nesse caso, a possibilidade vislumbrada no ordenamento jurídico atual, é por meio do negócio jurídico processual atípico do artigo 190 do CPC. Tal dispositivo legal permite que as partes estipulem mudanças no procedimento para ajustá-lo às especificidades da causa e convencionar sobre os seus ônus, poderes, faculdades e deveres processuais, antes ou durante o processo (AMORIM, 2019, p. 192).

O Código de Processo Civil vigente consagrou o princípio do autorregramento da vontade, quando possibilitou às partes o exercício da liberdade no ambiente processual sem restrições irrazoáveis ou injustificadas, existindo, pois, uma proteção ao livre exercício da vontade no processo, conforme ensinado por Didier (2015, p. 22-23).

Ademais, Redondo corrobora que essa liberdade de se realizar modificações no procedimento, sob a escolha das partes interessadas, corresponde, também, ao princípio da adequação social, que decorre do devido processo legal, do acesso à justiça e da razoável duração do processo, tudo com o principal escopo de garantir maior celeridade e eficiência na tramitação da causa (REDONDO, 2016, p. 230)

Ao permitir a realização de negócios processuais atípicos, incentivando, inclusive, a autocomposição, o CPC estatuiu a premissa de que há maior importância na resolução do conflito em si, do que com o seu julgamento formal, redimensionando o papel do Poder Judiciário. Há, portanto, uma democratização do exercício tradicional da jurisdição, reduzindo o distanciamento e a formalidade, tudo em busca de uma revalorização da autonomia da vontade das partes (CUNHA, 2014, p. 21).

Essa realidade tem alcançado também a Administração Pública e o Judiciário, principalmente porque garante celeridade e economia para o aparato estatal.

6.1 AS ODRS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E NO PODER JUDICIÁRIO

A Lei n. 13.140/2015, que disciplina a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública, estabeleceu a possibilidade de criação de câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, no âmbito dos respectivos órgãos da Advocacia Pública dos Entes Federativos, com competência para avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de composição, no caso de controvérsia entre particular e pessoa jurídica de direito público, nos termos do artigo 32, inciso II, da supramencionada lei (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 188).

Quanto a arbitragem, que é modalidade de heterocomposição, a Lei n. 13.129, de 2015, passou a permitir, expressamente, que a Administração Pública direta e indireta a utilizasse para resolução de conflitos relativos aos direitos patrimoniais disponíveis, desde que observado o princípio da publicidade (BRASIL, 2015)

Nesse sentido, Amorim e Rodrigues vaticinaram não ser equivocado concluir pela possibilidade da adesão pelo poder público aos métodos de ODR, mormente naqueles conflitos havidos entre o Estado e o cidadão, sempre no intuito de obter rápida solução, com eficiência e à baixo custo.

Certamente, a contribuição do método aplacado nas ODR, para a resolução dos conflitos entre o poder público e o cidadão, requer o desenvolvimento de plataformas específicas, que atendam as normas jurídicas e, ao mesmo tempo, propiciem uma experiência *online* exitosa (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 190).

Os autores explicam que, para ocorrer um negócio jurídico voltado à integração entre uma plataforma ODR e o processo judicial, deve-se observar os seguintes aspectos:

- (i) um acordo de vontades entre o poder público e o cidadão estabelecendo a adesão a ODR e ao processo judicial subsequente, com modificações previamente definidas; (ii) mudanças no procedimento judicial que aproveitem as etapas já enfrentadas por ocasião da ODR e, por isso, confirmem-lhe maior celeridade; e (iii) a integração operacional da plataforma ODR com o sistema de processo eletrônico do Poder Judiciário (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 198).

Os autores acreditam que se deva, atualmente, analisar a conveniência entre celebrar protocolos, ou acordos institucionais, da Administração Pública e o Poder Judiciário, com a finalidade de imprimir uma política pública de justiça, voltada ao estímulo da consensualidade e a rápida solução dos conflitos, por meio da integração da ODR ao processo judicial eletrônico” (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 200).

No dia 11 de março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o estado de pandemia global (OMS, 2020), circunstância que trouxe uma nova realidade para a Administração Pública, ao Poder Judiciário e toda a sociedade.

Netto, Fogaça e Garcel pontuaram que, surgiram grandes e ímpares reflexos oriundos e típicos da pandemia do COVID-19, passando pela necessidade de isolamento social, como medida para refrear o avanço no contágio, surgindo, pois, a imprescindível necessidade de se ampliar o espaço para a discussão, refletir sobre a

realização de atos judiciais formais e típicos, como as audiências de conciliação e mediação (NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 2)

Cria-se, então, a necessidade de se implementar, ainda que de forma gradativa, o uso de novas tecnologias para a realização desses mecanismos, estimulando, ainda, métodos autocompositivos que, para a resolução efetiva dos conflitos, isso como forma de garantir o acesso à justiça (NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 3)

Neste sentido, as plataformas de ODR se mostram muito mais do que um mecanismo para a realização de procedimentos tradicionais de forma online, mas, verdadeiros métodos de solução de conflitos por complementação das unidades de Tecnologia da Informação das instituições públicas (NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 3).

Cortés (2011, p. 53) exemplifica que isso pode ocorrer nas hipóteses de proposição do procedimento, o agendamento neutro de sessão, os processos de produção de provas, as oitivas, discussões e mesmo a entrega de decisão vinculante, classificando a ODR, verdadeiramente, como um meio diferente para solucionar conflitos, do início ao fim, respeitando os princípios do devido processo.

Diante disso, verifica-se que, para o Poder Judiciário, tal instrumento apresenta soluções adicionais, na medida em que traz consigo a capacidade de eliminar um imenso número de processos, antes mesmo do seu surgimento, ou seja, antes de ser formalmente levado à juízo, significando economia de insumos, pessoas e todos os demais custos que compõe a máquina estatal, quando é movimentada a resolver os conflitos de forma convencional (NETTO; FOGAÇA; GURCEL, 2020, p. 4).

Katsh (2012) pondera também que, de acordo com a Teoria do Contato, dos economistas Storper e Venables, que advém da comunicação remota, como é o caso da ODR, possui vantagens como uma preparação prévia para a elaboração da melhor resposta possível e uma análise mais profunda durante a comunicação entre as partes.

O Estado, incontestavelmente, é essencial para a superação do momento de crise e, sem dúvidas, o papel do Poder Judiciário persiste na fiel proposição constitucional de afastar ameaça ou lesão a direitos.

Como já mencionado, e segundo Cappelletti e Garth (1978), o efetivo acesso à justiça só pode ser expresso mediante a completa igualdade de armas. Logo, somente é possível concluir que o cidadão será contemplado em sua garantia absoluta de acessar o sistema de justiça por meio da tecnologia, a quem caberá a

facilitação dessa equidade, se houver a existência de um mecanismo, ainda que um processo eletrônico, que garanta a oportunidade de partida e instrumento inicial para a consecução integral desse acesso à justiça.

Em 2019, no relatório Justiça em números, realizado pelo Conselho Nacional da Justiça (CNJ), 11 tribunais já contavam com 100% de seu acervo tramitando eletronicamente, o que demonstra que os tribunais ostentavam algum esforço para se atualizarem tecnologicamente (CNJ, 2019).

Durante os primeiros meses da pandemia, entre março e maio de 2020, o processo eletrônico foi um claro elemento de divisão entre o arcaico e a inovação, isso porquê, apesar de essencial, o Poder Judiciário é integrado por mulheres e homens que também estão expostos aos riscos que a aproximação/aglomeração social pode causar (CNJ, 2020).

Além disso, a ampliação da realização eletrônica da audiência preliminar tornou-se elementar à manutenção do efetivo acesso à ordem jurídica, haja vista que as partes que possuem, em grande escala, acesso aos meios digitais, conhecendo minimamente as ferramentas necessárias e possuindo interesse mútuo, tudo em razão da pandemia (NETTO; FOGAÇA; GURCEL, 2020, p. 7).

Nesse sentido, Netto, Fogaça e Gurcel afirmam:

Várias formas de Resolução Alternativa de Litígios (ADR), incluindo mediação, podem ser conduzidas on-line, conjuntamente com os assuntos costumeiros da prática forense, antes tratados pessoalmente, agora podem ser resolvidos por e-mail, link de vídeo ou teleconferência. Para garantir o acesso contínuo à justiça em meio ao isolamento social, se faz necessária a introdução dos modelos de tribunais remotos, audiências realizadas por meio do telefone, vídeo, por meio do Skype, Zoom e WhatsApp, por exemplo (NETTO; FOGAÇA; GURCEL, 2020, p. 7).

Diante deste panorama, a modernização na tratativa dos conflitos é a única saída, o que deixa ainda mais evidente a necessidade de se adotar a ODR no sistema público de justiça brasileiro.

No Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, houve a adoção de ODR por iniciativa do Nupemec, com o intuito de garantir a acessibilidade e rapidez na resolução de conflitos de interesse, bem como envolver as empresas na redução de litígios resultantes das relações com clientes (SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 8).

O case importou na utilização de uma plataforma customizada para um processo de recuperação judicial que envolvia mais de 65 mil credores que, no curto prazo de 4 meses, alcançou mais de 70% de acordo, resultado que seria inviável pelos mecanismos convencionais e formais. Assim, é possível observar sua importância e marco de êxito na utilização desse tipo de ferramenta (SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 8).

Mais uma vez, observa-se que a disponibilização de plataformas de ODR para a realização de resolução de conflitos de forma *online* confirma se tratar de método eficiente a garantir o acesso à justiça, sobretudo por trazer flexibilidade de participação, rapidez na solução e redução de custos, de forma a evitar o deslocamento desnecessário dos envolvidos, o que é fundamental no período de isolamento social causado pela pandemia (SOUZA NETTO; FOGAÇA; GARCEL, 2020, p. 9).

As formas de solução de disputas são exercícios em que se trabalha diferentes meios de comunicação entre parte durante um conflito, ou no processo de solução destes (WING; RAINEY, 2012).

Assim é possível afirmar que o âmbito de origem do conflito (*online ou offline*) não deve impactar sobre qual o meio ideal para submetê-lo e buscar sua solução, até em virtude da existência de um grande número de conflitos originados no mundo físico e que podem ser submetidos à uma ODR (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 8).

Nesse sentido, o desafio deve ser o de encontrar um leque de soluções de ODR que possibilitem a solução de conflitos independentemente de sua fonte originária. Assim, além de discutir os tipos, seu nascedouro e a modalidade dos conflitos que podem se submeter a resolução online, deve-se focar na busca de ferramentas adequadas, com interface agradável e que garantam confiança, transparência e tratamento adequado para uma variedade de conflitos (KATSH, 2012).

Lima e Feitosa ressaltam que a resolução de conflitos em rede concretiza o conceito de virtualização do Poder Judiciário, já que viabiliza que todo o procedimento ocorra de forma virtual, ainda que, em determinadas situações, as partes acabem optando por dar continuidade ao procedimento de forma presencial (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 8)

Não se pode considerar virtualização a simples utilização de instrumentos da tecnologia da informação nas salas de audiência tradicionais e fóruns, tais como videoconferências e computadores, ou mesmo a digitalização dos processos.

O avanço na matéria da solução de conflitos online se dá não só no aprimoramento do processo eletrônico para que este passe a se desenvolver de forma cada vez mais virtualizada, mas, e principalmente, na elaboração de todo um novo procedimento para a solução online dos conflitos (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 11)

Não há dúvidas que, hodiernamente, os tribunais têm buscado soluções de modernização. Para a própria estrutura do Poder Judiciário, a ODR se mostra vantajosa, na medida em que tem a capacidade de diminuir, substancial e potencialmente, seu acervo, resolvendo processos logo no início do conflito, o que poupa gastos com a movimentação da máquina estatal para prover uma resposta às partes (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 11).

Some-se a isso o fato das soluções em ODR poderem substituir as modalidades convencionais de audiências de conciliação, por exemplo, o que resultaria em um aproveitamento mais eficiente do trabalho dos servidores, com a eliminação de uma lista de expedientes e pequenos atos de movimentação processual (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 12).

Cappeletti, acerca da modernização, afirma que as reformas relativas à efetividade de direitos, conquistadas no *welfare state*, no estado de bem-estar social, refletem sobre o reconhecimento da necessidade da materialização do acesso à justiça, na essencialidade de amoldar e ressignificar tal garantia em função das demandas e dos recursos dispostos pelas sociedades, reconhecendo, então, o direito humano básico referente à concreção de outras garantias, essencial a sistemas jurídicos modernos e igualitários, como acesso à justiça (CAPPELLETTI, 1988).

Diante disso, repisa-se que não se confunde o acesso à justiça com o ingresso ao Poder Judiciário, mas à solução das controvérsias. Para Fonseca (2020, p. 119), a possibilidade de criação de softwares respaldados por algoritmos específicos, alinhados ao fim almejado, viabiliza um novo paradigma na esfera da resolução de conflitos, como é o caso da ODR (FONSECA, 2020, p. 119).

É importante destacar que existem duas gerações de ODRs (FONSECA, 2020, p. 119).

A primeira se utiliza de instrumentos eletrônicos para a discussão do problema, com aplicação das ODRs, ou seja, buscam facilitar o contato entre as partes, seja por meio de troca de e-mails, de vídeo conferências, de chamadas telefônicas de voz e de vídeo, de fóruns ou de mensagens instantâneas (FONSECA, 2020, p. 119).

A segunda geração:

tem por características a progressão, em relação à primeira, quanto ao papel desempenhado pelos agentes de Inteligência Artificial, que atuam com autonomia e que não se limitam a colocar as partes em contato, reduzindo a intervenção humana nas funções exercidas (PERUGINELLI, 2002).

Em relação às duas gerações, Carneiro explica que, desde o início, os sistemas das *online dispute resolution* se dividiram em dois grandes grupos distintos, sendo o primeiro representado por ferramentas computacionais como chats, e-mails, *instant messaging*, fóruns, vídeos e chamadas de telefone, videoconferência, as quais contam com a intervenção humana de um terceiro facilitador (ANDRADE et al., 2010).

Um segundo grupo é representado por sistemas automatizados (softwares e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programados com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial (CARNEIRO, 2014, p. 215).

Os sistemas de ODR são, assim, classificados conforme auxiliam as partes no processo de resolução de disputa. Algumas das categorias são *information systems*, que simplesmente fornecem aos sujeitos parciais informações úteis à solução do impasse, e *blind bidding*, agentes voltados à automatização e à otimização de questões meramente pecuniárias – de modo que a decisão a partir dos possíveis acordos é atribuída ao agente (ANDRADE et al., 2010).

Nesse cenário, depreende-se a importância da ODR para o acesso à justiça, haja vista que essas ferramentas são capazes de efetivar direitos e reduzir custos, sem levar em consideração a praticidade aos usuários, que não precisam se deslocar (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 13)

Além do mais, nota-se que as ODR têm como efeito a diminuição da demanda de processos judiciais que tem sobrecarregado o Judiciário, o que o torna incapaz de focar nos casos mais difíceis e de zelar pela celeridade, economia e eficiência processual (AMORIM, 2017, p. 516).

