

A MEDIAÇÃO COMO CONTRIBUIÇÃO PARA O DESAFOGAMENTO DO JUDICIÁRIO: ONLINE DISPUTE REVOLUTION NO CONTEXTO DA REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS

Francicleide Batista da Silva¹

Jean Patrício da Silva²

Ana Paula Correa de Sales³

RESUMO

Este artigo se concentra na importância da mediação como uma solução para aliviar a carga sobre o sistema judiciário. Utilizando uma abordagem qualitativa e revisão bibliográfica, este estudo explora os conceitos fundamentais da mediação, descreve as diferentes formas de litígios que podem ser adequadamente resolvidos por meio da mediação e identifica as questões destacadas em pesquisas recentes sobre a eficácia da mediação como alternativa à via judicial. A pesquisa é motivada pela necessidade de compreender e abordar os desafios enfrentados pelo sistema judiciário e pela sociedade em geral, bem como promover a disseminação da cultura da mediação. As principais fontes de pesquisa incluem literatura especializada, relatórios oficiais e estudos acadêmicos relevantes. Espera-se que este artigo contribua para aumentar a conscientização sobre a mediação como uma ferramenta eficaz na resolução de conflitos e, conseqüentemente, auxilie na redução da sobrecarga do sistema judiciário.

Palavras-chave: Mediação; Resolução de conflitos; Sobrecarga do judiciário.

ABSTRACT

This article focuses on the importance of mediation as a solution to ease the burden on the justice system. Using a qualitative approach and literature review, this study explores the fundamental concepts of mediation, describes the different forms of disputes that can be adequately resolved through mediation, and identifies issues highlighted in recent research on the effectiveness of mediation as an alternative to the judicial route. The research is motivated by the need to understand and address the challenges faced by the judicial system and society

¹ Concluinte do Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade Estácio da Paraíba. E-mail: francicleidebatistada@gmail.com

² Graduado em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). Graduado em História pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Doutor em Direito Constitucional pela Universidade de Brasília (UNB). Mestre em História pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Orientador deste artigo. E-mail: jean.patricio@estacio.br

³ Graduada em Direito pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ). Doutora em Direitos Humanos pela Universidade de Salamanca (USAL). Coorientadora deste artigo. E-mail: sales.ana@yduqs.com.br

in general, as well as promoting the dissemination of the culture of mediation. The main research sources include specialized literature, official reports and relevant academic studies. It is hoped that this article will contribute to increasing awareness about mediation as an effective tool in conflict resolution and, consequently, help reduce the burden on the judicial system.

Keywords: Mediation; Conflict resolution; Overload of the judiciary.

INTRODUÇÃO

Ao longo das décadas, o processo civil experimentou uma série de modificações e inovações substanciais em relação aos seus procedimentos. Com seu contínuo aprimoramento e crescente utilidade na prática contemporânea, é fundamental destacar o papel crucial das audiências no desenvolvimento do processo, tanto na etapa conciliatória quanto na instrutória. Estas audiências desempenham um papel central na coleta de provas e na análise de depoimentos essenciais para a resolução do litígio em questão.

Nesse contexto, a realização das audiências é o resultado de uma evolução que abraça o princípio da cooperação entre as partes envolvidas, bem como o princípio da oralidade, que se origina da natureza dialógica desse ato processual.

No que diz respeito às audiências judiciais, é amplamente reconhecido que o modelo tradicional de justiça no Brasil privilegia a presença física das partes e terceiros envolvidos nos litígios. Isso frequentemente resulta em demoras processuais significativas, especialmente em um país de dimensões continentais como o Brasil, onde o deslocamento até os tribunais, fóruns e centros de mediação pode ser oneroso e demorado. Além disso, o aumento das relações interpessoais na sociedade contemporânea destaca as deficiências desse modelo tradicional em relação à realidade atual.

Dado que o modelo tradicional de resolução de conflitos muitas vezes se mostra inadequado para proporcionar uma tutela jurisdicional efetiva, e considerando os avanços tecnológicos, em particular o desenvolvimento da internet, houve uma necessária reestruturação dos procedimentos judiciais. A pandemia de COVID-19 também acelerou a implementação de medidas que permitiram ao sistema judiciário se adaptar às circunstâncias atuais.

Nesse contexto, surgiu a Resolução de Disputas Online (Online Dispute Resolution - ODR), destinada a resolver litígios por meio do uso de recursos virtualizados da tecnologia da informação e da comunicação, facilitando as atividades típicas do Poder Judiciário. Esse instrumento passou a ser usado para a realização de audiências virtuais em processos judiciais.

