

O USO DA TECNOLOGIA NA RESOLUÇÃO ACORDADA DOS CONFLITOS: DAS ADR ÀS ODR.

RESUMO: O presente artigo propõe abordar o uso da tecnologia na resolução acordada de conflitos, realizando, inicialmente, uma exposição do postulado do acesso à justiça e do papel dos mecanismos alternativos de resolução (ADR) no Poder Judiciário. Após, passa-se à apreciação do aspecto econômico dos acordos, especialmente dos vieses cognitivos que influenciam em seus resultados. Então é realizada uma análise da experiência oriunda das plataformas privadas de comércio eletrônico, com enfoque na virtualização do tratamento das disputas e no surgimento das ferramentas *online* de resolução de conflitos (ODR). A partir disso, são explorados alguns exemplos de mecanismos de ODR pelo poder público, e, finalmente, traçando o panorama normativo para a implementação das ODR no sistema judicial brasileiro.

Palavras-chave: Direito. Poder Judiciário. Tecnologia. Resolução online de disputas.

Abstract: *This article's propose is to address the use of technology on the consensual resolution of conflicts, initially, by exposing the role of the principle of access to justice and the alternative dispute resolution methods concerning to the Judiciary branch. Afterwards, it focusses on an appreciation of the economic aspects on an agreement, and its results. Then, an analysis of the experience of private trade platforms is carried out, shining a spotlight on the virtualization of disputes' treatment and the rising of conflict resolution tools (ODR) online tools. From this, some examples of ODR mechanisms explored put in place by the government, and, finally, outlining the normative panorama for the implementation of ODR in the Brazilian judiciary system.*

Keywords: Law. Technology. Judiciary branch. Online dispute resolution.

LUIS OTÁVIO SCHNEIDER

Servidor do TJDF, aluno especial aprovado no processo seletivo do Mestrado em Direito do PPGD do UniCEUB. luis.schneider@tjdftjus.br

A assertiva de que a separação da vida, entendida como as experiências que temos e a nossa inter-relação com outras pessoas, virtual da existência no mundo real, "off-line", não é estanque parece ser cada vez mais correta e adequada para descrever o momento que estamos passando.

De fato, parece haver uma zona cinzenta na qual ambas as "existências" se confundem, e notamos isso na forma de nos comunicarmos, de fazermos investimentos, realizarmos nossas tarefas profissionais, na maneira de estudar e adquirir conhecimento, ou mesmo buscar por assistência profissional, e até para organizar e guardar informações de toda sorte.

E essa mudança decorre das inovações tecnológicas às quais estamos, direta ou indiretamente expostos, e da maneira inexorável como influenciam todas as áreas da vida. E não apenas as pessoas como indivíduos sentem esses efeitos, mas também os grupos sociais e as organizações.

Em algumas indústrias, como a do entretenimento, é possível se constatar uma rápida mudança principalmente na forma de distribuição de seu conteúdo, sobretudo em razão de ser um ramo de atividade que é dirigido pela vontade do consumidor, vetor que conduz e é conduzido pelas novas perspectivas e, logo, expectativas das novidades tecnológicas.

No caso do setor público, no entanto, a sensibilidade a mudanças, em razão de novas necessidades e desejos por parte daqueles para quem os serviços e produtos são endereçados, tende a ser menor. As mudanças dependem, em uma análise pragmática, muito mais da vontade dos gestores públicos do que efetivamente dos interesses primários do cidadão e da sociedade.

No entanto, buscando fugir de uma abordagem generalista, essa tendência pode ser afastada quando os anseios dos cidadãos, por praticidade e eficiência nos serviços públicos, vão ao encontro dos interesses institucionais de redução de custos no lugar comum da inovação tecnológica.

Certo é que as expectativas têm se alterado juntamente com as novas formas de comunicação entre as pessoas e as organizações. Assim, se a tecnologia está mudando, até mesmo as indústrias, é natural que as formas de resolução de conflitos também sigam esse influxo evolutivo.

É natural – e inevitável – que sistemas de dados acabem por se imiscuir na vasta maioria das atividades desempenhadas nas vidas profissional e pessoal, e isso também se aplica, indubitavelmente, ao direito e às formas alternativas de resolução de conflitos.

1. ACESSO À JUSTIÇA: MÉTODOS ALTERNATIVOS (ADEQUADOS) DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (ADR)

O princípio da inafastabilidade da jurisdição, trazido no rol do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, no inciso XXXV, estabelece que *"a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito"*, ao passo que o art. 3º do Código de Processo Civil prevê que *"não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito"*.

A sutil distinção na redação de ambas as normas jurídicas, segundo a visão vanguardista de Pinho (2019, p. 6-7), revela que, uma leitura mais atenta do comando infraconstitucional, busca oferecer uma garantia mais ampla, extrapolando os limites do Poder Judiciário, a quem incumbe prestar a jurisdição, mas não como um monopólio. Nesse contexto, uma jurisdição voluntária pode eventualmente ser exercida perante serventias extrajudiciais ou por câmaras comunitárias, centros ou mesmo conciliadores e mediadores extrajudiciais¹.

No fito de promover a pacificação social de maneira mais efetiva e menos instrumental, garantindo a composição dos conflitos de forma mais legítima, com a participação de maneira mais simples e direta dos envolvidos (autocomposição), foi ganhando espaço a noção de que nem todas as disputas deveriam, necessariamente, passar pelo processo e, portanto, pelo Judiciário.

Para além das “ondas renovatórias” de Mauro Cappelletti e Bryan Garth², a ideia de que os conflitos poderiam ser tratados por meio de métodos alternativos ou adequados, as chamados *Alternative Dispute Resolution* (ADR) foram ganhando adeptos, notadamente com o conceito de Corte multiportas (*multi-door courthouse system*).