Portanto, não obstante a existência de desafios, é inconteste a necessidade de implementação das *Online Dispute Resolution* na materialização do acesso à justiça.

As relações jurídicas firmadas no ciberespaço instauram uma nova forma de relacionamento com o real, criando outras fontes de normatividade, exigindo do sistema jurídico uma releitura de seus próprios paradigmas (AMORIM, 2017, p. 516).

No que concerne à arquitetura da plataforma, a negociação digital deve ser integralmente, ou em grande parte, automatizada, de forma que para a realização, por exemplo, da mediação, é possível utilizar um software em conjunto com um terceiro facilitador imparcial, além da própria mediação tradicional por meio de tecnologias online (GOODMAN, 2003, p. 4).

Com relação à negociação digital integralmente automatizada, esta normalmente deve funcionar como um ambiente completamente livre para negociação entre as partes, incentivando-se que o sistema envie eletronicamente mensagens para a parte que pode manifestar interesse ou declinar da negociação (GOODMAN, 2003, p. 4). No caso de aceite, o qual é manifestado na própria plataforma, o próprio computador já estima uma média daquilo que está sendo negociado e informa as partes, bem como ulteriores andamentos (GOODMAN, 2003, p. 2).

Na mediação realizada por meio de uma plataforma, o terceiro imparcial participa como um facilitador dos interesses das partes, tanto pessoal ou virtualmente, auxiliando a manifestação das vontades e identificando questões que podem prejudicar a resolução da questão (GOODMAN, 2003, p.06).

No que tange aos institutos básicos normalmente utilizados na solução de conflitos, tem-se quatro opções comumente utilizadas atualmente: a negociação automatizada e assistida, a mediação online, a arbitragem online e o ombudsman online (PORTO, 2017, p. 298).

A negociação pode ser automatizada ou assistida, a depender da plataforma a ser utilizada, e ocorre sem que as parte conflitante contestem fatos ou responsabilidade por uma suposta falha negocial (PORTO, 2017, p. 299).

Outrossim, nesta modalidade, as plataformas apenas analisam o limite de negociação de cada uma das partes, analisando propostas e contrapropostas, as quais são mantidas ocultas durante o procedimento e apenas divulgadas em um determinado momento preestabelecido (BARTOLINI, 2004, p. 213).

Na mediação, por outro lado, há a intervenção de um terceiro imparcial que coordena as manifestações de vontade das partes conflitantes, a fim de que se alcance, por meio da plataforma, uma melhor solução para a questão, ou seja, a mediação trabalha com pessoas e não com casos, dando ênfase às suas habilidades e limitações e promovendo seu fortalecimento com indivíduos objetos de direitos e deveres (NETO, 2010, p. 29).

A arbitragem, como já mencionado, é um meio de solução de conflitos no qual as partes previamente convencionam não submeter ao Poder Judiciário eventuais litígios decorrentes de uma determinada relação jurídica, ficando a escolha do profissional pelas partes, árbitro que possua especialidade naquela determinada matéria, no intuito de preservar a reputação mercadológica dos envolvidos (MAGALHAES, 2009, p. 33).

Por fim, tem-se o *ombudsman online*, que, nos ensinamentos de Almeida e Fujita, trata-se de um ouvidor que é inserido institucionalmente nas empresas para o recebimento de informações por meio de canais diversos (e-mail, chat, mensagens etc), levando eventual insatisfação com relação a determinada situação, produto ou serviço, a patamares superiores. Neste tipo de solução de conflitos online, evita-se que, efetivamente, haja um litígio por meio da antecipação com relação à tentativa de solução da questão (ALMEIDA; FUJITA, 2019, p. 28-29)

É por essa razão que o Judiciário deve buscar a pacificação social por meio de práticas conciliativas que se apoiem em três pilares, quais sejam, a racionalização na distribuição da justiça, a pacificação social e a colaboração do corpo social nos processos de solução de conflitos (GRINOVER, 2007, p. 04).

Deste modo, reafirma-se que o acesso à Justiça não deve ser resumido ao singelo acesso ao Poder Judiciário, mas, sim, refletido na garantia universal de que a solução dos conflitos deve ser acessível a todos os cidadãos, independentemente de classe social, dando respostas às demandas em tempo razoável e proporcionando aos interessados a justiça social (MARASCA, 2007, p. 40).

Assim como fora salientado por Almeida e Fujita (2019, p. 30), com base em uma nova análise do direito fundamental ao acesso à Justiça, amoldada aos recentes e constantes avanços tecnológicos, os meios de solução online de conflitos podem ser considerados como modalidade eficaz na tentativa de resolução de contendas, com o objetivo de alcançar uma justiça social (ALMEIDA; FUJITA, 2019, p. 30).

Além da função social destes novos modelos de solução de conflitos, há de se descartar que estes têm para os Tribunais, enquanto política pública para o Poder Judiciário, uma forma de aprimorar a prestação jurisdicional, na qual o papel da informação será mais valorizado na prevenção dos conflitos do que em sua efetiva solução (KATSH, 2012, p. 307- 308).

Para fins de discutir a ODR como política judiciária de acesso à justiça no atual contexto jurídico-brasileiro, faz-se necessário definir no que consiste e como se dá essa acessibilidade.

Para compor a definição de acesso à justiça, Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p. 13) apresentam duas hipóteses: a) o método mediante o qual as pessoas obtêm resultados individual e socialmente justos; b) o método pelo qual podem reivindicar seus direitos ou tratar seus conflitos no esteio estatal (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 13).

Assim, para os autores, é possível afirmar que este tema está amplamente ligado ao binômio possibilidade-viabilidade de acessar o sistema jurídico em igualdade de condições, haja vista esta prerrogativa ter sido objeto de conquista democrática dos cidadãos (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 13).

Nessa perspectiva, a expressão “acesso à justiça” engloba, portanto, um conteúdo de largo espectro, na medida em que parte da simples compreensão do ingresso do indivíduo em juízo, para perpassar a concepção de que o processo é um instrumento para a realização dos direitos individuais e, desemboca, por fim, na amplitude relacionada a uma das funções do próprio Estado, cuja competência vai além de garantir a eficiência do ordenamento jurídico, proporcionando a realização da justiça aos cidadãos (CICHOCKI, 1999, p. 61).

Quando se trata de tecnologia, deve ser observada e utilizada em termos globais e informacionais como parte da instituição do:

sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital, promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-se ao gosto das identidades e humores dos indivíduos” (CASTELLS, 2005, p. 40).

Há exemplos importantes do uso de ferramentas similares para finalidade que envolva interesses diversos, inclusive públicos.

O *SmartSettle* é um sistema consolidado de suporte à negociação. Consiste em um programa de computador interativo desenvolvido para auxiliar os envolvidos nas transações, de modo a evidenciar as alternativas viáveis existentes que deveriam ser preferíveis àquelas apresentadas pelas partes (LODDER; ZELEZNIKOW, 2012).

Na primeira fase de uso do *SmartSettle*, os envolvidos discutem possíveis saídas e definem a faixa de negociação preliminar (THIESSEN; FRASER, 2003). Isto

é, além de sugestões baseadas em dados advindos de outros casos, a plataforma permite que as partes possam usar as ferramentas disponíveis para fazer propostas e contrapropostas que serão anunciadas à outra parte por meio de notificações via Internet, utilizando-se do sistema *blind-bid* (ALMEIDA; FUJITA, 2019, p. 24).

Além disso, é possível o emprego de um método intuitivo de ajuste fino de especificações de trade-off, chamado Even Swaps, para garantir maior confiabilidade de que a ODR está representando adequadamente os interesses (THIESSEN; FRASER, 2003).

A plataforma MOL (mediação online), por sua vez, foi a primeira ferramenta do gênero no Brasil, especializada na resolução, gestão e prevenção de conflitos para pessoas físicas, empresas e instituições. Com a adesão cada vez mais frequente de usuários, torna-se perceptível a celeridade dos resultados obtidos com questões tratadas por este canal, sendo que há demandas que demorariam meses para serem solucionadas no âmbito da Justiça comum e por vezes são resolvidas dentro de apenas uma semana (ALMEIDA; FUJITA, 2019, p. 25).

A proposição é de que seja possível, por meio da tecnologia, criar-se um modelo de corte automatizada que possa ser acessível, transparente, econômico e célere (NUNES, 2021).

O Estado do Paraná, que ainda não possui legislação específica sobre o tema, utilizando como inspiração uma ferramenta do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, por meio da Resolução nº 02/2017 do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais, regulamentou o projeto piloto do “Fórum de Conciliação Virtual”, instaurado no 1º Juizado Especial e no 7º Juizado Especial, ambos do Foro Central da Comarca de Curitiba (NUNES, 2021).

Por meio desse novo cenário virtual que o acesso à justiça se transforma, e é essa transformação que diz respeito ao modo de ingressar, de se comunicar, de se manifestar e, também, de sentenciar.

Tais alterações de acesso - do físico para o eletrônico - podem ser sentidas no cenário jurídico brasileiro especialmente após a introdução do processo eletrônico (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 230) e devem transcender o espaço formal-processual para alcançar o pré-processual, principalmente por meio das ODR que, definitivamente, devem ser introduzidas no âmbito da Administração Pública e do próprio Poder Judiciário.

6.2 A SEXTA ONDA DO ACESSO À JUSTIÇA E O JUIZ ROBÔ

A sexta onda do acesso à justiça dispõe sobre iniciativas promissoras e novas tecnologias para garantir a ampliação do acesso (GLOBAL ACESSO TO JUSTICE, 2021).

É sabido que a criação de sistemas artificiais autônomos, dotados de inteligência artificial, geram situações novas e que apresentam, por vezes, dificuldades em prever o comportamento de uma máquina e/ou sistema (FERRO, 2021), havendo um grande dilema acerca da sua operacionalização e, principalmente, de repercutir positivamente para os usuários, face a “desumanização” das decisões e serviços.

Por esse motivo, sistemas inteligentes têm sido uma forma de operacionalidade dentro da nova realidade tecnológica, como as diversas aplicações nos tribunais brasileiros, inclusive no órgão máximo de jurisdição, o Supremo Tribunal Federal (STF), com o robô Victor (FERRO, 2021).

Além do “Victor”, existem outros projetos com características distintas estão em andamento ou operacionalização, como a plataforma “Radar em Minas Gerais, o Sinapse, em Rondônia e o software Hércules, em Alagoas, os quais objetivam dar uma maior celeridade e eficiência nas tarefas do Judiciário (FERRO, 2021).

O Brasil possui uma cultura litigiosa. No final do ano de 2019, o Poder Judiciário possuía 77,1 milhões de processos em tramitação (CNJ, 2020). Felizmente, existem formas de solucionar a alta demanda litigiosa, como é o caso do desenvolvimento e aplicação de novos sistemas destinados às resoluções de conflito antes do acesso ao judiciário.

No plano internacional, empresas com elevado índice de litigiosidade adotam as práticas de ODR, a exemplo da multinacional *eBay*, “que, a partir de técnicas avançadas, utiliza-se da inteligência artificial para propiciar um ambiente de resolução consensual, incentivadas e operadas inclusive no âmbito da União Europeia” (FERRO, 2021).

O juiz robô da Estônia, por exemplo, é dotado de algoritmos e de análises de informações em larga escala, com o objetivo de proporcionar decisões de acordo com os resultados a serem alcançados. Há estudos de que a Estônia é precursora dessa metodologia de justiça, com a missão de decidir litígios mais simples e de baixa

complexidade jurídica ou de pequeno valor econômico, em processos com valor abaixo de € 7 mil euros (FERRO, 2021).

De acordo com reportagem da *Época Negócios* (2019, *online*), as duas partes enviam os documentos que entenderem relevantes para a resolução do litígio e a inteligência artificial toma a decisão, a qual poderá ser revista por um juiz humano. Segundo o diretor de dados do governo, Ott Velsberg, os algoritmos serão ajustados de acordo com o retorno de advogados e juízes.

Contudo, há de se pontuar que a Estônia é conhecida internacionalmente por possuir a Administração Pública 100% digital. Os funcionários públicos já foram substituídos na realização de 13 funções. Atualmente, apenas três serviços exigem a presença física do cidadão: casamento, divórcio e transferência de imóvel, enquanto as demais podem ser resolvidas de forma *online* (ÉPOCA NEGÓCIOS, 2019).

Outro exemplo, também, são as *smart courts* existentes na China, em que há a figura de um juiz robô e, em consequência disso, a substituição de um modelo tradicional de justiça (FERRO, 2021).

A segurança presente na inteligência artificial do país se deu por meio de investimentos que tornaram possível uma digitalização de toda a *Big data* chinesa, com a finalidade de tornar as decisões eficientes e, principalmente, se minimizar o erro judiciário por meios dos julgamentos (FERRO, 2021).

O Brasil, no entanto, possui uma realidade completamente distinta, especialmente cultural. Observa-se, com base num conhecimento pragmático, que as pessoas possuem uma certa resistência ao novo, tendo em vista que a ideia de verem seus problemas serem resolvidos exclusivamente por uma máquina não lhes soa bem.

Assim, cogitar um juiz robô numa sociedade que é formada, de forma preponderante, por analfabetos funcionais e pessoas de baixa-renda, por ora, é utopia e um “desacesso” à justiça, sobretudo porque, de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2019, dos 50 milhões de brasileiros entre 14 e 29 anos de idade, 10,1 milhões não completaram alguma das etapas do ensino fundamental ou médio (IBGE, 2019).

É preciso uma mudança de cenário, a ser feito de forma gradativa, com o apoio do Poder Judiciário, tendo em vista que detém a confiança e crença da população

para a resolução de litígios, ainda que não seja pelo meio convencional, isto é, que seja realizada por mecanismos de resolução alternativa de litígios.

7 O ACESSO À JUSTIÇA E OS ACIDENTES DE TRÂNSITO

Está claro que o modelo judicial convencional edificado para resolução de litígios, formal que é, envolvendo seu custo, e distância em relação aos cidadãos, não mais se adapta a esta sociedade fluída, com mais litígios de massa, mas também mais descentralizada, que clama por uma maior participação dos cidadãos e em que se procura mais autonomia na relação com as estruturas estaduais (PEDROSO, 2016, p. 76-77).

No caso dos acidentes de trânsito, a questão pode ser abordada em um viés mais direto, tendo em vista que, diariamente nas cidades brasileiras, as pessoas acabam sem envolvendo com esse tipo de evento.

Conforme dados apresentados pelo Governo do Estado de Rondônia (2018), em Rondônia foram registrados 11.028 acidentes com vítimas, classificados por tipo de colisão (DETRAN-RO, 2018) o que oferta uma média de 30,21 acidentes com vítimas, diariamente.