O objetivo do presente estudo é analisar a implementação eficaz da mediação como meio de aliviar a carga de trabalho do judiciário, considerando a Resolução de Disputas Online (ODR) no contexto das audiências de mediação virtual. A questão central a ser respondida é: A implementação da mediação eficaz contribui para a redução da sobrecarga do sistema judiciário?

Este tema é de extrema relevância devido à controvérsia subjacente. Por um lado, a ODR pode contribuir para a celeridade dos processos judiciais, mas, por outro lado, não se pode ignorar a considerável parte da população do país que vive em condições de pobreza e miséria, sem acesso a recursos tecnológicos, financeiros e até mesmo conhecimentos para utilizar essa inovação virtual. Portanto, a importância desta pesquisa, do ponto de vista teórico, está em analisar se a implementação eficaz da mediação pode, de fato, aliviar a carga de trabalho do judiciário, promovendo debates que podem levar a soluções viáveis para a questão em discussão.

Para atingir esse objetivo, a pesquisa adotou uma abordagem dedutiva, baseada em pesquisa bibliográfica e análise de documentos diversos, como livros, artigos científicos, monografias, teses e outros documentos relevantes para o tema, explorando os principais aspectos da matéria.

A MEDIAÇÃO COMO ACESSO À JUSTIÇA

Inicialmente, antes de adentrar ao tema, importante tecer algumas observações a respeito do modelo tradicional de justiça. O Poder Judiciário é o instrumento para a resolução dos litígios dos sujeitos no Estado brasileiro, o que as vezes acaba sendo confundido com a compreensão de acesso à justiça. Neste sentido, de acordo com um estudo publicado pelo Relatório Justiça em Números de 2020, disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça (2020), o Judiciário terminou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação, o que evidencia um elevado índice de judicialização dos conflitos que, consequentemente, contribuiu para a crise atual do Poder Judiciário.

Por estas razões, originaram-se diversas movimentações visando aumentar o uso de instrumentos adequados de solução de conflitos, especialmente aqueles relacionados à auto composição, tais como a mediação e a conciliação. O mesmo relatório demonstra que no ano de 2019 foram proferidas cerca de 3,9 milhões de sentenças homologatórias, representando

12,5% dos processos que foram solucionados através da autocomposição (Conselho Nacional de Justiça, 2020).

Ainda que tenha ocorrido uma contribuição positiva, o sistema de justiça ainda permanece altamente moroso, o que acaba prejudicando a efetividade da tutela jurisdicional, eis que consoante os dados Conselho Nacional de Justiça (2020), em 2019 a média de período de tramitação de processos que encontrava-se na fase de conhecimento era aproximadamente três anos e seis meses no juízo de primeiro grau e, na instância superior, era de dois anos e um mês; por fim, a duração dos processos de execução correspondia a um período de seis anos e nove meses.

O modelo tradicional de justiça do Estado brasileiro dá preferência para a dinâmica presencial das partes e terceiros envolvidos na demanda, o que acaba auxiliando na demora processual do litígio, eis que o país possui dimensão continental, fazendo com que o deslocamento até os tribunais, fóruns e centros de mediação é complexo e demorado, atrapalhando a celeridade do processo. Adiciona-se a isso o cenário vivenciado de aumento das relações intersubjetivas, que constata a problemática do modelo tradicional em relação a realidade atual (Stefanoni, 2018).

Deste modo, pode-se afirmar que o modelo tradicional de resolução de conflitos é insuficientemente estruturado para executar a devida e efetiva tutela jurisdicional, de maneira célere e eficaz. Por tais motivos, é necessário a procura de novos mecanismos que supram tais problemáticas.

A mediação é um meio de auto composição que consiste no fato de as partes solucionarem seus conflitos sem uma interferência direta de um juiz. No caso, há um mediador que guia a audiência, mas não se manifesta diretamente sobre a solução da lide, apenas direciona as partes para que as mesmas, através de um diálogo saudável e amigável achem um ponto em comum em que ambas estejam satisfeitas. É esse um dos mais importantes papéis exercidos pelo Poder Judiciário: a solução dos conflitos, que promove a paz social. Outros caminhos como a mediação e a negociação, se apresentariam como métodos alternativos à via tradicional, judiciária-estatal, de solução de conflitos (Baptista; Amorim, 2018).