Proposto pelo professor da Harvard Law School Frank E. A. Sander, no discurso na *Pound Conference* de 1976³, o modelo estabelece, fundamentalmente, que os Tribunais ampliassem o rol disponível de resolução de conflitos para além da via exclusiva da jurisdição⁴, permitindo partes dispor, em um único centro de justiça, de uma triagem do conflito no intuito de que este fosse tratado através do instrumento de resolução mais adequado, com vistas a alcançar o resultado mais satisfatório.

Trata-se de uma mudança na forma de compreender o papel do sistema judicial, com uma abordagem institucionalizada de busca pelo aperfeiçoamento da concepção da garantia fundamental de acesso à justiça de forma mais democrática. Faculta-se, assim, às partes uma escolha, dentro de um mesmo *locus*, acerca da forma mais efetiva de endereçar o conflito de interesses apresentado.

A partir dessa perspectiva, as ADR podem ser consideradas quaisquer formas de solução de conflitos que não envolvam a intervenção de uma autoridade judicial e que levem em consideração os interesses e objetivos das partes envolvidas no conflito, de modo a instigá-las a explorar as possibilidades que dispõem para compor a divergência de interesses. São exemplos consagrados de métodos alternativos a conciliação, a mediação e a arbitragem.

Esse movimento, no entanto, não se desenvolveu na comunidade jurídica indene de críticas. Em sua publicação *Against Settlement*, o professor na Yale Law School Owen Fiss (1984) provocou impacto entre os adeptos das ADR ao se posicionar contrariamente à institucionalização e a preferência da realização de acordos, utilizando procedimentos extrajudiciais em detrimento da judicialização para resolver disputas⁵.

1 PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A Releitura do Princípio do Acesso à Justiça e o Necessário Redimensionamento da Intervenção Judicial na Contemporaneidade*. Revista EMERJ, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, p. 241-271, 2019. Disponível em: https://www.emerj.trj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v21_n3/tomo1/revista_v21_n3_tomo1_241.pdf. Acesso em: 11 jan. 2022.

2 GARTH, Bryan, CAPELLETTI, Mauro. Acesso à Justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor. 2002, p. 39.

3 CRESPO, Mariana Hernandez. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo. In: Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. (Orgs.) Rafael Alves de Almeida; Tania Almeida; Mariana Hernandez Crespo. Rio de Janeiro: editora FGV, 2012. pp. 25-38.

4 FUX, Luiz; BODART, Bruno. Processo Civil e análise econômica. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 49.

5 FISS, Owen M. *Against Settlement*. The Yale Law Journal. Vol. 93, n. 6. 1984. Disponível em: <https://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6871&context=yjlj>. Acesso em: 12 jan. 2022

Na opinião divergente de Fiss (1984), um acordo nem sempre é recomendável, pois pode se dar em um contexto de pressões que deturpem a plena liberdade das partes e afetem o equilíbrio ideal do ajuste, como em um eventual conflito envolvendo uma grande empresa. Esta teria mais envergadura econômica para uma batalha jurídica do que uma pessoa física, diminuindo seu poder de barganha. Em um extremo, não se descarta até mesmo um possível prejuízo da parte à garantia do acesso à justiça.

Ao analisar a crítica de Fiss, Bronsteen (2009, p. 1133) atenta para o argumento de que a resolução dos conflitos por meio do processo judicial tem o condão de promover determinados valores sociais, os quais se contrapõem ao custo do processo e à economia gerada por um acordo, citando como exemplo a articulação e o refinamento do Direito pelo exercício pleno da jurisdição tradicional⁶. A fixação de precedentes, traz externalidades positivas como previsibilidade e estabilidade a determinadas questões jurídicas, de modo a beneficiar não apenas as partes envolvidas, mas também outras que não compunham o litígio.

No âmbito normativo do sistema brasileiro de justiça, destaca-se a Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça, a qual dispôs pioneiramente sobre uma política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Merece destaque a determinação aos Tribunais para a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou CEJUSC), unidades institucionais responsáveis especificamente pela realização ou gestão das audiências de conciliação e mediação⁷.

Inobstante os avanços da Resolução 125/10 do Conselho Nacional de Justiça, e mesmo da própria Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15), no sentido de promover as ADR no país, somente com o Código de Processo Civil de 2015 (Lei 13.105/15) o modelo do sistema de uma Justiça multiportas se consolidou e estruturou com maior institucionalidade.

Com o advento do novo estatuto processual civil, os nela chamados métodos de solução consensual de conflitos passaram a contar com uma previsão legal, no bojo da norma nuclear do sistema processual. Induz os participantes do processo à solução pela via da autocomposição do conflito, ainda que já instalado o litígio judicial⁸.

Uma das grandes inovações foi a previsão de uma audiência de conciliação como regra no *iter* processual ordinário e primeiro ato do processo após a citação⁹, com autorização, inclusive, por meio eletrônico¹⁰. No intuito de incentivar o êxito da resolução da disputa, institui que é a data da audiência de conciliação ou mediação o termo inicial para a contagem do prazo para a apresentação da peça defensiva, se for o caso de prosseguir o litígio¹¹.

6 BRONSTEEN, John, Some Thoughts About the Economics of Settlement. Fordham Law Review, Vol. 78, p. 101, 2009, Loyola University Chicago School of Law Research Paper No. 2010-012, Disponível: <https://ssrn.com/abstract=1671729> Acesso em 15 jan. 2022.

7 Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125/2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 12 jan. 2022.