Assim, a maioria dos acidentes não tem vítimas e envolvem danos materiais leves. O comportamento usual é, para aqueles que têm seguro, acionar a Polícia Militar e aguardar sua chegada para, então, registrar a ocorrência policial.

Em Porto Velho, capital do Estado, encabeça a lista com 3.459 acidentes com vítimas envolvidas, o que leva a uma média de quase 10 acidentes com vítimas diariamente (DETRAN, 2018).

No entanto, deve-se ressaltar que os dados concentram os acidentes registrados com vítima, que na maioria dos casos poderão redundar na atuação proativa do Estado, por força de norma penal, mediante representação da parte ou, nos casos excepcionais, em que a ação é incondicionada.

A figura do boletim de ocorrência não tem assento normativo rígido e muito se assemelha a formalização de um instrumento de notícia de crime, ou seja, de comunicação de crime, o qual é lavrado unilateralmente, sem juízo de valor, isto é, simplesmente com as versões dadas pelas partes, de forma que não tem valor probatório importante e, ainda, por inexistir vítima ou crime, validade jurídica suficiente para embasar algo.

Para os casos de atuação do Estado, lavra-se Termo Circunstanciado de Ocorrência ou poderá ser instaurado inquérito policial, nos termos do artigo 69, da Lei 9.099/95 (BRASIL, 1995), a depender da capitulação jurídica dada ao evento.

Nesses casos, até em virtude da ação do Estado para registrar a suposta lesão, aqueles obstáculos mencionados por Cappelletti e Garth (2002), envolvendo a dificuldade da parte em conhecer seus direitos e saber que houve lesão, ou mesmo de buscar reparação a seu direito, mostram-se óbvios, de forma que o acesso, então, torna-se eficiente.

Aliás, é bom que se ressalte que há grande confusão pela falta de informação, nas ocorrências que envolvem acidentes de trânsito, justamente em virtude de os envolvidos não conhecerem qual a atitude correta a ser tomada.

Cita-se, por exemplo, que a manutenção do veículo no local do acidente, prejudicando o tráfego da via, redundará em multa administrativa prevista no artigo 178, do Código de Trânsito Brasileiro:

Deixar o condutor, envolvido em acidente sem vítima, de adotar providências para remover o veículo do local, quando necessária tal medida para assegurar a segurança e a fluidez do trânsito:
Infração - média;
Penalidade – multa (BRASIL, 1997).

O comportamento estatal, então, em relação aos acidentes de trânsito em que não há vítimas, mas meros danos patrimoniais, é o de desinteresse, tanto que, para garantia do fluxo normal das vias públicas, penaliza a conduta de deixar o veículo acidentado, bloqueando a fluidez do bem de uso comum.

Nessa mesma linha, o Dossiê de Trânsito 2019 (PEPE; VIEIRA; ROLIM, 2019), documento oficial do Estado do Rio de Janeiro, mencionou que “em casos de acidente de trânsito sem vítimas, não há, em tese, crime a ser apurado, por isso não é necessária a solicitação de viatura” (RIO DE JANEIRO, 2019).

Segundo o Código de Trânsito Brasileiro, os envolvidos devem adotar providências para remover o veículo do local para assegurar a segurança e a fluidez do trânsito. Posteriormente, pode ser realizado o boletim de registro de acidente de trânsito disponível *online* (e-BRAT). Por conta disso, acidentes desse tipo tendem a ser sub-representados na base de dados do Serviço 190” (PEPE; VIEIRA; ROLIM, 2019, p. 49).

O diagnóstico para esses casos é, então, o de ausência total do Estado, desconhecimento do direito lesado e de como agir nesses casos, além do total desestímulo a buscar a justiça, já que, muitas vezes, o valor do dano desencorajará os envolvidos a discutirem judicialmente qualquer lesão que tenha permanecido sem reparação.

Em Rondônia, ao consultar as bases de dados do Tribunal de Justiça local, conforme dados extraídos do banco Ventos (VENTOS TJRO-CGJ, 2020), foi possível constatar que, desde janeiro de 2018, ou seja, em 28 meses, foram manejados 723 processos envolvendo acidentes de trânsito, circunstância que redundou em uma média de 25 processos por mês, o que, por si só, revela a subjudicialização de causas dessa natureza, isto é, verifica-se a existência de claríssima demanda reprimida, por dificuldade no acesso, tendo em vista que no ano de 2018 foi de 3.459 acidentes com vítimas (VENTOS TJRO-CGJ, 2020).

Ora, se ocorrem 3.459 acidentes com vítimas em 2018 (DETRAN, 2018), o número de acidentes sem vítimas, seguramente, foi maior e a soma desses dois eventos resultou no manejo de 314 ações em 2018 junto aos juizados.

É possível afirmar, pois, que menos de 10% dos acidentes catalogados pelo DETRAN não tiveram acerto por autocomposição ou, então, é plausível concluir que o Estado contribuiu para compartimentar um grande número de conflitos à margem do acesso à justiça?

Nesse momento, para prosseguir, optamos por entender que há plausibilidade na ausência de ferramentas estatais que facilitem o acesso de quem teve direitos lesados nesse tipo de relação jurídica.

A ausência do poder público, aqui concluída, é realidade em nível nacional, a ponto de que diversos tribunais estaduais construíram soluções para ampliar o acesso à justiça em casos dessa natureza, o que será objeto de exame abaixo.

7.1 OS JUIZADOS VOLANTES COMO MODALIDADE DE ACESSO

A reconhecida ausência do Estado nos casos envolvendo acidentes de trânsito, repercutiu na criação dos “Juizados Volantes” em algumas unidades da Federação, iniciativa levada a termo pelos Tribunais de Justiça locais.

Em geral, os juizados volantes são extensões de juizados especiais cíveis e contam com uma estrutura pessoal e, ao menos, um veículo do tipo VAN, montado

especialmente para a realização de audiências de conciliação convencionais, pré-processuais que, caso sejam bem-sucedidas, redundarão em um acordo homologado por um juiz de direito e, portanto, executável em caso de descumprimento.

No Estado do Espírito Santo, por exemplo, foi editada a Lei Complementar nº 84/1996 (ESPÍRITO SANTO, 1996) que previu a atuação dos juizados volantes e sua estrutura, nos seguintes termos:

Art. 8º - As unidades volantes dos Juizados Especiais, que integram o Sistema de Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Estado do Espírito Santo, são considerados veículos preferenciais e gozam de isenção no pagamento de taxas e pedágios em seus deslocamentos.

§ 1º - As normas concernentes à atuação dos Juizes togados e Conciliadores das unidades volantes, as exigências às partes, as citações e intimações, a produção das provas, a audiência de instrução e julgamento, os requisitos da sentença e sua execução, obedecerão às disposições para os Juizados Especiais Cíveis, orientando-se, sobretudo, pelos critérios de moralidade, simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual.

§ 2º - A Justiça Volante atuará itinerantemente no território de sua respectiva Comarca e, na Comarca da Capital, nos territórios de seus respectivos Juizados, contando com a seguinte estrutura:

I - 01 (um) cargo de Juiz de Direito;

II - 04 (quatro) cargos de Operador de Unidade Volante, de provimento efetivo;

III - 04 (quatro) cargos de Avaliador, de provimento efetivo;

IV - 01 (um) cargo de Escrivão de provimento efetivo;

V - 08 (oito) cargos de Escrevente, de provimento efetivo;

VI - 02 (dois) cargos de Oficial de Justiça, de provimento efetivo;

VII - 04 (quatro) cargos de Conciliador, de provimento em Comissão.

Art. 9º - A jurisdição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais Adjuntos será exercida cumulativamente pelo Juiz da Comarca ou Vara com a estrutura e pessoal do respectivo Cartório ou Vara, observada a competência na conformidade da matéria e distribuição, excluídas as varas especializadas ou privativas.

Art. 10 - Os atos processuais serão públicos e poderão realizar-se em horário noturno.

Art. 11 - Os serviços de Cartório poderão ser prestados e as audiências realizadas fora da sede do Juizado, em bairros ou cidades circunvizinhos abrangidos pela sua jurisdição, ocupando instalação do foro ou de prédios públicos, bem como nas unidades jurisdicionais volantes em ônibus ou veículos apropriados (ESPÍRITO SANTO, 1996).

No Estado de Alagoas, editou-se ato administrativo precário (ALAGOAS, 2000) que previu o juizado volante seria operacionalizada em veículos adaptados e especialmente apropriados para a prestação de serviços cartorários e de realização de audiências, podendo periciar, instruir, conciliar e julgar as demandas que envolvessem acidentes de trânsito, cujo valor de alçada não ultrapassasse o limite máximo de vinte (20) salários-mínimos.

Por outro lado, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos territórios estabeleceu o juizado volante como um subgrupo do CEJUSC com a missão de atender às ocorrências de acidentes de trânsito, realizando conciliações e mediações pré-processuais no próprio local, conforme regulamentação própria.

Visitando a rede mundial de computadores é possível ter um vislumbre de que a iniciativa tem eficiência, haja vista todas declararem altos índices de acordo em importante número de acionamentos, entre 50% (ALAGOAS, 2019) e 95% (DEPUTADOS, 2018).

No Acre, estado da Região Norte e que ostenta características antropológicas mais próximas as de Rondônia, a iniciativa também é vista como bem-sucedida, havendo diversas notícias declarando altos índices de acordo no sítio eletrônico do Tribunal (ACRE, 2019).

Existem, no entanto, alguns pontos fracos que a iniciativa convencional demonstra, seja pela evolução tecnológica atingida, ou mesmo pela pandemia do COVID-19.

No Espírito Santo, por exemplo, a estrutura formada conta com 24 servidores públicos, incluído um juiz de direito, além de veículos tipo VAN que têm custo elevado. Uma VAN Sprinter, da Mercedes-Benz, sem a preparação adequada para servir como unidade móvel de atendimento, custa algo próximo a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Na linha dos custos, é possível estimar que o de um juiz de direito, com base nos parâmetros de Rondônia, custa anualmente ao Tribunal de Justiça, entre salários e encargos trabalhistas, mais de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, 2021).

Sem querer estabelecer algum paradoxo que a afirmação do custo pode causar, na medida em que já se debateu aqui sobre a importância que o direito de acesso tem, qualquer que seja o vulto do direito ameaçado ou lesionado, é possível perceber que os Tribunais não contam com grande disponibilidade de força de trabalho em suas frentes, muito menos orçamentárias ou financeiras, com base no relatório Justiça em números de 2020, do CNJ (CNJ, 2020, p. 75)

Em Rondônia, são 57 cargos de juiz de direito vagos. Vários servidores se aposentaram nos últimos anos, aderindo a um programa de incentivo, sem que a instituição promovesse a reposição dessas frentes de trabalho (TJRO, 2020).

Portanto, de plano, a instituição de um juizado volante seria inviável para Rondônia, na medida em que, dificilmente, o Tribunal teria condições de arcar com o custeio de algo que consumisse seu orçamento em tal patamar, havendo necessidades estruturais e estratégicas já estabelecidas no Plano Plurianual de Ações do PJRO (TJRO, 2019).

Há, entretanto, outros pontos de resistência.

A necessidade de acionar um serviço por meio de ligação telefônica, seja para uma central judicial ou via 190, é providência de obstáculo. O número reduzido de atendentes, a concorrência com outros tipos de atendimento e até a ausência de recursos para realizar a ligação são óbices importantes, que afastam o usuário que, então, depende de terceiros, pessoas e serviços, para buscar o acesso.

Sendo bem-sucedido o contato telefônico, há uma barreira importante: o tempo. É inegavelmente imprescindível estabelecer que um indivíduo que passa por um evento desagradável, envolvendo uma pessoa desconhecida, não ficará confortável aguardando por minutos - ou até mesmo horas - a chegada de uma estrutura para lhe atender, por melhor que seja a intenção.

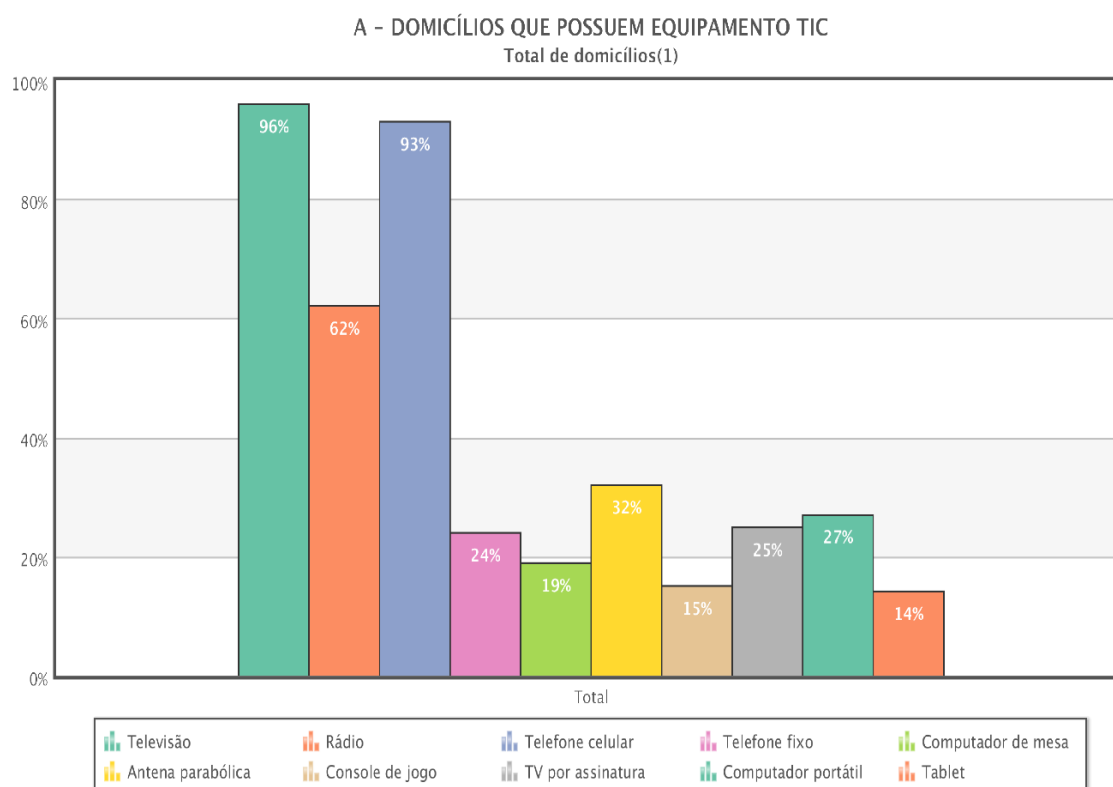
Com a grande quantidade de acidentes que ocorrem no dia a dia, e as limitações orçamentárias das instituições, é possível assumir que o número de vans seja insuficiente em relação à demanda, circunstância que também funciona como obstáculo, eis que o descrédito, como já visto, retroalimenta a repressão à demanda e ao acesso à justiça.