A respeito do seu contexto histórico, a mediação inseriu grande parte do ideário greco-romano a respeito da jurisdição, ideais fundamentados por Aristóteles. Na contemporaneidade, tendo em vista a crise jurisdicional, a mediação possui um lugar de relevância entre os meios alternativos de resolução de conflitos, tornando-se fundamental à obtenção da paz e harmonia social (Stefanoni, 2018).

Neste mesmo sentido, Curi Neto (2018, p. 04) afirma que “[...] é um processo não vinculante, um processo voluntário, no qual as partes também têm a oportunidade de comunicarem entre si diretamente”.

Ademais, a mediação é uma ferramenta que auxilia na crise do Poder Judiciário, com a finalidade de trazer formas alternativas de efetividade para a solução de conflitos com ênfase em meios extrajudiciais, sendo possível tornar a via administrativa uma via até mesmo obrigatória (Dadalto, 2019).

A mediação é indicada quando se trata de um conflito entre pessoas que já tinham um relacionamento duradouro (relação familiar, colegas de infância, vizinhos, dentre outros). Com embasamento na Lei nº 13.140 de 2015 dispõe em seu texto que é possível tratar a lide de maneira extrajudicial, sendo dispensável ingressar com uma ação judicial. Ambas as partes serão ouvidas e incentivadas a construir um diálogo que identifique os interesses comuns, afim de firmarem um acordo (Brasil, 2015).

De outra banda, o isolamento forçado não acabou com as disputas, pelo contrário. Diversos conflitos oriundos da crise passaram a eclodir, no direito civil e do consumidor, no âmbito do direito médico, direito do trabalho, direito tributário. O comércio precisou ser fechado, empregados foram demitidos, tratamentos, materiais, novas contratações no âmbito da saúde, dentre diversos outros conflitos, além daqueles rotineiramente existentes (Souza Netto; Fogaça, 2020).

De acordo com Paumgarten (2017), as vantagens da mediação são: a) confidencialidade; b) baixo custo; c) não limitação a pretensões objetivas; d) preservação de relações continuadas. Em relação as desvantagens o mesmo autor pontua que há quando as partes são obrigadas a participar da mediação ou quando o método utilizado é feito de forma inadequada.

Importante ressaltar que a mediação é um tema novo inserido no Código de Processo Civil de 2015, especificamente nos artigos 334 e seguintes, trazendo a instituição de centros judiciários de solução consensual de conflitos, além de abordar sobre princípios constitucionais que regem tal instrumento processual.

Para que a mediação seja realizada de forma adequada, é necessário a presença de um profissional qualificado, que possua competência para lidar com situações complexas, apresentando soluções, conforme explica Guerreiro (2018, p. 28):

A mediação é conhecida por contar com a interferência de um terceiro menos ativo do que na conciliação, facilitador das possibilidades de um acordo, voluntária e mutuamente aceito

pelas partes em relação às questões em disputa, que desejaram substituir a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal.

Diante deste contexto, evidente que a mediação é fundamentada na seriedade da condução da sessão, além de ser um instrumento que auxilia o judiciário a revolucionar inúmeras demandas. Além disso, é pautada em princípios éticos que submetem ao respeito e análise da singularidade de cada caso concreto (Guerreiro, 2018).

Logo, este instrumento origina como um meio alternativo e eficaz em decorrência do desgaste pessoal das partes envolvidas em trâmites judiciais extensos, auxiliando o manejo adequado aos conflitos que surgem nas relações.

Com a entrada em vigor da CF/88, foram inseridos inúmeros direitos aos indivíduos e, dentre eles, há o acesso à justiça. Desta forma, o cidadão passou a provocar o judiciário visando valer-se de seus direitos e buscar pela justiça. No entanto, tal fato também ocasionou em um aumento expressivo em demandas, causando um congestionamento no Poder Judiciário (Souza Netto; Fogaça, 2020).

Na contemporaneidade, há diversos processos batendo a porta do judiciário, o que gera inúmeros debates na comunidade jurídica alertando a necessidade de resolução de litígios de forma célere e alternativa (Souza Netto; Fogaça, 2020).

Deste modo, uma das garantias que o direito traz aos indivíduos é o acesso à justiça, uma vez que de nada adianta ter o direito se não se conseguir realizá-lo no campo prático. Decorrente disso, a Constituição Federal trouxe em seu texto, o art. 5º, LXXIV, que dispõe que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (Brasil, 1988).