8 Código de Processo Civil. Art. 3º, § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

9 Código de Processo Civil: Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

10 Código de Processo Civil. Art. 334, § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

11 Código de Processo Civil. Art. 335. O réu poderá oferecer contestação, por petição, no prazo de 15 (quinze) dias, cujo termo inicial será a data: I - da audiência de conciliação ou de mediação, ou da última sessão de conciliação, quando qualquer parte não comparecer ou, comparecendo, não houver autocomposição.

Em estudo comparado do modelo americano de tribunal multiportas, com o sistema brasileiro de solução de conflitos, Muniz e Moura (2018, p. 20) fazem uma diferenciação entre os conceitos de tribunal e sistema multiportas. Concluem que *"o primeiro envolve todo o ordenamento jurídico e sua afinidade com os meios alternativos que, num sistema, deveriam ser tratados de maneira idêntica ao processo judicial convencional, conquanto a ideia de Tribunal Multiportas refere-se apenas à institucionalização dos MASCS"*¹² – acrônimo para meios adequados de solução de conflitos.

Consoante observa Pinho (2019, p. 10), a jurisdição é função preponderantemente estatal. Assim, a via judicial deve estar sempre aberta, mas isso não significa que ela precise ser a primeira ou única solução. A ideia de preservação da via jurisdicional, para um uso subsidiário, é interessante da perspectiva de se evitar sua sobrecarga, hipótese que, se concretizada, dá-se em detrimento da efetividade e da celeridade da prestação jurisdicional¹³.

Ainda sobre o tema do acesso à justiça pela via das ADR, confira-se a lúcida lição do Prof. Kazuo Watanabe acerca do tratamento adequado dos conflitos de interesse, na oportunidade da edição da Resolução nº 125/2010 pelo Conselho Nacional de Justiça:

O princípio de acesso à justiça, inscrito na Constituição Federal, não assegura apenas acesso formal aos órgãos judiciários. Configura um acesso qualificado para propiciar aos indivíduos o acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que cabe a todos, com qualquer problema jurídico, não necessariamente um conflito de interesses, uma atenção por parte do Poder Público, em especial do Judiciário.

Assim, cabe ao Judiciário não somente organizar os serviços que são prestados por meio de processos judiciais, como também àqueles que socorrem os cidadãos de modo mais abrangente. Solução, por vezes, de simples problemas jurídicos, como a obtenção de documentos essenciais para o exercício da cidadania e até mesmo de singelas palavras de orientação jurídica. Mas é, certamente, no desenlace dos conflitos de interesses que reside a sua função primordial. Para desempenhá-la, cabe-lhe organizar não apenas os serviços processuais, como também, e com grande ênfase, as formas de solução dos conflitos pelos mecanismos alternativos ao desfecho adjudicado por sentença, especialmente, dos meios consensuais, isto é, da mediação e da conciliação¹⁴.

A problemática do acesso à justiça não se resume, como visto, a facilitar a disponibilização da via judicial e a garantir a efetividade do processo. Abrange, outrossim, a preocupação com a oferta de formas extrajudiciais de composição dos conflitos, fomentados tanto por entidades da sociedade civil, como também pelas esferas e órgãos do Poder Público, inclusive pelo Judiciário.

12 DA SILVA, Marcos Claro; MUNIZ, Tânia Lobo. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. Revista da Faculdade de Direito, Porto Alegre, RS, n. 39, dez. 2018. ISSN 2595-6884. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/77524>. Acesso em: 15 jan. 2022.

13 PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A Releitura do Princípio do Acesso à Justiça e o Necessário Redimensionamento da Intervenção Judicial na Contemporaneidade*. Revista EMERJ, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, t. 1, p. 241-271, 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v21_n3/tomo1/revista_v21_n3_tomo1_241.pdf. Acesso em: 11 jan. 2022

14 Tribunal de Justiça São Paulo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses, parecer de Kazuo Watanabe, São Paulo. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022

E estas formas extraprocessuais, de negociação de soluções de conflitos, possuem a característica da maleabilidade, para adequar às demandas decorrentes das alterações nas dinâmicas sociais, notadamente as oriundas das mudanças dos paradigmas tecnológicos. Como exemplo, cita-se a coexistência de uma realidade paralela no ciberespaço e a superação das barreiras geográficas (desterritorialização), as quais dão contornos à desjudicialização que vão além das medidas alternativas (ADR) tradicionais.

2. ANÁLISE ECONÔMICA DOS ACORDOS (ADR): VIESES COGNITIVOS.

No aspecto analítico da autocomposição do ponto de vista econômico, um acordo apenas será realizado quando for vantajoso para ambas as partes¹⁵.

Segundo Wolkart (2019, p. 344), *"ainda que haja custos de transação envolvidos na realização do acordo, quase sempre eles serão inferiores aos custos do processo. Assim, caso as partes tenham expectativas parecidas (valores esperados semelhantes), a teoria econômica preiz que sempre haverá acordo"*.

Assim, para estimar a probabilidade de sucesso de uma autocomposição, é necessário identificar o valor de reserva das partes. Esse valor fica demarcado como o mínimo que as partes pretendem transacionar sobre o objeto do litígio, e que para o autor é determinado pela diferença entre os custos esperados do processo e o resultado almejado. Ao passo que, para o réu, é a soma do valor pretendido (montante pedido pelo autor, ponderado pela impressão de êxito daquela pretensão) com o custo esperado, decorrente dos valores despendidos com sua defesa, informado pela probabilidade de fracasso.

A área de interseção entre esses valores de reserva é a denominada janela ou superávit de acordo, e a forma como será definido o ponto exato da avença naquela zona mútua de interesses dependerá do poder de barganha de cada parte. Dessa forma, do ponto de vista da teoria econômica clássica, o incentivo à realização de um acordo é diretamente proporcional valor do seu superávit¹⁶.

Em consequência disso, quanto maiores os custos envolvendo o ajuizamento de ações, maior será o incentivo para uma solução acordada – sendo o contrário também verdadeiro.