Outrossim, na era digital atual, os processos são eletrônicos. São firmados contratos eletrônicos por meio de download de aplicativos, a aquisição de bens e serviços mediante ferramentas eletrônicas, isso sem falar nas relações sociais que são estabelecidas no mundo virtual.

Sobre o tema, Aparecida Zuin (2018) leciona afirmando que vivemos na era da informação, em que passou do discurso de intelectuais vanguardistas para uma concepção comum a maioria das pessoas.

Prossegue dizendo que a internet modificou nossa relação com o mundo, e em particular, nossas relações com espaço e tempo, de modo a tornar impossível decidir se eles transformaram o mundo humano ou nossa maneira de percebê-lo (ZUIN; JÚNIOR; ALVES, 2018, p. 80–81).

Em importante pesquisa conduzida pelo CETIC.BR (CETIC.BR, 2018), que é departamento do núcleo de informação e coordenação do PONTO BR e que implementa as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet do Brasil (“cetic.br”, [s.d.]), o número de domicílios que possuem telefone celular é muito próximo ao daqueles que têm televisão, isso descartando os domicílios cobertos com outras plataformas móveis, como tablets e notebooks, como mostrado na Figura 3.



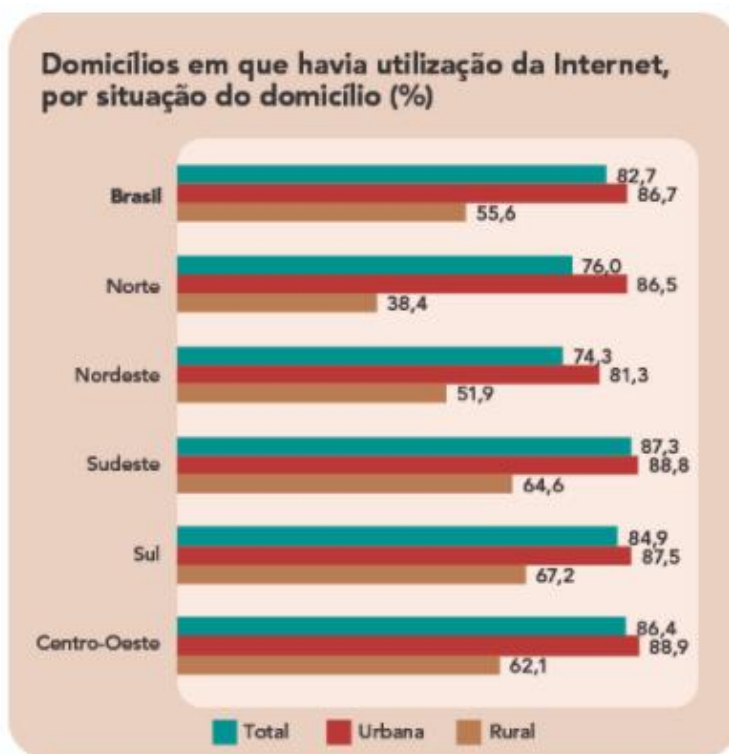
Total de domicílios

(1) Fonte: CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2018.

Fonte: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br).

Figura 3 - Domicílios que possuem equipamento de TIC – 2018

A figura 3 elucida que 93% dos domicílios brasileiros possuem aparelho celular, o que demonstra que há grande probabilidade dessa porcentagem também possuir acesso à internet, tendo em vista que o IBGE informou que 8 em cada 10 domicílios brasileiros possuem acesso à internet (IBGE, 2019), veja-se:

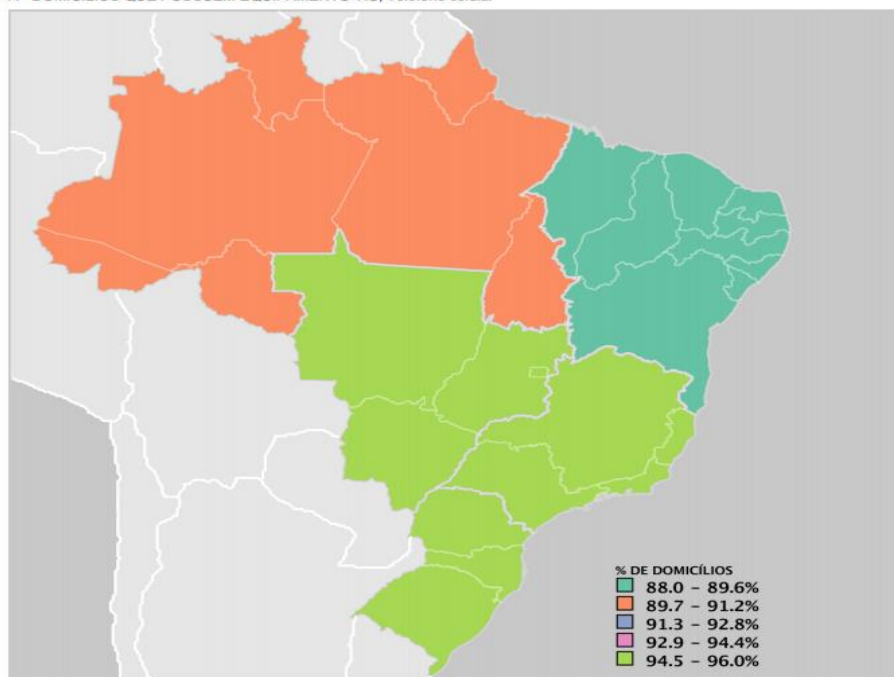


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019.

Figura 4 - Domicílios em que havia utilização da internet, por situação do domicílio (%)

A Figura 4 informa que 82,7% dos domicílios brasileiros possuem acesso à internet, o que possibilita uma ampliação do acesso à informação e possibilidade de adesão ao uso de ODRs para solução de casos de menor complexidade.

A - DOMICÍLIOS QUE POSSUEM EQUIPAMENTO TIC, Telefone celular



Total de domicílios

(1) Fonte: CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2018.

Figura 5 - Porcentual de domicílios que possuem telefone celular

A figura 5 ratifica o que fora informado pelo IBGE, tendo em vista que grande parte da população se encontra conectada, ainda que por *sms* e ligação telefônica, o que fica clara a adesão dos indivíduos, a escolha pelo uso de tecnologias que lhe permitam mobilidade, sendo que os telefones atuais, em verdade, são plataformas que conjugam sistemas de informação, bancários, cadastros, câmeras fotográficas, instrumentos de comunicação simplificados e arquivo de documentos.

Ademais, sob a perspectiva da sexta onda (dimensão) renovatória do acesso à justiça, há de se pontuar que vivemos a era da cibercultura. Na cibercultura se tem a remodelação da ideia de cidadania e democracia.

Spengler e Pinho (2018, p. 230) afirmam que a partir dessa concepção que se pode promover à sociedade da informação tecnológica. Ainda nessa concepção, Santana e Teixeira (2020, p. 6) salientam que o acesso à justiça se torna virtual e com “disponibilidade ininterrupta”.

“O acesso à justiça ocorre a partir da inclusão digital de pessoas em situação de vulnerabilidade cibernética, devendo incluir o acesso ao direito, o acesso aos tribunais, a garantia do processo justo e equitativo, e a implementação da igualdade material de acesso à justiça” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 227-228).

Nessa perspectiva, não é razoável exigir que o cidadão, em meio a uma dificuldade, seja compelido a recorrer ao analógico, ao manual, circunstância que auxilia a desencorajar o usuário a acessar o serviço, por considerá-lo complicado.

Para esses obstáculos, o uso da tecnologia poderá aproximar o cidadão comum, envolvido em ocorrências de menor vulto econômico, do tal falado efetivo acesso, claro, desde que a ferramenta disponível seja intuitiva e colabore com a resolução de seu problema.

Logo, a proposta apresentada neste trabalho é justamente a de se utilizar de meios digitais para a resolução de litígios de menor complexidade, diante da ideia de ampliação do acesso à justiça, vinculada ao problema apresentado e as soluções a partir de um sistema processual multiportas, prestigiado por mecanismos de ADR e ODR.

A proposta está descrita no próximo capítulo.

8 A ODR COMO ALTERNATIVA DE ACESSO À JUSTIÇA NOS CASOS DE ACIDENTE DE TRÂNSITO

Como mencionado em capítulo anterior, as ferramentas de tecnologia podem ser denominadas como quarta parte, tendo em vista que se acrescentam aos negócios jurídico-processuais entre as partes convencionais e o poder público (PAPPAS, 2008, p. 1-2; ALBORNOZ; MARTIN, 2013, p. 45).

Já foi estabelecido, também, que a instituição de ODR traz consigo diversos benefícios de ordem econômica, celeridade, conveniência na resolução de conflitos e adaptabilidade, por não gerar gastos com advogados e pauta com mediador ou agenda do juiz, para a realização de audiências (PAPPAS, 2008, p. 6).

O uso da ODR é possível quando se busca sua fonte normativa no Código de Processo Civil, na medida em que o legislador fez prever, no artigo 190, que se a pretensão do processo versar sobre direitos que admitam autocomposição, é lícito às partes estipularem mudanças no procedimento, ajustando-o as suas especificidades, convencionando sobre os seus ônus, poderes, faculdades e deveres processuais, antes ou durante o processo (AMORIM, 2019, p. 192). É o que foi chamado de princípio do autorregramento.

Assim, neste trabalho, após a instituição de uma teoria relativa ao acesso à justiça, seus obstáculos, alternativas e ampliação, apresenta-se a proposta de construção de um aplicativo em que seja possível registrar os fatos, partindo de algumas premissas, em busca da resolução do litígio.

Inicialmente, por se tratar de um aplicativo institucional, há um custo para o Tribunal de Justiça o que poderá ensejar discussão sobre a legitimidade do Estado em cobrar pelo download ou não.

Pondera-se, nesse caso, que a gratuidade de Justiça é importante corolário dos princípios do amplo acesso ao Poder Judiciário (art. 5º, XXXV, da Constituição) e da obrigação de o Estado ministrar “assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (BRASIL, 1988), isto é, garante que não serão as diferenças socioeconômicas a impedir o acesso ao Poder Judiciário e, em última instância, à Justiça.

É incontestável que os meios de resolução de conflitos são facilitadores do acesso à Justiça, não no sentido de judicialização de uma lide, mas de obtenção de

uma resposta justa, que pode estar amparada pela estrutura oferecida pelo Poder Judiciário e, nesse caso, por uma ODR sob a administração do Tribunal de Justiça.

Caso a Administração do Poder Judiciário optar por não oferecer o aplicativo de forma gratuita, poderá valer-se da previsão do artigo 145, da Constituição Federal (1988), que dispõe que a taxa é a retribuição pecuniária a um serviço estatal prestado, cujo conceito se aplicaria perfeitamente ao que se pretende aqui.

No entanto, deve-se levar em consideração que, além da questão envolvendo o custo, o objetivo é o de ampliar o acesso à justiça, desiderato constitucional que é a principal razão de existência do Poder Judiciário, quando analisada sua missão à luz da promessa constitucional da não exclusão da apreciação do Judiciário da lesão ou ameaça a direitos (BRASIL, 1988).

E mais, como reforçado no presente trabalho, vivemos num país com 50 milhões de pessoas sobrevivendo com valores tão abaixo do aceitável, as quais detêm mazelas que envolverão pequenos valores, sobretudo porque qualquer litígio, por menor que seja o valor relacionado, transforma-se no muito.

Além disso, o principal destinatário de demandas como as dessa análise é o microssistema dos Juizados Especiais Cíveis, que tem como princípio orientador o da gratuidade (BRASIL, 1995), circunstância que, então, tornaria a ferramenta descompassada em relação ao ordenamento jurídico.

Além disso, de acordo com pesquisa realizada pela Opinion Box a pedido da Mobile Time, apenas 15% dos usuários compraram programas para seus celulares ou tablets, no ano de 2015 (OPINION BOX, 2015). Já no ano de 2019, por meio do relatório Global App Trends, divulgado pela Adjust, foi apontado que os brasileiros que compram aplicativos ainda são minoria, perfazendo apenas 21% (ADJUST, 2019, *online*).

Diante disso, é possível aferir que a cobrança do aplicativo afastaria, num primeiro momento, a sua verdadeira finalidade, qual seja: ampliar o acesso à justiça.

Vencida a questão envolvendo os custos, o aplicativo tem vasto potencial de uso para as mais diversas matérias em que seja possível efetivar alguma conciliação pré-processual, mas, por ora, busca-se dedica-lo aos ilícitos civis de trânsito.

Inicialmente, é necessário hospedá-lo nas lojas de aplicativos associadas aos sistemas operacionais dos gadgets, sendo as mais comuns a Google Play e a App Store.

Após a disponibilização, tem-se em análise da ampla divulgação da utilização do aplicativo no sítio do Tribunal e demais instituições, a exemplo do que ocorreu com o consumidor.gov, que se trata “de ferramenta pública que possibilita a solução direta e alternativa de conflitos de consumo via internet, ao permitir que o consumidor apresente diretamente ao fornecedor, ambos previamente cadastrados no sistema, problemas decorrentes da relação consumerista” (TJRO, 2021).

Imagina-se, ainda, que a divulgação conjunta entre Tribunal de Justiça e Estado de Rondônia, incluindo-se as forças de segurança pública, nos mais diversos canais, seja importante subsídio para que a informação acerca da existência da ferramenta seja popularizada. Sua veiculação, por exemplo, nos sítios eletrônicos da Polícia Civil, da Polícia Militar, do Tribunal de Justiça, Ministério Público e Defensoria Pública vão ao encontro da ideia de solidificação da novidade.

Links permanentes incentivando o download da ferramenta em todos esses *sites* e campanhas institucionais persistentes, nos mesmos moldes do que já foi feito com o próprio portal consumidor.gov.

Prosseguindo, partindo da isenção para a instalação e uso do aplicativo e cadastramento inicial, após feito o download, se promoverá a realização de um cadastro simples, com qualificação e endereço e aposição de CPF.

Nesse momento, o aplicativo solicitará acesso à câmera e aos arquivos do celular, com a finalidade de promover as validações necessárias e autenticações de segurança.