Tal dispositivo constitucional evidencia que o direito visa proporcionar aos seus cidadãos o acesso à justiça sem distinção. Ocorre que, na prática, o Poder Judiciário necessitou buscar outro meio de solucionar conflitos, tendo em vista o grande número de demandas existentes, conforme pontua Mello (2016, p. 20): “apesar de todo o esforço realizado pelos magistrados e suas equipes de trabalho, visando o alcance de metas estipuladas pelo CNJ tornou-se impossível alcançar o número de demandas propostas, aumento esse que hoje se mostra irreversível”.

Objetivando solucionar tal problema, originou-se a mediação, conciliação e arbitragem, como meios alternativos de solucionar os litígios, tornando o acesso à justiça mais eficaz (Guerreiro, 2018).

Tal evolução somente foi possível após a vigência no CPC/2015, que trouxe de forma mais clara e concisa a conciliação e mediação, trazendo uma maior efetividade dos métodos consensuais na resolução de conflitos. O efeito desses instrumentos trouxe para o Judiciário uma nova celeridade e praticidade dos procedimentos, visando reduzir e auxiliar no número de litígios existentes, proporcionando um eficaz acesso à justiça.

ONLINE DISPUTE RESOLUTION: NOÇÕES GERAIS

A grande evolução tecnológica, principalmente o desenvolvimento da rede de computadores, alcançaram inúmeros ramos, tais como o Direito, o que viabilizou a sua estruturação perante novos horizontes. Diante disso, visando o acesso à justiça, foi desenvolvido do Online Dispute Resolution (ODR), que tem como finalidade se perfazer na solução de litígios com o uso de recursos virtualizados da tecnologia da informação e da comunicação (Lima; Feitosa, 2016).

Assim, a inserção de ferramentas tecnológicas que viabilizam as atividades típicas do Poder Judiciário pode alcançar pela utilização do ODR, sendo este o instrumento que separa o mundo virtual e o físico. Deste modo, qualquer procedimento que utilize as tecnologias da informação e da comunicação poderá ser enquadrado na definição, especialmente quando impactarem a respeito da tomada de decisões pelo magistrado (Albornoz, 2019).

Como resultado, aludido instrumento atinge o exercício típico da jurisdição estatal pelo judiciário, em suas funções de julgamento e análise de processos. Refere-se a possibilidade da utilização de meios tecnológicos para a realização de atos e procedimentos imprescindíveis para à direção do devido processo legal, excluindo a necessidade da presença física em fóruns e demais locais (Legg, 2016).

Conforme mencionado, a globalização contribuiu muito para o desenvolvimento da tecnologia, que passou a ser muito utilizada no cotidiano dos indivíduos. Rule (2019, p. 26) explica que “a ascensão da internet [...] estendeu a prática de ADR para uma nova disciplina, resolução de disputas on-line (ODR), que alavanca a tecnologia da informação para ajudar as pessoas a encontrarem soluções para suas disputas”. Em outras palavras, a utilização massiva e difusa dessas novas ferramentas criou um cenário propício para a origem do ODR.

A resolução de litígios online é baseada na premissa de que os meios de solução de disputas estão diretamente relacionados com a geração, valorização, comunicação,

processamento e administração de informações, seja nas relações presenciais ou virtuais (Lima; Feitosa, 2016).

A Online Dispute Resolution (ODR) é uma ferramenta alternativa de solucionar a demanda por meio de plataformas digitais, podendo ser utilizado no âmbito jurisdicional público, por meio da mediação e conciliação, e no meio privado. Tal meio proporciona benefícios para o órgão estatal e para as partes envolvidas no litígio, uma vez que auxilia em desatolar o judiciário, além de ser uma alternativa mais célere, econômica e simples, eis que as partes podem participar das audiências sem se deslocarem até o fórum pertinente (Mendes, 2020).

Logo, a ODR trata-se de uma solução encontrada para solucionar conflitos através do meio eletrônico, deixando os espaços físicos do judiciário. Consoante pondera Tartuce (2016), os métodos autocompositivos se formaram por conta da morosidade do judiciário, que busca a construção amigável de solucionar as demandas entre as partes. Narra, ainda, que os meios adequados para elucidar litígios é um método que objetiva além da cooperação entre as partes, mas também evidencia que a tutela estatal não é exclusiva, eis que há outros meios menos complexos e burocráticos. Portanto, a finalidade da ODR é usar a simplicidade processual por meio da tecnologia.

Tem como intuito tornar todo aparelho móvel um ponto de acesso à justiça, com algoritmos direcionando os casos de forma dinâmica para o maior número possível de portas virtuais disponíveis, as quais direcionam cada desacordo a um determinado fórum elaborado e adequado para a solução (Rule, 2019).