Ainda, segundo a teoria econômica clássica¹⁷, o problema da assimetria da informação é considerado o principal motivo de insucesso nas tentativas de acordo. Justifica-se pela compreensão imprecisa acerca da realidade, dos elementos que influenciam o resultado do processo, que somente serão revelados durante a tramitação do feito, com a apresentação das teses defensivas e da produção de provas, diretamente relacionada às expectativas de vitória das partes.

Outro problema, que tende a inviabilizar a autocomposição, é a incerteza quanto ao direito, decorrente da divergência de interpretação das fontes de direito acessível previamente às partes, o que pode se traduzir, por exemplo, na observância dos precedentes.

¹⁵ WOLKART, Erick Navarro. Análise econômica do processo civil: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 343.

¹⁶ Ibid., p. 347.

¹⁷ Ibid., p.

A publicização e, principalmente, a estabilidade e coesão dos precedentes judiciais – objetivos plasmados no Código de Processo Civil vigente¹⁸ – colaboram para diminuir a assimetria de informações, e, por conseguinte, favorecem a realização de acordos.

No entanto, a racionalidade do ser humano na vida real não é uma característica hermética, ou seja, na prática os resultados previstos pelos modelos teóricos, estritamente econômicos, podem não se confirmar empiricamente.

Aportes da psicologia na literatura de economia, embasados em um conjunto de evidências empíricas, apontam novas explicações para a frustração de acordos não limitados à assimetria de informações.

O surgimento de uma nova perspectiva, responsável pela atualização dos modelos econômicos e que até então somente eram limitadas ao estudo do “*homo economicus*”, foi derivada da abordagem proposta, na década de 1970, pelos psicólogos Daniel Kahneman e Amos Tversky¹⁹, atentando à necessidade de aprimoramento da ideia da racionalidade humana em razão de seus limites.

Também Sustein, Thaler e Jolls (1998)²⁰ apontam para a influência das emoções na tomada de decisão, que, por meio de experimentação empírica, revelou se dar por uma heurística. Ou seja, pela utilização de atalhos mentais no processo decisório de questões difíceis.

A colaboração de Daniel Kahneman e Amos Tversky (1974 e 1979) é a descoberta, pela via da experimentação científica, de que estes erros de avaliação (vieses cognitivos) são confiáveis, sistemáticos e difíceis de eliminar, além de serem passíveis de catalogação, porquanto previsíveis.

E foi assim que, em sendo passíveis de serem modelados os vieses cognitivos do processo decisivo humano, passaram a revolucionar os modelos econômicos, sendo por estes incorporados, originando o ramo da economia comportamental (*behavioral economics*).

Um dos vieses cognitivos, verificados por Roth e Murnighan²¹ (1982), são aqueles decorrentes de convenções sociais. Em seu estudo, foram realizados testes binários, nos quais os participantes deveriam convencionar a repartição de fichas, para apreciar a influência do fator sociológico da informação em negociadores.

Pode-se notar que a probabilidade dos acordos foi influenciada pelo conhecimento comum relativo aos prêmios destinados a cada participante. Quando estes sabiam o proveito um do outro, tal informação determinava resultados distintos, daqueles verificados quando somente sabiam seus próprios proveitos, equalizando a “justiça” do acordo.

18 Código de processo Civil. Art. 926: Os tribunais devem uniformizar sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente. e art. 927, § 5º: Os tribunais darão publicidade a seus precedentes, organizando-os por questão jurídica decidida e divulgando-os, preferencialmente, na rede mundial de computadores.

19 Dois trabalhos publicados na década de 1970: KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, v. 47, 1979. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4250035/mod_folder/content/0/Textos/Kahneman%20and%20Tversky,%20Prospect%20Theory%20-%20an%20analysis%20of%20decision%20under%20risk.pdf?forcedownload=1 Acesso em: 20 jan. 2022. E KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science*, New Series, v. 185, No. 4157, 1974, pp. 1124-1131. Disponível em: <https://www2.psych.ubc.ca/~schaller/Psyc590Readings/TverskyKahneman1974.pdf> Acesso em: 20 jan. 2022.

20 JOLLS, Christine; SUNSTEIN, Cass R.; THALER, Richard H., A Behavioral Approach to Law and Economics (January 1, 1998). 50 *Stanford Law Rev.* 1471. 1998. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=2292029> Acesso em: 20 jan. 2022.

21 ROTH, Alvin E; MURNIGHAN, J Keith. *The Role of Information in Bargaining: An Experimental Study*, *Econometrica*, Econometric Society, vol. 50(5). 1982. p. 1123-1142.

Outro fechamento do estudo foi que não apenas a assimetria da informação, mas também a sua qualidade, tem papel no resultado de uma negociação através de comparações subjetivas.

Por sua vez, o viés do autointeresse, ou interesse pessoal, objeto de estudo de Babcock e Lowenstein (1997)²², também demonstrou ser fator determinante em impasses negociais, afetando resultados tidos como prováveis.

Quando um indivíduo é posto a escolher, entre o melhor para si e o moralmente correto, a percepção de moral pode se enviesar na direção do melhor para seus interesses.

Mesmo com completude de informação, as partes podem interpretar a circunstância de maneiras distintas, pois, além de ver seu próprio pleito como mais justo, há a tendência de se compreender sua concepção da realidade como imparcial.

Ainda, se as partes acreditam em uma análise imparcial da situação, poderá alguma delas interpretar a postura da outra na negociação como agressiva, buscando uma vantagem injusta, o que não colabora à consecução de um acordo.