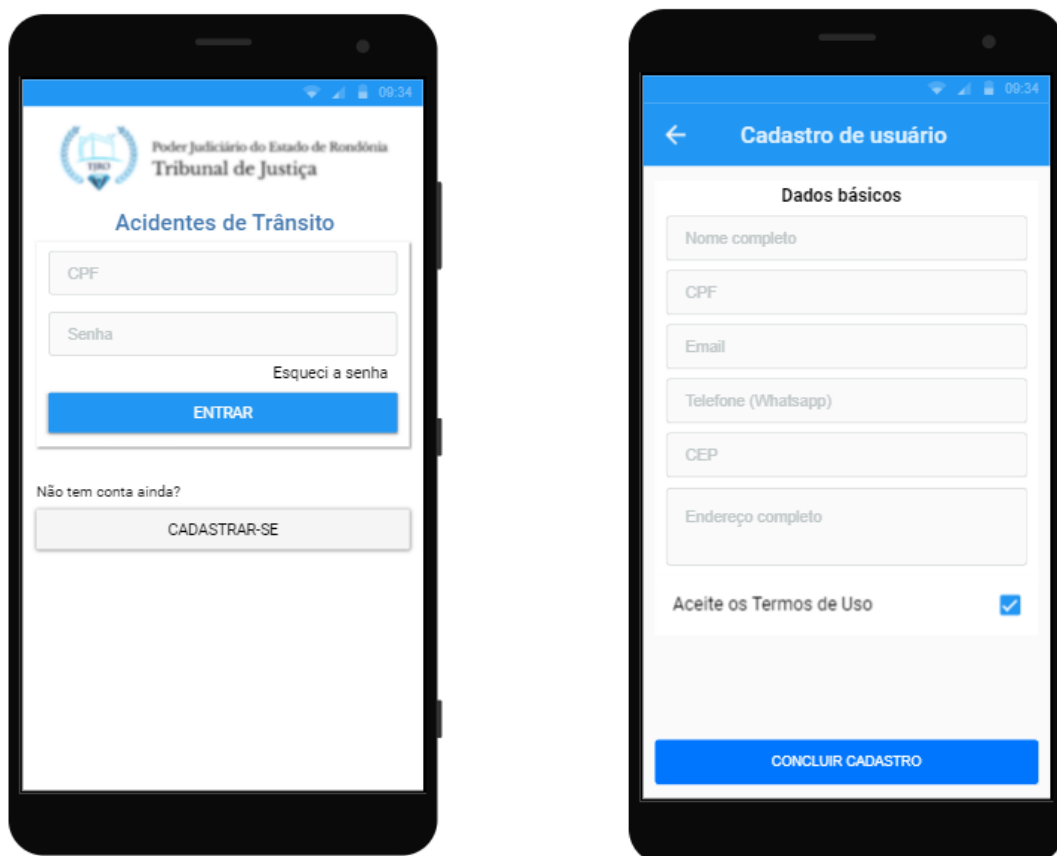


Figura 6: Cadastro para utilização do aplicativo

De acordo com a figura 6, faz-se necessário o preenchimento de informações como o nome completo, CPF, e-mail, telefone, CEP e endereço completo. Após o preenchimento das informações, é preciso aceitar os termos de uso do aplicativo, erigidos conforme a Lei Geral de Proteção aos dados (NACIONAL, 2018), nos seguintes termos:

1. A seguir estão descritas as regras aplicáveis à utilização do aplicativo.
2. Ao baixar o Tribunal Virtual de Trânsito o usuário se submete as regras de uso referentes à veracidade das informações por si lançadas, responsabilizando-se pelas imagens carregadas e opções que fizer, inclusive referentes à aceitação de acordo e sua homologação.
3. A inserção dos dados pessoais deverá ser feita respeitando sua veracidade. Os dados serão mantidos em banco público de cadastros, mas, tratados conforme sua condição de litigante e serão descartados conforme tabela de temporalidade própria para o caso, vedado seu fornecimento a terceiros, a não ser por ordem judicial.
4. A visualização dos atos de conciliação virtual sem manifestação nos 03 dias subsequentes importa em recusa à proposta, que será comunicada a parte contrária.
5. O usuário aceita ser citado, intimado e notificado por qualquer meio eletrônico que informar, tanto pelo aplicativo, quanto por outros aplicativos de comunicação, como o whatsapp, obrigando-se a manter seus dados

atualizados, sob pena dos atos de comunicação que se pretender praticar, serem dados por cumpridos, nos termos do parágrafo único do artigo 274 do Código de Processo Civil.

6. Os processos provenientes da homologação de acordo, sua execução, ou mesmo aqueles cuja atermção for realizada por meio deste aplicativo, tramitarão de forma 100% digital.

7. O Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia utiliza cookies, armazenados apenas em caráter temporário, para geração de informações estatísticas de visitação no seu portal institucional e aperfeiçoamento da experiência do usuário na utilização de serviços online, conforme nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais. Ao utilizar nossos serviços, você concorda com esse procedimento.

8. O Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia se exime de responsabilidades nas hipóteses de quaisquer fraudes, manipulação de dados e crimes oriundos do mau uso das informações aqui constantes (TJRO, 2021).

Aqui, pode ser incentivado que haja, por meio de convênio, o cruzamento de bases de dados da receita federal para melhor efetivação do cadastro e, também, do DETRAN/RO, circunstâncias que detém o viés de diminuir a possibilidade de erros e facilitar resoluções nos casos em que um dos condutores se evadem do local.

Em seguida, ao concluir o cadastro, o usuário será direcionado para a página em que irá descrever os fatos. Assim, para que ocorra o registro, o usuário precisará clicar no símbolo “+”.

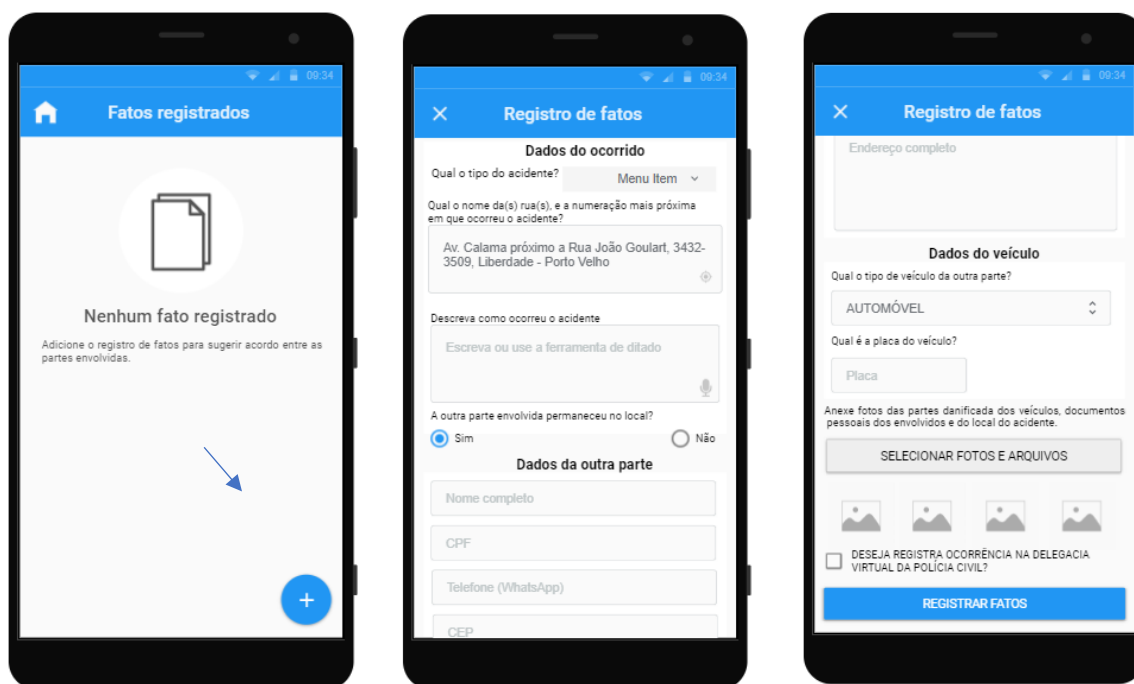


Figura 7 - Descrição dos fatos e inclusão de fotos do acidente de trânsito

Consoante a figura 7, após clicar no símbolo “+”, o usuário deverá incluir o tipo de acidente, o local em que ocorreu, a descrição do acidente, bem como informar se a outra parte permaneceu no local e, diante disso, incluir os dados da parte envolvida, a exemplo dos dados pessoais, placa do veículo e seu respectivo modelo. Haverá, também, a opção de anexar as fotos do acidente.

O aplicativo, nesse momento, apresentará um rol de tipos de colisão mais comuns (colisão lateral, frontal, transversal, traseira e engavetamento) (DETRAN-RO, 2018) e conforme a seleção, a ferramenta já sugerirá os ângulos mais favoráveis para o registro fotográfico, tal qual já acontece em diversos aplicativos para outras finalidades.

Chama-se a atenção para a inclusão de ferramentas de ditado, para a descrição dos fatos e, ainda, para a localização do sítio do acidente, com o uso de GPS, circunstâncias que facilitam a usabilidade por parte de indivíduos menos instruídos, com pequeno conhecimento sobre o nome das vias públicas.

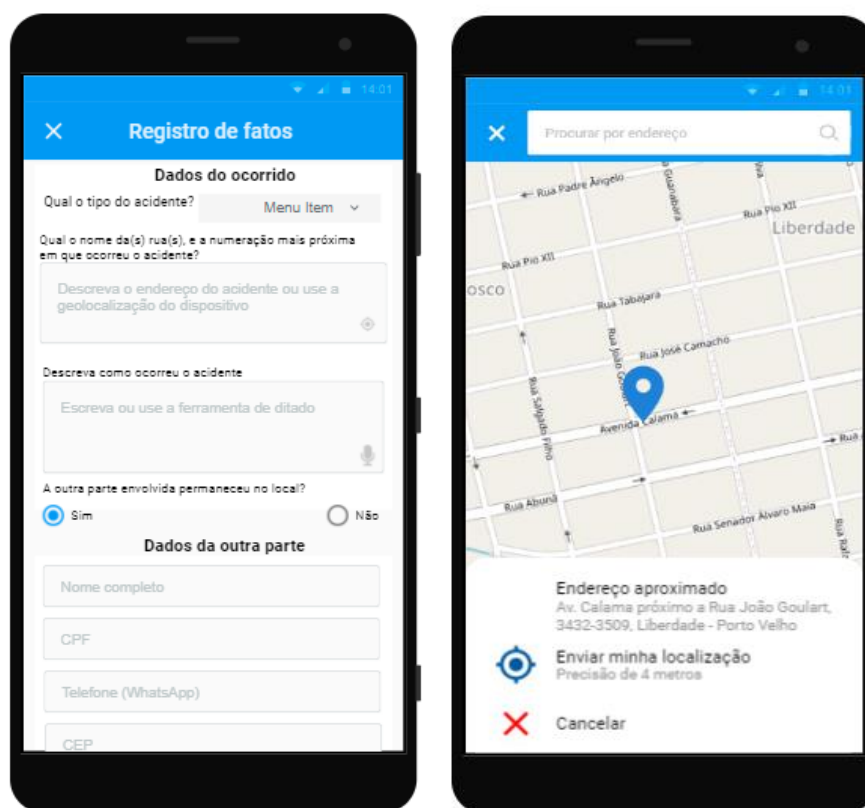


Figura 8 - Ferramentas de localização e ditado

É importante mencionar, também, que ao final há a opção de registrar, automaticamente, a ocorrência junto à Delegacia Virtual da Polícia Civil. Nesse caso, a intenção de transportar os metadados do aplicativo com as instituições interessadas para fins de controle e estatística, de modo a evitar que registrem mais de um boletim de ocorrência sobre o mesmo fato, o que pode ser viabilizado por convênio ou termo de cooperação, como se sugere no Apêndice A, que é subproduto desse trabalho.

A smartphone screen displaying a form titled "Registro de fatos". The form has a blue header with a close button (X) and the title. Below the header is a text input field labeled "Endereço completo". Underneath is a section titled "Dados do veículo" with a question "Qual o tipo de veículo da outra parte?". Below this is a dropdown menu showing "AUTOMÓVEL". Another question asks "Qual é a placa do veículo?" with a text input field labeled "Placa". Below that is a note: "Anexe fotos das partes danificadas dos veículos, documentos pessoais dos envolvidos e do local do acidente." followed by a button "SELECIONAR FOTOS E ARQUIVOS". There are four image icons below the button. At the bottom, there is a checkbox labeled "DESEJA REGISTRAR OCORRÊNCIA NA DELEGACIA VIRTUAL DA POLÍCIA CIVIL?". At the very bottom is a large blue button labeled "REGISTRAR FATOS".

Figura 9 - Registro virtual de ocorrência

Logo depois de validados os registros fotográficos, a aplicação perguntará sobre o condutor(es) do(s) outro(s) veículo(s) envolvido(s) e se há ou não divergência entre eles. Será possível o registro dos dados do condutor, proposta de acordo, divergência de teses e, ainda, aceitação ou recusa em se manifestar.

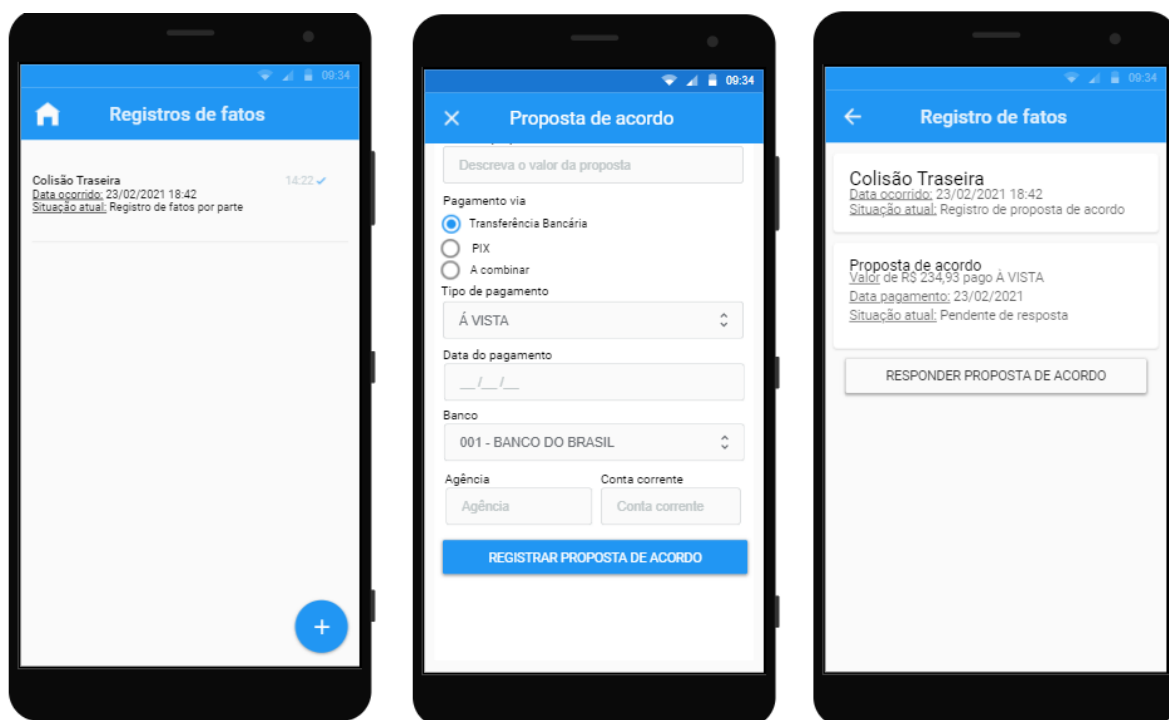


Figura 10 - Registro de propostas de acordo

Havendo convergência de interesses, as partes poderão formular acordo nesse momento e o aplicativo registrará tal documento, que será submetido como conciliação extrajudicial a um juiz da capital para homologação. Pode ser avaliada as hipóteses relativas ao uso de biometria com a finalidade de validação do documento para que seja, imediatamente, submetido ao juízo.