Ressalta-se que a mediação, conciliação e arbitragem são instrumentos de resolução de conflitos que também estão utilizando os sistemas de ODR, uma vez que a Lei nº 13.140 de 2015 autorizou a mediação por meio virtual (BRASIL, 2015). Importante mencionar, ainda, que tanto a mediação, quanto a conciliação há a presença de um ou mais sujeitos que serão responsáveis em facilitar a solução da controvérsia, através de mecanismos virtuais (Mendes, 2020).

Logo, pode-se afirmar que a ODR nada mais é do que um aperfeiçoamento aos Métodos Alternativos de Resolução de Disputas (ADR), que ocorrerá por meio de plataformas digitais, assegurando reduzir a burocracia para as partes e para o Poder Judiciário.

As ferramentas tecnológicas não apenas facilitam a resolução de conflitos, mas desempenham um papel mais ativo do que simplesmente transmitir informações pela internet. Em outras palavras, elas funcionam como um recurso colaborativo para a terceira parte

envolvida, seja um árbitro, mediador ou conciliador. A tecnologia disponível oferece uma ampla gama de recursos que podem simplificar e melhorar o processo de Resolução de Disputas Online (ODR), como a exposição e organização gráfica de informações (Souza Netto; Fogaça; Garcel, 2020).

Além de simplificar o processo, a ODR proporciona uma economia processual, eis que possuem valor baixo em relação aos atos presenciais, por serem mais informais e possibilitar que os usuários acessem em qualquer lugar. Tal ferramenta também contribui para demandas em que as partes envolvidas residem em comarcas distintas, o que tornaria muito mais oneroso por conta de eventuais viagens para a participação de audiências e/ou sessões de mediação e conciliação (Souza Netto; Fogaça; Garcel, 2020).

O ODR se apresenta como um instrumento que traz inúmeras vantagens para a justiça brasileira, consoante Rule (2019). Os procedimentos jurídicos na esfera virtual apresentam uma notável vantagem sobre as abordagens presenciais: a praticidade. Essa praticidade é particularmente significativa em disputas de menor complexidade, com evidências limitadas, mas também pode se mostrar benéfica em outras circunstâncias. A disponibilidade ininterrupta do processo por 24 horas é um dos maiores facilitadores. Isso se torna ainda mais vantajoso quando uma das partes reside ou trabalha em um local distante do tribunal, possivelmente em outra jurisdição. A resolução de conflitos online pode ser mais ágil, menos onerosa e baseada na busca de consenso.

Conforme analisado, a pandemia causada pela COVID-19 acabou paralisando os prazos processuais para assegurar a saúde e segurança dos servidores e partes. Com retorno dos atos, a paralização dos processos foi encerrada, no entanto, restou evidente a necessidade da continuidade da prestação jurisdicional através da ODR, eis que garante o acesso à justiça, princípio de suma importância no ordenamento jurídico brasileiro.

Deste modo, verifica-se a necessidade da justiça brasileira se remodelar para que os princípios basilares, tais como o acesso à justiça, eficiência, continuidade da prestação, celeridade e economia processual continuem sendo proporcionados a todos.

A CONTRIBUIÇÃO DO ODR NA MEDIAÇÃO PARA O DESAFOGAMENTO DO JUDICIÁRIO

Após a promulgação da Constituição de 1988, os cidadãos brasileiros passaram a enxergar o sistema judicial como a principal fonte para garantir seus direitos. No entanto, esse

aumento na demanda acabou sobrecarregando o judiciário e reduzindo sua efetividade. Portanto, é essencial explorar maneiras de tornar o acesso à justiça mais eficaz e de melhor qualidade, ao mesmo tempo em que garante os direitos daqueles que buscam a justiça. Isso é conhecido como "desjudicialização" (Campos, 2015).

A desjudicialização é o conceito que envolve a resolução de conflitos de interesse sem a necessidade de recorrer ao sistema judiciário. Isso significa que a jurisdição estatal não é a única resposta para conflitos legais (CAMPOS, 2015).

Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010) introduziu a Resolução nº 125/2010, estabelecendo a necessidade de políticas públicas para o tratamento adequado de conflitos de interesse tanto no sistema judicial quanto fora dele. Essa resolução reflete a preocupação da administração do Poder Judiciário em garantir o acesso amplo à justiça e uma ordem jurídica justa.