As pessoas tendem a ser seletivas quanto à realidade, assumindo postura condizente com as conclusões que deseja, de modo que, quando alcançam o resultado almejado, demonstram uma ilusão de objetividade, embora tenham deixado de lado, inconscientemente, fatores relevantes, mas contrários aos seus interesses.

Relevante, ainda, destacar o papel do viés de otimismo como elemento subjetivo no âmbito da obtenção de acordos. Conforme Bar-Gill (2006)²³, o nível de otimismo das partes e dos advogados influencia a decisão de fechar a avença ou de judicializar uma demanda, mesmo que se trate de um caso com valor esperado negativo.

Em estudo calcado na teoria dos jogos evolutiva (evolutionary game theory), constatou-se que advogados com maior nível de otimismo tendem a obter melhores resultados aos seus clientes que os advogados realistas.

No entanto, um excesso de otimismo pode ser prejudicial, pois pode levar ao ajuizamento de demanda que, na realidade, não tem chances tão altas de sucesso. De acordo com a pesquisa, os níveis de otimismo no mercado de advocacia estão sujeitos a uma dinâmica quase evolutiva, porquanto o otimismo cauteloso (moderado) é transmitido através de seleção de mercado e transmissão cultural.

No sistema americano, cada parte assume os custos de sua litigância, independentemente do resultado do processo. Isso faz com que o nível de otimismo seja balizado pelo sistema legal, pois, o autor não poderá passar aos réus os ônus processuais caso vença – e vice-versa. Sendo assim, a regra americana tende a incentivar mais a produção de ajustes.

No caso da regra inglesa, adotada no nosso sistema processual, o contencioso judicial acaba por ser uma oportunidade para transferir à outra parte os custos da litigância, o que culmina na diminuição da “zona de acordos”²⁴.

22 BABCOCK, Linda; LOEWENSTEIN, George. 1997. “Explaining Bargaining Impasse: The Role of Self-Serving Biases.” *Journal of Economic Perspectives*, 11 (1): 109-126.

23 BAR-GILL, Oren. The Evolution and Persistence of Optimism in Litigation. *The Journal of Law, Economics, and Organization*, Volume 22, Issue 2, October 2006, Pages 490–507.

24 FUX, Luiz; BODART, Bruno. *Processo Civil e Análise Econômica. Forense*, 2019. p. 67.

O excesso de otimismo, derivado da via de autointeresse, acaba por aumentar o preço de reserva do autor e diminuir a do réu, o que também pode limitar a “zona de acordos”.

Ainda, uma cultura de otimismo pode ser desfavorável à obtenção de acordos. Se há, de alguma maneira uma deficiência na informação pela parte, motivada por elementos internos ou externos, como, por exemplo, mitos e crenças populares, como a de que o consumidor tem sempre razão; ou a de que toda negativa de cobertura em plano de saúde é injusta, gera-se, por vezes, um movimento otimista generalizado. Assim, culmina com o ajuizamento massivo de demandas, ainda que, na realidade, as chances de êxito destas sejam baixas.

Dessa forma, modelos de comportamento econômico são mais complexos que os tipos puramente econômicos tradicionais. O advento das plataformas digitais, em razão da alta quantidade de dados gerados, podem ser ferramentas úteis para o endereçamento desses vieses comportamentais, no intuito de restabelecer de maneira individualizada a “zona de acordos”.

A proposta de adoção de *online dispute resolutions* (ODR) vem ao encontro das soluções que buscam endereçar um ambiente cooperativo no processo, bem como garantir uma justa, efetiva e rápida resolução dos conflitos, seja dentro ou fora do processo.

3. A VIRADA TECNOLÓGICA: *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR) E A EXPERIÊNCIA DAS PLATAFORMAS DE E-COMMERCE

Na segunda metade da última década do século passado, com a estruturação da rede mundial de computadores, percebeu-se nos Estados Unidos um fenômeno ligado ao surgimento e à consolidação do comércio eletrônico (*e-commerce*). As plataformas de vendas, ou de leilões pelo meio virtual, passaram a realizar um alto número de transações, mas de pequena expressividade econômica, cujos eventuais conflitos não eram levados ao judiciário por uma razão econômica: o custo que envolvia o litígio era incompatível com os pequenos valores transacionados.

A partir desse cenário, as empresas de comércio eletrônico começaram a estruturar as primeiras modalidades *on-line* de resolução de conflitos. Inicialmente, com o intuito de simplesmente adaptar as técnicas já utilizadas nas ADR para o meio virtual, por intermédio de mecanismos tecnológicos então disponíveis, como, por exemplo, a comunicação por e-mail.

Isso se deu, sobretudo, em razão de terem de lidar com um alto volume de disputas entre clientes e parceiros fornecedores, algo que crescia de maneira diretamente proporcional à ampliação de seus próprios negócios. Pensar em soluções sustentáveis era algo inerente à própria viabilização do modelo de negócios.

Pioneiramente, o site *e-bay* lançou, em 1999, por meio do professor *Ethan Katsh*, uma plataforma *on-line* piloto – que se tornaria a companhia startup *Squaretrade.com* – dedicada a aperfeiçoar as disputas entre compradores e vendedores relativas aos seus serviços, que se tornou um dos mais reconhecidos serviços *on-line* de mediação²⁵.

25 RULE, Colin. Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay. University of St. Thomas Law Journal. Vol. 13. Art. 10. 2017. Disponível em: <https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1393&context=ustlj>. Acesso em: 12 jan. 2022

Contudo, foi somente em 2003, com a contratação de Colin Rule²⁶, que a empresa decidiu estruturar um espaço *on-line* destinado a permanecer no corpo da empresa, destinado à resolução *on-line* de disputas de modo automatizado, resolvendo a disputa com o envolvimento de um terceiro equidistante entre as partes somente em caráter excepcional.