Ressalta-se, ainda, imbuídos no propósito de ampliar o acesso, de não haver empecilho em se facilitar a realização dessa conciliação por meio do aplicativo, valendo-se da intervenção de um terceiro/conciliador/mediador do próprio Poder Judiciário, ainda que não tenha sido essa a intenção do presente aplicativo.

É possível a todo tempo acessar um trabalhador do Poder Judiciário, tanto para esclarecimentos, quanto para intervir entre as partes, de forma que o uso de um facilitador poderá ser fomentado, com o objetivo de tornar a consecução do acordo mais tangível, desde que solicitado pelas partes.



Figura 11 - Aceite da proposta de acordo e processo de sua homologação pelo juízo

Destaca-se nessa ocasião que, em que pese o acesso à Justiça não estar vinculado à atuação exclusiva ao Poder Judiciário, acredita-se que, o modelo proposto favoreça a população de Rondônia – e a um maior número de acordos, já que o patrocínio estatal tende a emprestar maior credibilidade e importância aos serviços idealizados na plataforma.

É esse motivo, a ideia principal, de o aplicativo ser hospedado pelo Poder Judiciário, haja vista que, para se falar em meios disruptivos é crucial levar em consideração a cultura local e grau de instrução da população.

Assim, a implantação de uma ODR, incentivada pelo Poder Judiciário rondoniense, com o objetivo de fomentar uma Justiça autocompositiva ao invés da adversarial, implica em admitir a possibilidade de uma maior aceitação e utilização pelo público, justamente em razão da confiança depositada na instituição que segue, conforme os dados extraídos do Justiça em Números (JUSTIÇA, 2019), sendo a mais demandada do país, na relação processo x habitante.

Desta feita, como dito alhures, a ideia principal em ter o Poder Judiciário como facilitador e intermediário do serviço – em contraponto à ideia do juiz robô, ainda na fase pré-processual, é a de aproveitar a cultura da população em se valer dos serviços

judiciais para expor suas pretensões e, utilizar o próprio Poder Judiciário como um agente modificador da cultura de litígio, existente em Rondônia para a da autocomposição, o que já foi abordado neste texto anteriormente.

Corroboram essa tese, além da informação já mencionada, que dá conta da alta litigiosidade existente no Estado de Rondônia, recontada no relatório Justiça em Números de 2021 (JUSTIÇA, 2021, p. 113), ano base 2020, na qual menciona-se que há 15.812 casos novos por cada 100.000 habitantes (o segundo maior case de litigiosidade é do TJMS, como 12.224 novos casos na mesma relação), o fato de que também ostenta-se o menor número relativo a recorribilidade entre os tribunais estaduais, somente 2,3% das decisões são objeto de recurso (primeira figura JUSTIÇA, 2021, p. 140), de forma que a conclusão é a de que a população confia no Poder Judiciário como executor da missão constitucional de pacificação social, e culturalmente o detentor do monopólio da resolução de litígios.

Em relação a figura 11, que exemplifica o aceite da proposta de acordo, de modo a gerar automaticamente o processo para sua homologação, efetivada por um juiz, e a fim de que se constitua um título executivo judicial, caso não ocorra o seu fiel cumprimento.

Outro ponto importante, na mesma linha da importância do Judiciário ser o guardião do serviço, é a intenção de ser formado um título judicial, não extrajudicial, isso porque, por se tratar de aplicativo criado pelo Poder Judiciário, busca-se, com as homologações de acordo, impingir maior eficiência ao caso, sobretudo quando não houver o cumprimento do acordo, ensejando, assim, na possibilidade de se requerer o cumprimento de sentença e suas repercussões.

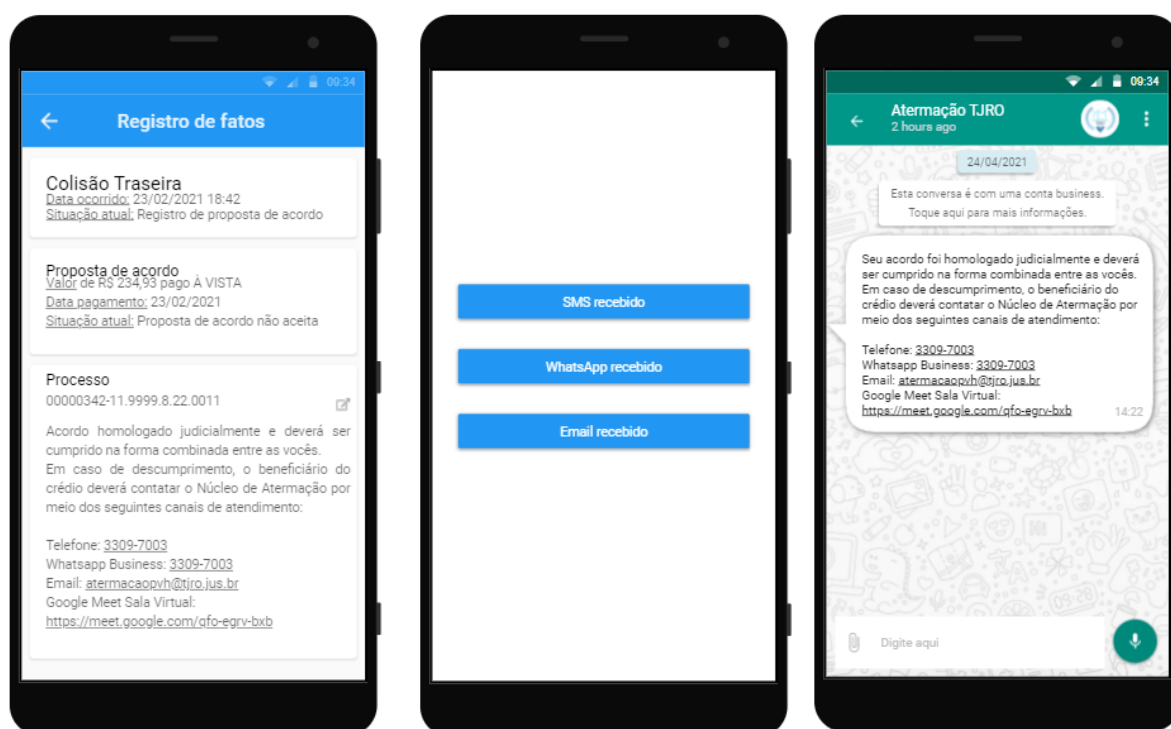


Figura 12 - Informação de homologação poderá ser enviada por sms, e-mail ou Whatsapp

A informação da homologação do acordo poderá ser enviada por e-mail, sms ou *whatsapp* das partes envolvidas, para que tenham acesso às informações de forma facilitada, sem que precisem ir pessoalmente ao Poder Judiciário local.

Ademais, baseado no cadastro do tipo de colisão, o sistema poderá fornecer jurisprudências, súmulas de tribunais que facilitem a compreensão sobre o tipo de responsabilização em casos similares e os vencedores em casos similares, além dos valores de indenização, circunstância que poderá ser adotada, ou não, por questões éticas envolvendo a predição de resultados.

Nesse momento, será possível a juntada de documentos em geral como, por exemplo, orçamentos de conserto. A aplicação trabalhará com um prazo máximo para a resolução amigável, colocando fim automático à disputa caso não haja manifestação das partes no termo configurado. As partes também poderão, a qualquer momento, finalizar a disputa.



The image shows a smartphone screen with a blue header bar containing a close button (X) and the title "Proposta de acordo". The status bar at the top shows signal strength, Wi-Fi, and the time 14:01. The main content area is white and contains several sections:

- Descrição da proposta de acordo:** A text input field with the placeholder "Escreva ou use a ferramenta de ditado" and a microphone icon on the right.
- Anexe fotos de comprovantes ou qualquer outro documento relacionado a proposta de acordo:** A section with a camera icon and a button labeled "SELECIONAR FOTOS E ARQUIVOS". Below this are four image thumbnails.
- Valor da proposta:** A text input field with the placeholder "Descreva o valor da proposta".
- Pagamento via:** Three radio button options: "Transferência Bancária" (selected), "PIX", and "A combinar".
- Tipo de pagamento:** A dropdown menu currently showing "Á VISTA" with a downward arrow icon.

Figura 13 - Campos para descrição da proposta de acordo, com acessibilidade e download de imagens e documentos

Ao final, não havendo acordo, a parte poderá se valer da ferramenta, ainda com base no que foi cadastrado, e de um banco de modelos, para promover a autoatuação de sua demanda, encaminhando sua pretensão ao judiciário, que promoverá seu registro junto a um dos juizados especiais da capital.



Figura 14 - PDF gerado pelo app para a auto attermação

Inicialmente, constará a informação processual de registro, designação de audiência, intimação e citação da parte adversa por intermédio do aplicativo, circunstâncias que deverão ser aceitas no ato de cadastramento do app.

A proposta de uma ODR que permita, efetivamente, que as partes promovam a composição de suas demandas é providência econômica, em relação aos grandiosos valores que envolvem a instalação de um juizado volante convencional, moderno, na medida que atende a tendência atual de uso de gadgets para os atos comuns da vida e acessível, principalmente quando se tem em mente que 93% dos domicílios brasileiros ostentam, ao menos, um smartphone que funciona como vetor do produto desse trabalho.

A aplicação da ODR no Judiciário tem uma avaliação favorável, mormente porque essas soluções não exigem que as partes estejam presentes no mesmo lugar, de modo que necessitam apenas de uma conexão de internet e disposição para resolverem a demanda.

Neste sentido, repisa-se, é primordial que o próprio Poder Judiciário busque aprimorar e desenvolver os meios de resolução *online* de disputas, principalmente quando considerada a realidade brasileira e as diversas modalidades de conflitos.

Por intermédio de aplicativos, a exemplo do que foi utilizado no presente trabalho, é possível atingir maior eficácia quanto ao acesso da população aos meios de pacificação social.

Dessa forma, haverá efetivo acesso as causas de trânsito que, em número significativo na relação entre acidentes e ações judiciais ficam à margem do Judiciário, de modo a resguardar e permitir a consecução constitucional da garantia individual do cidadão.

Em linhas gerais, a aplicação sugerida é fruto do estudo aqui apresentado, quando se transita no curso da evolução das teorias do acesso à justiça, já que há a oferta de um serviço gratuito – condição elementar para abranger o maior número de interessados que vivem em um país em desenvolvimento como o Brasil, escrito de forma simples, coloquial, e que se vale de outros recursos de inclusão.

Quando se propõe o uso de ferramentas de ditado e gravação de áudio o propósito é o de facilitar o uso do aplicativo – e portanto do acesso à justiça, para aqueles indivíduos que tem dificuldade funcional em descrever na modalidade escrita, os fatos ocorridos, os considerados analfabetos funcionais, como sendo aqueles a quem faltam o domínio de habilidade, dentre outras, da escrita e sua interpretação (RIBEIRO; FERREIRA, 2011).

Na mesma linha, o uso de ferramenta de geolocalização, tem por objetivo situar o evento, de forma clara, facilitando ao usuário a experiência por si já vivida, por exemplo, quando compartilha sua localização com outrem.

O estabelecimento de uma relação em que ambos estão desacompanhados de defesa técnica e, portanto, em igualdade formal, podendo contar com a assistência de um trabalhador do poder judiciário para agir como facilitador, conciliador ou mediador, encontra respaldo teórico no viés de que não importará sua condição de litigante habitual ou contumaz, na medida em que a aplicação mantém o equilíbrio de ações entre os indivíduos, não representando obstáculo ao acesso em si mesma.

O componente envolvendo a autocomposição, em prestígio a resolução adequada de litígios, favorecida por uma ODR é componente que, em tempos de evolução eletrônica, inteligência artificial e o uso de tecnologia em diversas áreas da

vida do cidadão comum, vai ao encontro dos ideais veiculados na parte inicial deste trabalho.

É importante considerar que os cidadãos utilizam diversos aplicativos para as mais variadas áreas de suas vidas, passando por suas finanças, seus relacionamentos interpessoais, informações de toda natureza, sendo fruto de um processo natural que o Poder Judiciário venha povoar esse rol de usabilidades, ponderando-se, entretanto, que o cuidado relacionado a inclusão dos hipossuficientes digitais deve ser observado, sob pena de ferramentas de acesso se transmutem em obstáculo intransponível. As ferramentas acessórias defendidas acima, visam garantir a mitigação desse entrave.

Finalmente, o produto desse esforço tem potencial para além dos acidentes de trânsito, tendo sua aplicabilidade possível para todos os elementos de direito disponível sendo possível, por sua própria essência, veicular causas relativas a quaisquer áreas do direito privado, já que passíveis de autocomposição. Assim, nos mais diversos ramos do direito privado, é possível admitir o uso de tal ferramenta, inclusive nas relações de consumo, apesar da existência do portal consumidor.gov.

Enxergam-se algumas virtudes sobre o portal mencionado, desde a mobilidade, linguagem mais simples e até mesmo o fato de que, não havendo acordo, é possível já deduzir a pretensão, valendo-se dos documentos produzidos no app, circunstância que elimina o retrabalho que pode se converter em desestímulo para a busca de seu direito e, portanto, em obstáculo ao acesso.

Outrossim, vislumbram-se facilidades que permitem o uso do *app*, por exemplo, para registro de provas, tendo em vista que, cada vez mais, se tornou comum o uso de filmagens, gravações, vídeos, prints de telas, como mecanismos de prova, circunstância que, uma vez produzida e veiculada em um ambiente controlado, como o de um aplicativo público, pode favorecer ao reconhecimento de sua validade, ou mesmo a realização de uma perícia (ANTONIO et al., 2021).

Tal premissa tem como fonte primária a circunstância que envolve o direito da parte em se valer de todas as modalidades compatíveis e idôneas existentes para a comprovação de suas alegações (ANTONIO et al., 2021, p. 141). Não se deve olvidar que essa ideia se alinha com os tempos atuais, na medida em que vários documentos – e outros elementos da vida cotidiana, já são nato-digitais, de forma que questionar a validade da prova produzida digitalmente parece não ter mais lugar.