Conforme já mencionado, a política de resolução de conflitos não se limita apenas aos métodos adjudicatórios, como julgamentos. Ela também oferece outros mecanismos de resolução, com ênfase em métodos consensuais, como a conciliação e a mediação. Esses métodos têm se mostrado eficazes na pacificação social, na resolução e na prevenção de litígios, contribuindo para reduzir a excessiva judicialização de disputas no Brasil (Nunes; Marques, 2018).

Os mecanismos autocompositivos, como a conciliação e a mediação, evitam que um acordo judicial homologado seja necessário no processo, reduzindo assim a necessidade de iniciar uma nova demanda. Isso, por sua vez, contribui para aliviar a carga de trabalho do judiciário. Além disso, essas técnicas garantem uma solução justa às partes envolvidas, mantendo as mesmas garantias de um procedimento formal e preservando a autoridade judicial como último recurso (Tavares, 2019).

É importante ressaltar que nos processos heterocompositivos, onde um terceiro decide o resultado, sempre há vencedores e perdedores. Por outro lado, nos modelos consensuais e autocompositivos, busca-se alcançar soluções que beneficiem ambas as partes. A verdadeira justiça muitas vezes é alcançada quando os casos são resolvidos por consenso, abordando todas as questões que envolvem o conflito entre as partes (Tavares, 2019).

A implementação de um modelo consensual de resolução de conflitos aproxima o Estado da pacificação social e da harmonia entre os cidadãos, ou até mesmo permite que essas questões sejam resolvidas sem a necessidade do Estado. No entanto, é fundamental que esses

métodos consensuais e autocompositivos não sejam impostos, mas sim incentivados como opções para aqueles que desejam adotá-los.

Conforme a perspectiva de Kamal Halili Hassan (2016), a tecnologia desempenha um papel duplo nos sistemas de resolução de disputas. Primeiramente, é viável identificar uma abordagem em que os meios tecnológicos atuam como um suporte ao sistema convencional de resolução de disputas já estabelecido. Em segundo lugar, temos um mecanismo online voltado para a resolução de conflitos no ambiente digital. É inegável que o Online Dispute Resolution (ODR) tem se destacado como um recurso valioso na busca pela solução de conflitos que surgem entre empresas e consumidores.

Em consonância com esse êxito, a repercussão positiva dos mecanismos de ODR levou muitas empresas a promoverem a adoção de sistemas de resolução de litígios online, por meio de negociações, mediação e arbitragem. O principal objetivo ao investir em tais plataformas de ODR é, sobretudo, evitar os prolongados processos judiciais. Como resultado, a utilização dessas plataformas devido à sua natureza rápida, eficaz e de menor custo para todas as partes envolvidas (González, 2020).

Um exemplo notável de plataformas de ODR não desenvolvidas por iniciativa privada, mas sim pelo setor público, é a Plataforma Europeia para Resolução de Conflitos Online, criada pela Comissão Europeia. Essa plataforma entrou em operação em 15 de fevereiro de 2016, com o principal propósito de oferecer aos consumidores e empresas na União Europeia uma maneira de resolver conflitos relacionados ao comércio eletrônico (González, 2020). O sistema consiste em um site interativo, gratuito e facilmente acessível, disponível em todas as línguas oficiais da União Europeia.

Além disso, essa plataforma de ODR atua como intermediária em disputas entre os litigantes. Ela recebe reclamações das partes e oferece a oportunidade de resolver suas pendências de forma online, por meio de procedimentos extrajudiciais conduzidos pelas instituições de resolução alternativa de litígios de cada Estado-membro da União Europeia (Fujita, 2019).

O aspecto mais notável para o Poder Judiciário é observar como os sistemas que incorporam o ODR estão emergindo como uma alternativa eficaz para reduzir a quantidade de litígios, abrindo espaço para uma forma alternativa de solução de conflitos. Isso é especialmente relevante à luz do objetivo deste trabalho, que é aliviar a sobrecarga e a morosidade do sistema judicial brasileiro devido ao grande volume de casos.

Em conclusão, a crescente integração da tecnologia nos sistemas de resolução de disputas, por meio do Online Dispute Resolution (ODR), tem representado uma virada significativa na forma como abordamos e solucionamos conflitos judiciais. A dualidade de funções desempenhadas por essa tecnologia, seja como complemento aos métodos tradicionais de resolução de disputas ou como uma plataforma online dedicada à solução de litígios, demonstra seu potencial transformador em várias áreas do direito (Nascimento Junior, 2017).