O desenho da ferramenta teve de abordar desafios relevantes como o valor baixo envolvido nas disputas; a ampla diversidade geográfica de atuação, com usuários espalhados por todo o globo; e, sobretudo, a descomunal quantidade de demanda, que superava, em números absolutos, o volume anual de demandas cíveis ajuizadas nos tribunais norte-americanos²⁷.

Em razão desse grande volume de disputas, a partir das informações geradas pelas transações e pelo sistema de reputações criado na plataforma, com o registro e avaliação pelos usuários, foi possível a parametrização destes dados, levando à percepção de que sempre os mesmos padrões se repetiam. Com o tempo, dificilmente a plataforma deparava-se com uma nova modalidade de conflito.

Ou seja, o sistema, sem a interferência direta da atividade humana, permitia a assimilação do problema e a proposição de uma solução rápida e efetiva ao litígio, fazendo-o de forma barata e eficiente, com resultados satisfatórios, unicamente com base no – cada vez maior e mais diversificado – banco de dados disponível.

Outro ponto relevante, que o próprio Colin Rule (2017) relata²⁸ ter percebido no desenvolvimento da ODR do *e-bay*, foi que os usuários, muitas vezes transacionando com estranhos e não comprando mais que um item de algum vendedor, tinham interesse em uma abordagem da disputa de fácil comunicação, transparente, eficiente, justa e rápida.

Ademais, ao contrário do modelo de custo-por-caso das disputas no tipo envolvendo um terceiro, como no caso da mediação, a empresa percebeu fazer mais sentido, do ponto de vista econômico, o investimento na ferramenta de ODR como uma forma redução de custos com serviço de atendimento ao cliente. Ademais, configura uma forma de manter o nível de atividade do usuário no *site*, ou seja, aumentar a atividade de transações pela confiança a fim de garantir de uma rápida e justa solução a eventual problema.

Não apenas a necessidade de alocação de recursos, mão de obra e tempo se revelam importantes: outro elemento a ser considerado nessa equação é o próprio risco da imagem da empresa. Por conseguinte, a confiança e preferência das pessoas pela plataforma, ativos relevantes a ponto de serem imprescindíveis à própria sobrevivência da organização em um mercado competitivo.

Os benefícios, advindos da implementação e do constante aprimoramento da ferramenta de ODR, são os ganhos de eficiência nos recursos com uma solução mais rápida e satisfatória de resolução das disputas, em comparação às modalidades tradicionais. Assim, reforça-se a confiança na marca (reputação), evitando os cus-

26 Colin Rule, em 2011, deixou a área de ODR do *e-bay*/paypal e, com o consentimento da empresa, passou a utilizar a ferramenta para outras soluções, no que se tornou a plataforma mais difundida de resolução de conflitos online: a MODRIA - Modular Online Dispute Resolution Implementation Assistance.

27 RULE, Colin. Op. Cit.

28 RULE, Colin. Op. Cit.

tos com a exposição a um complexo sistema de eventuais representações legais em diversos e distintos sistemas legais.

Pode-se concluir que a utilização da ferramenta de ODR, além de se revelar uma solução barata, rápida e eficiente de equalização de conflitos relacionados à atividade empresarial, tem outra consequência – ou objetivo – relevante, qual seja: o aumento do engajamento dos usuários na própria plataforma de comércio eletrônico.

4. UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE ODR PELO PODER PÚBLICO

O conceito de inovação no setor público abrange a adoção de tecnologia, mas não se limita a isso. Envolve também o aprimoramento da governança, da gestão, perpassando, ainda, melhorias nas políticas públicas e, por conseguinte, nos próprios serviços e produtos que são endereçados aos cidadãos e à sociedade para a solução de problemas.

O alcance desse objetivo demanda uma sensibilização de ordem cultural nas pessoas e instituições, em função de ser fundamental e imprescindível que as mudanças sejam pensadas, debatidas e desenhadas com o norte de garantir a melhor experiência ao cidadão, considerado usuário e destinatário final dos produtos e serviços públicos.

Ademais, imprescindível que ocorram de forma participativa, ou seja, em um ambiente colaborativo. Tal perspectiva reclama, inclusive, um redesenho organizacional, ainda que inicialmente parcial, não raro com o incentivo à criação de um *locus* institucional específico, destinado à promoção da cultura da inovação que servirá de laboratório de caráter aberto, horizontal e flexível para gestar ideias disruptivas.

Como exemplo de plataforma pública de ODR, que busca oferecer um espaço de solução dos conflitos privados de consumo, está a plataforma *consumidor.gov.br*, mantida pelo Poder Executivo Federal, através da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, instituída pelo Decreto 8.573/15.

Por intermédio do Decreto 10.197/20, a plataforma ganhou caráter de instrumento oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Estabeleceu a data de 31 de dezembro de 2021 para que os órgãos e entidades, que possuem plataformas similares próprias, realizassem a respectiva migração.

Amplamente utilizada por outros órgãos estatais, como Defensorias Públicas, Ministério Público, e PRO-CONS, além do manuseio diretamente pelo consumidor, o resultado divulgado é que 80% (oitenta por cento) das reclamações registradas não resolvidas pelas empresas em um prazo médio de resposta de 7 (sete) dias²⁹.

Indubitavelmente, a contribuição da ferramenta virtual de resolução de conflitos do governo federal contribui em muito para evitar a judicialização de inúmeras – e possivelmente pequenas – demandas de con-

29 Informações do portal do consumidor. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico> Acesso em: 12 jan 2022

sumo, o que, seguramente, impacta em redução de custos com a estrutura necessária para o atendimento dessa massa de conflitos.