Assim, a ferramenta proposta mostra importante potencial para a resolução dos conflitos, elemento facilitador e contributivo para a mudança de uma cultura adversarial para a da autocomposição, a partir do rompimento da ideia de que a justiça convencional, do processo formal, pode ser atalhada por iniciativa das partes em plataforma hospedado pelo Judiciário, ostentando, portanto, o mesmo *status* garantidor do Estado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à justiça vai muito além de um direito fundamental elementar, sobretudo porque é, indene de dúvidas, a concretização da justiça. Entenda-se, nessa ocasião, a justiça *stricto sensu*, isto é, a que se busca o senso de igualdade e distributividade.

No Brasil, consoante relatórios anuais expedidos pelo CNJ, há uma cultura bastante litigiosa, em que transfere ao Poder Judiciário a decisão de resolver seus litígios, ainda que de ordem familiar e pessoal, situação que, indubitavelmente, aumentou e tem aumentado substancialmente o acervo processual a ser deliberado pelo Estado-juiz.

Ocorre que, a longo prazo, a resolução dessas demandas tornou-se bastante onerosa e, por via reflexa, morosa, de forma que acaba por trazer à sociedade o sentimento de insatisfação e descrédito.

Diante desse cenário, o Código de Processo Civil trouxe, de forma bastante clara, o incentivo aos meios alternativos de resolução de conflitos, justamente para “desafogar” o Poder Judiciário, sobretudo quanto às demandas de baixa complexidade e que envolviam pequenos valores.

Nessa linha, quando o uso de um método alternativo para a solução de conflitos foi apresentado como objetivo de pesquisa para facilitação do acesso à justiça, se traçou a necessidade de promover análise bibliográfica para uma melhor compreensão sobre o melhor modelo de abordagem para, então, desenvolver o design adequado para prototipagem de um aplicativo ideal para o usuário, observados os obstáculos e facilidades trabalhados pelas comunidades acadêmica e profissional.

Aqui identificou-se que a porcentagem de resoluções alternativas é bastante pequena, o que demonstrou a necessidade em se expandir as possibilidades de resolução de litígios para além das convenções postas. Nesse contexto, então, concluiu-se que as ODRs, isto é, as resoluções *online* de disputas (ou litígios) mostravam-se ideais.

Trabalhou-se a abordagem do uso de uma ODR por parte da Administração Pública e pelo próprio Poder Judiciário, concluindo-se por sua viabilidade, circunstância que tem o condão de contribuir decisivamente com o Estado, na medida em que o presente estudo pode incentivar a adoção do protótipo como ferramenta de acesso.

Conforme explicitado nesta pesquisa, de acordo com o IBGE, cerca de 8 em cada 10 domicílios brasileiros possuem acesso à internet e que cerca de 93% possuem aparelhos celulares. Tais elementos mostram-se convergentes à ideia de adequação na implantação de ODRs no Poder Judiciário, como forma de garantir o acesso à justiça, bem como para ampliar os meios alternativos de resolução de conflitos.

Por essa razão e por verificar que, hodiernamente, o número de acidentes de trânsito em Rondônia tem aumentado, a escolha por criar o protótipo de um aplicativo que pudesse, de forma completamente *online*, favorecer a resolução de demandas atinentes aos acidentes de trânsito que ocorrerem em Porto Velho, Rondônia, redundaria em importante contribuição para ampliar o acesso em área que mostrou concentrar importante demanda reprimida.

Assim, adotando-se o protótipo, por meio do download do aplicativo e do preenchimento das informações com as suas respectivas documentações (fotos do acidente, orçamentos referentes ao conserto do veículo, documentos pessoais, etc.), as partes terão a possibilidade de resolver sua pretensão gratuitamente e sem que seja necessário um deslocamento à estrutura do Judiciário ou o uso de um processo judicial convencional, com fases e custos desfavoráveis.

A intenção do aplicativo é a de ampliar o acesso à justiça, dando vazão às demandas de baixa complexidade e de valores razoavelmente pequenos, a exemplo dos acidentes de trânsito.

Assim, o Estado-juiz não precisaria dispendar tempo entre a realização de audiência de conciliação, instrução e, posteriormente, a prolação de sentença, tendo em vista que terá que, apenas, homologar os acordos, quando estes ocorrerem.

Além do mais, será possível assegurar, diante da utilização da tecnologia, a ideia do sistema multiportas, bem como a compreensão mais contemporânea do princípio do livre acesso, especialmente para garantir o direito a um serviço de justiça consensual, célere e de baixo custo, o que, sem dúvidas, amplia ainda mais o seu acesso à população.

É importante salientar que a atividade jurisdicional não perde a sua importância e relevância, todavia, deve se aproximar da ideia de ser a *ultima ratio*, especialmente por se tratar de um meio bastante oneroso, de forma que deveria ser utilizado apenas em casos de média e alta complexidade.

Partindo desse viés aventado, eventuais limitações envolvendo a adesão do usuário à plataforma, a divulgação da ferramenta e sua internalização social, passam pela postura da Administração do Poder Judiciário de Rondônia e seu compromisso em tornar o aplicativo projeto estratégico institucional, destinando a ele, além de orçamento, pessoas capazes e dispostas a promoverem sua manutenção, fornecendo suporte ao usuário quando necessário. O enfrentamento institucional para a adoção de um método disruptivo de conflitos é matéria que pode sofrer com pré-conceitos que tendem a favorecer a ideia de que o monopólio da jurisdição estatal estaria enfraquecido, circunstância não validada pela teoria aposta neste trabalho.

A partir do estudo ora realizado, e pelo protótipo do aplicativo apresentado, concluiu-se que a implementação das ODRs no Poder Judiciário é medida necessária, ainda mais diante do contexto pandêmico que o país está enfrentando, de modo que grande parte das demandas poderiam ser resolvidas *online*, valendo-se de novos meios de resolução de litígios, a exemplo do aplicativo relacionado para as demandas ocasionadas a partir de acidentes de trânsito.

As ODRs existem para dar efetividade ao preceito constitucional do acesso à Justiça, e visam a solução rápida, ágil e adequada de contendas, a fim de alcançar a justiça social com menor custo aos cofres públicos.

E, diante disso, ao se reunir o melhor da conciliação e do diálogo para facilitar a compreensão das partes as vantagens da resolução do conflito de forma amigável, é possível imaginar que haverá ganho na inteligência dos problemas e na aceitação do resultado, garantindo-se o acesso e aumentando a pacificação social.

Com todo o arcabouço técnico amealhado aqui, acredita-se que a Justiça prestada por meio da tecnologia atende aos melhores e mais hodiernos anseios sociais, vai ao encontro do que o usuário almeja para si e tem o impacto natural de tornar-se ferramenta de uso ilimitado para as matérias de direito patrimonial em geral.

REFERÊNCIAS

ACRE, T. DE J. DO. Justiça Volante no TJAC. Disponível em: <<https://www.tjac.jus.br/tag/justica-volante/>>. Acesso em: 4 abr. 2020.

ADJUST. Relatório Mobile App Trends 2020. Disponível em: <https://www.adjust.com/pt/resources/ebooks/app-trends-2020/>. Acesso em: mai. 2021.

ALAGOAS, P. J. DO E. DE. Resolução 07/2000. 2000.

ALAGOAS, T. DE J. DO E. DE. **Justiça Volante acelera resolução de conflitos de trânsito em Maceió.** Disponível em: <<https://www.anoreg.org.br/site/2020/01/17/clipping-tj-al-justica-volante-acelera-resolucao-de-conflitos-de-transito-em-maceio-al/>>. Acesso em: 4 abr. 2020.

ALBORNOZ, Maria Mercedes; MARTIN, Nuria Gonzalez. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Interamerican Law Review**, v. 44:1, p. 39-61, 1 nov. 2013.

ALEXY, R. **Teoria Discursiva do Direito**. 1a Edição ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2014.

ALMEIDA, D. A. R. DE. O PRINCÍPIO DA ADEQUAÇÃO E OS MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE. **Revista dos Tribunais**, v. 195/2011, p. 185–208, 2014.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar-Revista de Ciências Jurídicas**, v. 22, n. 2, p. 514-539, 2017.

AMORIM, Fernando Sergio Tenório de. Resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade e seus reflexos no Direito Internacional Privado: uma análise da normatividade polissêmica das redes numéricas. **Direito e Justiça: reflexões sociojurídicas**. Disponível em: <http://srvapp2s.santoangelo.uri.br/seer/index.php/direito_e_justica/article/view/2131>. Acesso em: abr. 2021.

ANTONIO, M. et al. Aspectos controvertidos no uso da prova digital no ordenamento jurídico brasileiro Controversial aspects in the use of the System. p. 137–165, 2021.

ARBIX, D. DO A. **Resolução online de controvérsias – Tecnologias e jurisdições** Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 2015.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução Online de Controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017.

AZEVEDO, A. G. DE (ORG.). **Autocomposição e processos construtivos: Uma breve análise de projetos-piloto de mediação forense e alguns de seus resultados**. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol3/parte-ii-doutrina-parte-especial/autocomposicao-e->

processos-construtivos-uma-breve-analise-de-projetos-piloto-de-mediacao-forense-e-alguns-de-seus-resultados>. Acesso em: 5 abr. 2020.

AZEVEDO, A. G. DE (ORG). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: MPDFT, 2016.

AZEVEDO, D.; SCALCO, L.; VITÓRIO, V. A POLÍTICA PÚBLICA DE MEDIAÇÃO JUDICIAL COMO GARANTIA DE DIREITOS HUMANOS. **Missões: Revista de Ciências Humanas e Sociais**, v. 6, n. 3, p. 76-90, 31 out. 2020.

BARTOLINI, Claudio; PREIST, Chris; JENNINGS, Nicholas R. **A software framework for automated negotiation**. International Workshop on Software Engineering for Large-Scale Multi-agent Systems. Springer, Berlin, Heidelberg, 2004. p. 213-235.

BRASIL. Lei 9.307, de 23 de setembro de 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm). Acesso em: abr. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Acesso em: fev. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: fev. 2021.

CALVINO, Ítalo. **Mr. Palomar**. São Paulo: Companhia das Letras, 1994.

CAPPELLETTI, M. Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement. **The Modern Law Review**, v. 56, n. 3, p. 282–296, 1993.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2002.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **ACESSO À JUSTIÇA**. Porto Alegre: Fabris, 1978.

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

CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo; ANDRADE, Francisco; ZELEZNIKOW, John; NEVES, José. Online dispute resolution: an artificial intelligence perspective. **Artificial Intelligence Review**, 2014, Vol. 41(2). p. 215.

CASTRO, A. S. DE. **INDICADORES BÁSICOS E DESEMPENHO DA JUSTIÇA ESTADUAL DE PRIMEIRO GRAU NO BRASIL**. Brasília: [s.n.]. cetic.br. Disponível em: <https://www.cetic.br/sobre/>. Acesso em: 7 abr. 2020.

CETIC.BR. **Pesquisa sobre dados de TIC**. Disponível em: http://data.cetic.br/cetic/explore?idPesquisa=TIC_DOM. Acesso em: jun. 2020.

CNJ. **100 Maiores Litigantes.** 2012. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/pesquisasjudiciarias/pesquisa_100_maiores_litigantes.pdf. Acesso em: jun. 2020.

CNJ. **IPEA.** Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/63-dos-conflitos-nao-chegam-a-justica-segundo-o-ipea/>>. Acesso em: 3 abr. 2020.

CNJ. Resolução 125 - texto atual, 2010b. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf>. Acesso em: 4 abr. 2020

CNJ. Resolução 125 - texto original, [s.d.]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf>. Acesso em: 4 abr. 2020

CNJ. **Relatório Justiça em Números 2019.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmoros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: jun. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA. **Justiça em Números 2021:** ano-base 2020. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2020/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>> Acesso em: abr. 2021.

CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS - Pacto de São José da Costa Rica - 1969, 1992. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D0678.htm>.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York: Routledge, 2011. Disponível em: <http://www.oapen.org/viewer/web/viewer.html?file=http://www.oapen.org/document/391038>. Acesso em: abr. 2021.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York: Routledge, 2011. Disponível em: <http://www.oapen.org/viewer/web/viewer.html?file=http://www.oapen.org/document/391038>. Acesso em: abr. 2021.

CUNHA, Leonardo Carneiro da. A Fazenda Pública em Juízo. 13ª ed., Rio de Janeiro: Forense.

DEPUTADOS, C. DOS. Especial Justiça Volante. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/radio/programas/269280-especial-justica---justica-volante--02--53-->>>. Acesso em: 4 abr. 2020.

DETRAN-RO. Anuário de Estatísticas de Trânsito de 2018. Disponível em: <<https://www.detrان.ro.gov.br/2019/11/anuario-de-estatistica-de-transito-de-2018-2/>>. Acesso em: 4 abr. 2020.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**, volume 1. 17a ed. Salvador: Editora JusPODIVM, 2015.

DIDIER JR., Fredie. Princípio do respeito ao autorregramento da vontade no processo civil. In: CABRAL, Antonio do Passo; NOGUEIRA, Pedro Henrique (Coord.). **Coleção grandes temas do novo CPC: negócios processuais**. V. 1. Salvador: Juspodvm, 2015.

DIDIER JR, Didier Junior; BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. **Curso de direito processual civil**. Editora JusPodivm, 2015.

DINAMARCO, C. R. Instituições de Direito Processual Civil. 9a Edição ed. São Paulo: Malheiros, 2017.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A Instrumentalidade do Processo**. São Paulo: Malheiros, 1987.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia *versus* metodologia? In: PANDOLFI, Dulce Chaves et al. (Orgs.) Cidadania, justiça e violência. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

ÉPOCA NEGÓCIOS. **Estônia quer substituir os juízes por robôs**. O governo espera que a tecnologia diminua a quantidade de processos para os juízes e funcionários do judiciário. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Tecnologia/noticia/2019/04/estonia-quer-substituir-os-juizes-por-robos.html>. Acesso em: ago. 2021.

FERREIRA, Ana Conceição Barbuda Sanches Guimarães; MOTTA, Ana Bárbara Barbuda Ferreira. **O sistema multiportas como propulsor do acesso à Justiça no âmbito do juizado de Fazenda Pública**. COORDENAÇÃO DO SISTEMA DOS JUIZADOS ESPECIAIS PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA, 2020.

FERRO, Salus. Permissibilidade do juiz robô no sistema jurídico brasileiro. **REVISTA ELETRÔNICA DA PGE-RJ**, v. 4, n. 1, 2021. Disponível em: <http://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/208/176>. Acesso em: ago. 2021.

FUJITA, Maíra de Oliveira Lima Ruiz; ALMEIDA, Bianca Santos Cavalli. Meios de solução digital de conflitos-Online Dispute Resolution (ODR). **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**, v. 5, n. 2, p. 19-35, 2019.

GABBAY, Daniela Monteiro. Mediação e judiciário: condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos. 2011. **Tese (Doutorado em Direito Processual)** - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. doi:10.11606/T.2.2011.tde-24042012-141447. Acesso em: mar. 2021.