A aplicação bem-sucedida do ODR tem levado a instituições e atores jurídicos a adotarem esses mecanismos como uma alternativa viável para evitar os complexos e demorados processos judiciais. Além disso, o ODR oferece uma abordagem mais rápida, eficaz e econômica para a resolução de disputas, tornando-o atraente para todas as partes envolvidas, independentemente da natureza da demanda (Nascimento Junior, 2017).

Exemplificando esse avanço, a Plataforma Europeia para Resolução de Conflitos Online, desenvolvida pela Comissão Europeia, destaca-se como um modelo de sucesso que pode inspirar outras jurisdições. Essa plataforma não apenas simplifica o processo de resolução de conflitos, mas também promove a acessibilidade à justiça e a eficiência do sistema.

Portanto, a implementação de sistemas de ODR representa uma oportunidade real de aliviar a sobrecarga do sistema judicial e promover uma justiça mais ágil e acessível. À medida que os sistemas de ODR continuam a se expandir e a evoluir, é essencial que a comunidade jurídica esteja aberta a essas inovações e trabalhe em conjunto para garantir que o acesso à justiça seja aprimorado, beneficiando todos os cidadãos em busca de soluções para suas disputas legais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão evidencia a importância do Online Dispute Resolution (ODR) e da mediação virtual na contribuição para o alívio do congestionamento do sistema judiciário. A análise realizada sobre o acesso à justiça por meio do ODR, especialmente durante a pandemia da COVID-19, demonstra que este princípio é um direito fundamental, protegido pelo art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição, que busca garantir assistência jurídica integral e gratuita a todos que não têm recursos financeiros suficientes.

Essa garantia é essencial para o pleno exercício da cidadania e não deve ser violada ou dificultada pelo Estado Democrático de Direito. Pelo contrário, o Estado deve disponibilizar

meios que assegurem um processo judicial rápido e eficaz, removendo obstáculos que impeçam o acesso à justiça, especialmente para os mais vulneráveis.

Com o avanço tecnológico e a necessidade de adaptação à pandemia da COVID-19, o modelo de ODR trouxe inúmeras contribuições para acelerar os processos judiciais, beneficiando de maneira significativa o sistema de justiça e reduzindo a burocracia.

No entanto, é importante destacar que cerca de grande parte da população brasileira vive em situação de pobreza ou em áreas rurais, o que limita o acesso a essa nova ferramenta. Portanto, apesar dos benefícios que o uso do ODR pode trazer ao sistema de justiça, não se pode negligenciar a necessidade de garantir o acesso à justiça a todos, assegurando a igualdade entre os cidadãos.

Conclui-se que a realização de audiências virtuais pode comprometer a garantia do acesso à justiça, um direito fundamental constitucional que busca a igualdade para todos os cidadãos. Portanto, a restrição ao acesso representa uma séria violação dos direitos humanos e vai contra a efetivação desse princípio.

É fundamental reconhecer que, apesar de parecer uma solução positiva que beneficia o Poder Judiciário e promove a celeridade processual, não se pode ignorar outros princípios igualmente essenciais, como o contraditório e a ampla defesa, que garantem a participação efetiva das partes no processo.

Portanto, é recomendável que o Estado se aprofunde no tema e busque adaptar essa inovação de forma a garantir o acesso à justiça e a continuidade da prestação jurisdicional, sem prejudicar os direitos daqueles que são mais vulneráveis. Isso deve ser feito com estrita observância de todos os princípios orientadores do processo civil, assegurando a justiça de forma igualitária para todos os cidadãos.

Em resumo, o Online Dispute Resolution (ODR) emerge como uma valiosa ferramenta para contribuir significativamente com o desafogamento do judiciário. Embora sejam necessários esforços para garantir que todos os cidadãos tenham igualdade de acesso a essa inovação, não podemos subestimar o potencial transformador do ODR em tornar o processo de resolução de disputas mais eficiente e acessível. Portanto, ao buscar adaptar e aprimorar o ODR, o Estado pode fortalecer a capacidade do sistema judiciário de atender às demandas da sociedade, promovendo ao mesmo tempo a celeridade processual e a garantia dos direitos fundamentais de todos os cidadãos

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Maria Mercedes. Online Dispute Resolution (ODR) para o comércio eletrônico em termos brasileiros. Direito. UnB - **Revista de Direito da Universidade de Brasília**, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/article/view/28192>. Acesso em: 9 out. 2023.