No mercado regulado brasileiro, notadamente na parcela concernente aos serviços públicos concedidos, existem plataformas de tratamento de reclamações gerenciadas pelas agências reguladoras, as quais oferecem, dentro do âmbito administrativo, uma espécie de atenção às demandas do nicho de competência, como uma espécie de mediação dos conflitos entre o usuário e as empresas concessionárias.

Como exemplo, cita-se a Agência Nacional de Telecomunicações, que disponibiliza uma ferramenta *on-line* de acolhimento e tratamento das demandas dos consumidores dos serviços de telecomunicação, reformulada no ano de 2019 e batizada de "*Anatel Consumidor*". Possui uma interface intuitiva e simples, que estimula a utilização do sistema eletrônico em detrimento das demais formas institucionais de contato³⁰.

A adoção desse tipo de sistema destina-se à uma pluralidade de objetivos, dentre os quais a indução dos agentes econômicos regulados em adequar voluntariamente eventuais condutas que se revelem desconformes em relação às normativas. Preferencialmente, busca-se evitar a instauração de processo disciplinar sancionador³¹.

Tais instrumentos facilitam, ainda, o monitoramento pelas agências, das entidades reguladas quanto às infrações cometidas, viabilizando a fiscalização e eventual punição de práticas reiteradas e casos de maior gravidade. Também auxiliam as agências em sua competência normativa: permitem a ciência do agente regulador sobre as dificuldades e necessidades, enfrentadas pelo setor que podem ser tratadas, por meio de regulação adequada.

As plataformas privadas querem resolver um conflito gerado no seu sistema, para não escalar para o Poder Judiciário. O interesse, portanto, é privado e se relaciona com a manutenção da reputação da empresa. Ou seja, da fidelização do cliente e da confiança na marca, além da redução de custos com atenção ao usuário e àqueles decorrentes de um conflito no judiciário.

Os dados coletados em sua base são usados para contenção de conflitos, tendo em vista o custo implicado à empresa.

No setor público, notadamente nos tribunais, o interesse também é resolver conflitos. Mas com o mote da promoção da justiça e da paz social, resguardados os direitos fundamentais das partes. Assim, inobstante seja do interesse da corte evitar os conflitos com a consequente redução de custos, este não é um objetivo primordial.

Há espaço, nestes casos, para pensar a resolução do conflito através de plataformas virtuais, que objetivem a melhoria das políticas públicas, a fim de evitar a proliferação dos litígios atuando nas causas destes, o que so-

30 AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). Relatório Anual de Gestão 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/relatorio-anual-de-gestao-2019-ja-esta-disponivel> Acesso em: 10 jan 2022

31 SALINAS, Natasha Schmitt Caccia; GUERRA, Sérgio. Resolução eletrônica de conflitos em agências reguladoras. Revista Direito GV. Vol.16 n° 1. São Paulo. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6172201949>. Acesso em: 12 jan 2022

mente se demonstra possível, muitas vezes, em razão do papel contramajoritário exercido pelo Poder Judiciário no uso dessas ferramentas no âmbito público.

Justamente por isso, um dos desafios da expansão da solução nas Cortes é compatibilizar a ferramenta com a democratização do acesso, em virtude da notória e alta taxa de exclusão digital que temos no País, o que poderia, paradoxalmente ao apresentado neste trabalho, desaguar em uma negativa de acesso à justiça para parte considerável da população.

Outro problema a ser solucionado é a confiança nas ferramentas de Inteligência Artificial, especialmente aquelas que utilizam redes neurais, em razão de sua opacidade. Ou seja, de sua pouca auditabilidade e, portanto, responsabilização do processo de tomada de decisão.

Os debates acerca da utilização de ferramentas de ODR se verificam, majoritariamente, de forma paralela ao sistema de justiça, com seus vieses próprios. Contudo, o Poder Judiciário também pode oferecer esse serviço, sem, inclusive, qualquer prejuízo à já implementada e operante rede de ADR, através dos Juizados Especiais e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC.

Como visto, a proposta de adoção de ODR pelo Poder Público, inclusive pelo Poder Judiciário, vai ao encontro das soluções que buscam endereçar um ambiente cooperativo, bem como garantir uma justa, efetiva e rápida resolução dos conflitos.

5. O PANORAMA NORMATIVO: POSSIBILIDADES PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE ODR NO SISTEMA JUDICIAL BRASILEIRO

O índice genérico de acordos no Brasil no ano-base de 2019, segundo o relatório *"Justiça em Números 2020"* publicado pelo Conselho Nacional de Justiça, aponta o patamar médio de 12,5% (doze inteiros e cinco décimos por cento) de resolução do conflito judicializado pela via da conciliação. Ou seja, foram julgados por meio de sentenças homologatórias de acordo – percentual que vem se reduzindo pelo terceiro ano consecutivo.

Essa informação confirma a manutenção de um perfil de alta litigiosidade pelo nosso sistema judiciário, e permite concluir que ainda há espaço para melhorias na rede de ADR mantida pelo Poder Judiciário.

Os potenciais benefícios da implementação das ODR, para o tratamento de determinados seguimentos dos conflitos levados pela sociedade ao Poder Judiciário, podem ser melhor compreendidos a partir da perspectiva da disponibilização dos serviços judiciários em uma plataforma pública digital à semelhança do conceito de *marketplace*. Ou seja, um repositório digital no qual convergem e são disponibilizadas diversas soluções digitais como aplicações e modelos de inteligência artificial.

A edição pelo Conselho Nacional de Justiça da Resolução nº 335/20³² demonstra a preocupação do órgão com o *déficit* de economicidade do atual modelo de governança dos sistemas processuais pelos Tribunais, de-

32 Conselho Nacional de Justiça. Resolução Nº 335 de 29/09/2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496> Acesso em: 10 jan. 2022

corrente da redundância no desenvolvimento paralelo de soluções para necessidades comuns e dos esforços envidados na atualização dos sistemas mantidos por cada Corte.