GOMES, A. O.; FREITAS, M. E. M. DE. Correlação entre demanda, quantidade de juízes e desempenho judicial em varas da Justiça Federal no Brasil. **Revista Direito GV**, v. 13, n. 2, p. 567–585, 2017.

GOMES, A. O.; GUIMARAES, T. A.; DE SOUZA, E. C. L. Judicial Work and Judges' Motivation: The Perceptions of Brazilian State Judges. **Law & Policy**, v. 38, n. 2, p. 162–176, abr. 2016.

GOMES, P. R. et al. **Predição de ações judiciais de consumo não registrado: uma abordagem para o problema de classes desbalanceadas**. Anais da VII Escola Regional de Computação do Ceará, Maranhão e Piauí. Anais SBC, 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os fundamentos da Justiça Conciliativa in Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional**: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2007.

HAUGHTON, J.; KHANDKER, S. R. **Handbook on Poverty and Inequality**. The World Bank, 2009.

IBGE. **Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**, 1999. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio 1999: Síntese dos Indicadores Sociais. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: mar. 2021.

IBGE. **PNAD Educação 2019: Mais da metade das pessoas de 25 anos ou mais não completaram o ensino médio**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/28285-pnad-educacao-2019-mais-da-metade-das-pessoas-de-25-anos-ou-mais-nao-completaram-o-ensino-medio?>. Acesso em: ago. 2021

IBGE. **Uso de Internet, televisão e celular no Brasil, 2020**. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: abr. 2021.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and dispute systems design: lessons from the “sharing economy”. **Dispute Resolution Magazine**, v. 21.2, Winter 2015. Disponível em: < <http://www.abanet.org/dispute/drjournal.html> >. Acesso em: abr. 2021.

KATSH, Ethan. ODR: a look at history. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). **Online dispute resolution: theory and practice**. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012.

KATSH, Ethan. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. **Lex Electronica**, v. 10, n. 3, Hiver/Winter 2006. Disponível em: < <http://www.lex-electronica.org/s/892>. Acesso em: abr. 2021.

LASSALLE, Ferdinand. **Que é uma Constituição?**. São Paulo: Edições e Publicações Brasil, 2006.

LESSA NETO, J. L. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?!. **Revista dos Tribunais**, v. 244/2015, p. 427–441, 2015.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, v. 3, n. 50, p. 53-70, 2016.

MARASCA, Elisângela Nedel. Meios alternativos de solução de conflitos como forma de acesso à justiça e efetivação da cidadania. **Revista Direito em Debate**, v. 16, n. 27-28, 2007.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo Curso de Processo Civil: teoria do processo civil**, volume 1. 1a ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Teoria geral do processo**. São Paulo: RT, 2006.

MAZZEI, R.; CHAGAS, B. S. R. Métodos ou tratamentos adequados de conflitos? **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, v. 3, n. 1, p. 1–27, 2018.

NACIONAL, C. **Constituição da República Federativa do Brasil** Brasil, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>

NACIONAL, C. **Lei Ordinária Federal 9.099 de 1995**, 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.ht>. Acesso em: 8 set. 2019

NACIONAL, C. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei 13.709**, 2018.

NETO, B. H. D.; LUCON, P. H. DOS S.; SERGIO TORRES TEIXEIRA. **Teoria Geral do Processo civil**. 3a Edição ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

NETTO, José Laurindo de Souza; FOGAÇA, Anderson Ricardo; GARCEL, Adriane. **MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS EM TEMPOS DE COVID-19**: online dispute resolution–ODR. *Relações Internacionais no Mundo Atual*, v. 1, n. 26, p. 21-32, 2020.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

OPINION BOX. Opinion Box e Mobile Time pesquisam: uso de apps no Brasil. Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/uso-de-apps-no-brasil-quarta-edicao/>. Acesso em: mai. 2021.

PAPPAS, Brian A. Online Court: online dispute resolution and the future of small claims. **UCLA Journal of Law & Technology**, v. 12, n. 2, p. 1-25, 2008.

PEDROSO, J. Percurso(s) da(s) reforma(s) da administração da justiça - uma nova relação entre o judicial e o não judicial. **Direito e Democracia**, v. 4, n. 1, p. 47–89, 2016.

PEPE, P.; VIEIRA, F.; ROLIM, L. **Dossiê Trânsito** - Detran RJ. 3. ed. Rio de Janeiro: Rio Segurança, 2019. Disponível em:

https://www.detran.rj.gov.br/_include/estatistica/dossie_transito_2019.pdf. Acesso em: mar. 2021.

PERUGINELLI, Ginevra. **Artificial intelligence in alternative dispute resolution**. In: Proceedings of LEA. Workshop on the Law of Electronic Agents. Bologna: CIRSFID, p. 97– 104, 2002.

PIERONI, Fabrizio de Lima. A consensualidade e a Administração Pública: a autocomposição como método adequado para a solução dos conflitos concernentes aos entes públicos. 2018. 190 f. **Dissertação (Mestrado em Direito)**. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC São Paulo, 2018.

PINHO, H. D. B. DE. A RELEITURA DO PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA E O NECESSÁRIO REDIMENSIONAMENTO DA INTERVENÇÃO JUDICIAL NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS NA CONTEMPORANEIDADE. **Revista Jurídica Luso Brasileira**, v. 3, n. 5, p. 791–829, 2019.

POLETTI, R. **Constituição**. 2a Edição ed. Brasília: Senado Federal, 2012.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. TJRO. Disponível em: https://www.tjro.jus.br/gestaodepessoas/transparencia/anexo_iv_e. Acesso em: abr. 2021.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; DE CASTRO QUIRINO, Carina. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista dos Tribunais**. v. 114, p. 298, 2017.

REDONDO, Bruno Garcia. Negócios jurídicos processuais. In: WAMBIER, Luiz Rodrigues. WAMBIER, Teresa Arruda Alvim (Coord.). **Temas essenciais do novo CPC: análise das principais alterações do sistema processual civil brasileiro**. São Paulo: RT, 2016.

RIBEIRO, B.; FERREIRA, S. L. Referencial Teórico sobre Analfabetismo Funcional. 2011.

ROCHA, William Albano. Mediação pré-processual nos casos de compra e venda de imóvel à luz dos princípios estabelecidos na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil de 2015. 2019. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/186222>>. Acesso em: fev. 2021.

SADEK, M. T. Judiciário: mudanças e reformas. **Estudos Avançados**, v. 18, n. 51, p. 79–101, ago. 2004.

SANTO, E. DO E. Lei complementar no 84, de 23 de julho de 1996., 1996. Disponível em <<http://www3.al.es.gov.br/Arquivo/Documents/legislacao/html/LEC841996.html>>.

SARLET, Ingo; MARINONI, Luiz G.; MITIDIERO, Daniel. Curso de Direito Constitucional. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2012.

SENA, A. G. DE. Formas de Resolução de Conflitos e Acesso À Justiça. **Revistas dos Tribunais**, p. 93–114, 2007.

SERPA, Ijosiana Cavalcante. A CONCILIAÇÃO NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL, NO ÂMBITO ESTADUAL-MEIO EFICAZ DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E FERRAMENTA PARA PROMOÇÃO DA PAZ SOCIAL. **THEMIS: Revista da Esmec**, v. 11, p. 211-242, 2016.

SILVA, J. A. DA. Justiça e cidadania. p. 9–23, 1999.

SPENGLER, Fabiana Marion; DE PINHO, Humberto Dalla Bernardina. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **REVISTA DA FACULDADE DE DIREITO DA UFMG**, n. 72, p. 219-258, 2018.

TJRO. Plano plurianual de atuação. Disponível em: <<https://www.tjro.jus.br/resp-transp-estrategia>>. Acesso em: jun. 2020.

TJRO. **Portal Transparência - Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia**. Disponível em: <<https://www.tjro.jus.br/resp-transp-contaspublicas>>. Acesso em: 7 jun. 2020.

VENTOS TJRO-CGJ. Acidente de Trânsito, 2020.

TJRO. **Consumidor.gov**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1505843884273>. Acesso em: set. 2021.

WATANABE. Kazuo. Acesso à ordem jurídica justa. Belo Horizonte: DelRey, 1988.

WEB MOTORS. Disponível em: <https://www.webmotors.com.br/carros-novos/estoque/mercedesbenz/sprinter?tipoveiculo=carrosnovos&marca1=MERCED-ES-BENZ&modelo1=SPRINTER>. Acesso em: abr. 2021.

ZAGANELLI, J. a (in) Justiça Do Poder Judiciário: O Obstáculo Econômico Do Acesso À Justiça E O Direito Social À Saúde. **Revista de Direito Brasileira**, v. 15, n. 6, p. 185–199, 2016.

ZUIN, A.; JÚNIOR, G.; ALVES, G. F. **Cidadão-Pixel**. 1a Edição ed. Curitiba: Appris Editora, 2018.

APÊNDICE A - TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA E A POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE RONDÔNIA



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA

**PROCESSO SEI Nº
ACORDO DE COOPERAÇÃO nº**

ACORDO DE COOPERAÇÃO QUE
CELEBRAM ENTRE SI O TRIBUNAL DE
JUSTIÇA DE RONDÔNIA E A POLÍCIA
CIVIL DE RONDÔNIA PARA OS FINS
QUE ESPECIFICAM

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as partes, adiante qualificadas, em entre si justo e avençado o **ACORDO DE COOPERAÇÃO** n.____, com fundamento no art. 116, da Lei n. 8.666/93, mediante as seguintes cláusulas e condições:

GESTOR

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.293.700/0001-72, sediado na Av. José Camacho, n. 1585, Porto Velho-RO, doravante denominado GESTOR, neste ato representado por seu Presidente.

COOPERANTE

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE RONDÔNIA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.664.910/0001-31, sediada na Av. Rogério Weber, n. 1928, Porto Velho-RO, doravante denominada COOPERANTE, neste ato representada por seu Delegado(a) Geral.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Constitui objeto deste acordo a implantação, em regime de parceria, de serviço destinado a transmissão e intercâmbio de dados e informações em meio eletrônico entre as instituições acordantes, com agilidade, economicidade e confiabilidade.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES

2.1 Os acordantes comprometem-se, no âmbito de suas atribuições e com vista aos objetivos deste acordo, implementar as seguintes ações:

2.1.1 Obrigações recíprocas

- a) Planejar, implantar, acompanhar e avaliar as ações deste acordo;
- b) Estabelecer o intercâmbio de informações e documentos e o apoio técnico-institucional necessários à consecução da finalidade deste acordo;
- c) Garantir a continuidade do serviço de envio e recebimento de informações, relativas ao registro de ocorrência policial, por meio direto do APP Tribunal Virtual;
- d) Garantir a segurança, o sigilo e a integridade das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de dados (LGPD), sendo responsável pelos dados que armazenar e comprometendo-se a promover os descartes necessários quando houver previsão;
- e) Informar, antecipadamente, qualquer alteração nos sistemas respectivos que afetem a execução deste acordo;
- f) Assegurar a infraestrutura necessária ao uso dos aplicativos que suportam o serviço de intercâmbio de dados;
- g) Definir indicadores para aferição da qualidade do serviço;

2.1.2 Obrigações do GESTOR

- a) Fornecer ferramenta para a transmissão e intercâmbio de dados sem custos de licenciamento, para livre adoção pela COOPERANTE, bem como suporte técnico para sua implantação;
- b) Oferecer à COOPERANTE documentação técnica referente à instalação e configuração da ferramenta, por meio de MNI;
- c) Assegurar à COOPERANTE as novas versões da ferramenta, inclusive o código fonte, permitindo alterações, adequações e auditorias nos programas;
- d) Avaliar as alterações/adequações realizadas na ferramenta pela COOPERANTE;
- e) Autorizar, quando solicitado, outros usos da ferramenta de interesse próprio da COOPERANTE, mantidas as obrigações relativas a LGPD.

2.1.3 Obrigações da COOPERANTE

a) Verificar o impacto da implantação da ferramenta, quando adotada, em sua infraestrutura de Tecnologia da Informação - TI, comunicando as restrições encontradas ao GESTOR;

b) Dar ciência das alterações efetuadas no código-fonte da ferramenta de integração provida pelo GESTOR, quando for o caso, com vista à avaliação da conveniência de incorporar as mudanças ao código-fonte original, responsabilizando-se por dar manutenção ao código-fonte alterado enquanto as modificações não forem incorporadas às novas versões da ferramenta;

c) Responsabilizar-se pela manutenção, segurança, controle da carga gerada sobre os bancos de dados e auditoria das ferramentas de integração de desenvolvimento próprio ou de versões da ferramenta provida pelo GESTOR que tenham sofrido alterações pela COOPERANTE ainda não incorporadas ao código-fonte original da ferramenta;

d) Dar manutenção às configurações da ferramenta de intercâmbio de dados implantadas;

e) Promover o registro automático das ocorrências encaminhadas pelo GESTOR, fornecendo-lhes número e prosseguimento nas hipóteses legais, informando o número de inquérito policial, caso seja tombado.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS COMUNICAÇÕES E DOS REGISTROS DE OCORRÊNCIAS

3.1 Todas as comunicações relativas a este acordo serão consideradas regularmente feitas, se entregues ou enviadas por ofício, carta protocolizada ou SEI.

CLÁUSULA QUARTA - DA FISCALIZAÇÃO

4.1 A execução deste acordo será acompanhada por representantes de ambos os acordantes, especialmente designados, os quais serão responsáveis pela gestão, com atribuição para determinar o que for necessário à sua fiel execução.

CLÁUSULA QUINTA - DOS RECURSOS FINANCEIROS

5.1 As despesas decorrentes do presente acordo correrão por conta das dotações orçamentárias próprias dos acordantes, em conformidade com as responsabilidades assumidas neste instrumento e nos eventuais termos aditivos.

CLÁUSULA SEXTA- DA VIGÊNCIA

6.1 O presente acordo vigorará por prazo indeterminado, a contar de sua assinatura.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO

7.1 Os acordantes poderão rescindir unilateralmente o presente acordo, a qualquer tempo, mediante comunicação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA OITAVA- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 Os casos omissos serão resolvidos com base nas disposições constantes na Lei n. 8.666/93, na Lei n. 9.610/98 e nos princípios de Direito Público e, subsidiariamente, com base em outras leis que se prestem a suprir eventuais lacunas.

8.2 De conformidade com o disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei n. 8.666/93, este acordo será publicado pelo GESTOR no Diário de Justiça do Estado de Rondônia, na forma de extrato.

8.3 Fica eleito o Foro de Porto Velho/RO como competente para dirimir as questões decorrentes da execução deste acordo.

E, por estarem justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que se produzam os devidos efeitos legais.

Porto Velho/RO, data.

Presidente
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia
GESTOR

Diretor Geral
Polícia Civil do Estado de Rondônia
COOPERANTE