BAPTISTA, Bárbara Gomes; AMORIM, Maria Stella de; Meios Alternativos de Administração de Conflitos no Direito e nos Tribunais Brasileiros. **Revista de Ciências Sociais** (UGF), v. 17, 2018.

BECKER, Daniel; MAIA, Andrea. **ODR as an Effective Method to Ensure Access to Justice: The Worrying, But Promising Brazilian Case**. Mediate.com, set. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Brasília, 2015b. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 08 out. 2023.

CAMPOS, Laís. O Processo Judicial Eletrônico como Instrumento de Celeridade e Acesso à Justiça. **JusBrasil**, 8 de maio. 2015. Disponível em: <<https://laisccampos.jusbrasil.com.br/artigos/186333592/o-processo-judicial-eletronicocomoinstrumento-de-celeridade-e-acesso-a-justica>>. Acesso em: 08 out. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números 2020: nova edição confirma maior produtividade do Judiciário. **Agência CNJ de Notícias**, 25 ago. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-em-numeros-2020-nova-edicao-confirma-maior-productividade-do-judiciario/>. Acesso em: 27 set. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2021** - Brasília: CNJ, 2021. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf> Acesso em: 08 out. 2023.

CURI NETO, Bady Elias. **A aplicação e eficiência de métodos alternativos de solução de conflitos no âmbito da administração pública**. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Ciências Humanas, Sociais e da Saúde – FCH, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/pdmd/article/view/6911/3315>. Acesso em: 27 set. 2023.

DADALTO, Rafael Gaburro. **Desjudicialização por meio das serventias extrajudicial e acesso à justiça: análise acerca da (im)possibilidade de tornar obrigatória a via administrativa**. Dissertação (Mestrado). Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo. 2019. Disponível em: http://repositorio.ufes.br/bitstream/10/11329/1/tese_13467_dissertacao_5.pdf. Acesso em: 28 set. 2023.

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. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistaprocessojurisdicao/article/view/5896>. Acesso em: 08 out. 2023.

GONZÁLEZ, Wendolyne Nava. Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en línea: su problemática en el derecho internacional privado. **ACDI-Anuario Colombiano de Derecho Internacional**, n. 13, p. 5, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/acdi/a.7524>

HASSAN, Kamal Halili et al. **The use of technology in the transformation of business dispute resolution**. **European journal of law and economics**, v. 42, n. 2, p. 369-381, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10657-012-9375-7>.

LEGG, Michael, The Future of Dispute Resolution: Online ADR and Online Courts (July 18, 2016). Forthcoming – **Australasian Dispute Resolution Journal**, UNSW Law Research Paper No. 2016-71. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2848097. Acesso em: 09 out. 2023.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista Do Direito**, 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em: 07 out. 2023.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 33. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MENDES, Vitória. Online Dispute Resolution (ODR): entenda os benefícios. **New Law**, 15 abr. 2020. Disponível em: <https://newlaw.com.br/odr/>. Acesso em: 9 out. 2023.

NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. A Evolução dos Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos em Ambiente Virtual: Online Dispute Resolution. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 274, 2017.

NUNES, Dierle; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência Artificial e Direito Processual: vieses algoritmos e os riscos de atribuição de função decisórias às máquinas. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 285, p. 421-447, nov. 2018.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **Novo Processo Civil Brasileiro**. 2. ed. revista e atualizada de acordo com o Novo CPC e a Lei 13.467/2017 (Reforma Trabalhista). Curitiba: Juruá, 2017.

RULE, Colin. **Using Online Dispute Resolution to Expand Access to Justice**. Disponível em: <https://www.okbar.org/barjournal/aug2019/obj9006rule/>. Acesso em: 08 out. 2023.

SOUZA NETTO, J. L. D, FOGAÇA, A. R. e. As audiências de conciliação e mediação nos conflitos envolvendo a Fazenda Pública, **Revista Digital de Direito Administrativo**, 7(2), p. 252-268. 2020.

STEFANONI, Luciana Renata Rondina. **A justiça em Aristóteles e a mediação extrajudicial de conflitos**. Tese (Doutorado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

São Paulo. 2018. Disponível em:

<https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/21250/2/Luciana%20Renata%20Rondina%20Stefano%20ni.pdf>. Acesso em: 27 set. 2023.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3 ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2016.

TAVARES, Lucas Rafael Nogueira. **A mediação de conflitos por meios eletrônicos como forma de acesso à justiça**. 2019. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Direito) – Universidade Estadual da Paraíba, Paraíba, 2019.