A ausência de um empenho coletivo robusto e de forma coordenada em prol da modernização dos sistemas processuais revela uma desnecessária ineficiência na alocação dos recursos das organizações, que são limitados, sobretudo quando cada entidade é responsável pelo desenvolvimento e manutenção da integridade do sistema.

A dispersão desses esforços de acordo com as realidades locais, inclusive de modo concorrente, eventualmente com destinações idênticas ou similares, não se demonstra sustentável. Isto se considerar o alto custo organizacional necessário ao aprimoramento constante para assegurar a operabilidade ininterrupta dos sistemas, evitar sua defasagem tecnológica e garantir a segurança das informações.

Ainda que acordos horizontais entre alguns agentes tenham ocorrido, como no caso do sistema *eproc* desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4)³³, e sem desconsiderar os avanços buscados por iniciativas paliativas como o Módulo Escritório Digital³⁴ e o Modelo Nacional de Interoperabilidade³⁵, faz-se necessário uma política pública integral e disruptiva, alinhada com os complexos desafios que se apresentam no campo da gestão da inovação, tecnologia da informação e da ciência de dados.

Para endereçar tais gargalos à expansão das tecnologias e da inovação dos sistemas processuais das Cortes, foi proposta pela aludida normativa uma política pública para a governança e gestão do processo judicial eletrônico, concretizada na Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, e que tem como mote um trabalho de desconstrução dos blocos únicos, caracterizadores dos atuais sistemas processuais, remodelando-os para colaboração entre todos os componentes do nicho jurisdicional, a fim de ofertar ao usuário uma experiência homogênea e eficiente.

No modelo proposto, diversos módulos de determinados “serviços” judiciais podem ser desenvolvidos, com menor escopo e maior nível de especialização e acoplados à plataforma única. Resulta, assim, em uma ferramenta construída de maneira colaborativa, de modo a compartilhar responsabilidades para atender as necessidades reclamadas pelos diversos segmentos do Poder Judiciário. Objetiva-se a racionalização dos recursos não apenas financeiros, mas também de tempo e de capital humano.

Dentre os conceitos que norteiam a estratégia da plataforma digital, dispostos no art. 4º da Resolução CNJ nº 335/20, estão, além daqueles decorrentes do sistema público e colaborativo, a sua usabilidade, mobilidade, acessibilidade, automação de atividades, adequação à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e adaptação ao aprendizado de máquina e inteligência artificial.

33 Tribunal Regional Federal da 4ª Região. “CNJ autoriza TRF4 a seguir utilizando eproc”. Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=13923. Acesso em: 12 jan. 2020

34 Conselho Nacional de Justiça. Escritório Digital. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas/escritorio-digital>. Acesso em: 12 jan 2020

35 Conselho Nacional de Justiça. Modelo Nacional de Interoperabilidade. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/comite-nacional-de-gestao-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-do-poder-judiciario/modelo-nacional-de-interoperabilidade/>. Acesso em: 12 jan. 2020

Somado a estas características está, ainda, o intuito precípua de *"redução da taxa de congestionamento dos processos e significativa melhora na qualidade dos serviços prestados"*, o que denota ser a PDPJ-Br um ambiente propício para a implementação de módulos de ODR.

Pode-se dizer, em uma analogia livre, que a adoção dos módulos virtuais de resolução de conflitos (ODR) visa conferir às soluções alternativas (ou adequadas) de resolução de conflito (ADR) um grau de aprimoramento tecnológico similar àquele perseguido pela implementação do processo judicial eletrônico em relação aos autos físicos. Visa, inclusive, alguns dos benefícios decorrentes destas inovações, a saber: a celeridade e a praticidade no atingimento das respectivas finalidades.

Por fim, com a aprovação pelo Conselho Nacional de Justiça da Resolução nº 358, há previsão regulamentar para a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário, por meio da conciliação e mediação.

Segundo a normativa, os Tribunais deverão disponibilizar, em até 18 (dezoito) meses, sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC), dando preferência ao desenvolvimento colaborativo, nos termos preconizados pela PDPJ-Br.

Portanto, do ponto de vista normativo, o sinal verde às ODR, para a resolução de conflitos, está dado.

6. CONCLUSÃO

Alguns alertas podem ser colhidos da análise da maior utilização dos mecanismos de ODR pelas organizações, especialmente aquelas relacionadas ao poder público.

Primeiramente, a adoção de um novo formato não é algo que necessariamente substitua aqueles já existentes, como as mediações presenciais. É certo que se revela uma alternativa a somar ao sistema multiportas, beneficiando a sociedade de modo que as partes podem escolher utilizar um sistema ou outro, ou mesmo ambos, conforme as situações específicas dos conflitos e das particularidades dos envolvidos.

A vocação natural das plataformas de ODR são os pequenos litígios. Nesse sentido, é relevante o cuidado não apenas para que as plataformas não mantenham em seus algoritmos, constantemente em evolução e refinamento, os vieses cognitivos encontrados incrustados, às vezes inconscientemente, nos grupos que compõem determinada sociedade.

Há, ainda, a necessidade de se atentar às assimetrias informacionais daqueles que buscam a resolução dos conflitos por meio dessas plataformas e que, eventualmente, sejam os indivíduos induzidos a anuir com acordos que não deveriam ser aceitos.

É preciso estar atento às situações em que a tecnologia pode, na verdade, acentuar a disparidade informacional das partes. Não é recomendável o uso em tais casos, ao menos sem uma garantia de assistência à parte hipossuficiente e mais vulnerável.

A eficiência não pode se dar a qualquer custo. É preciso estar atento para, no afã de se adotar acriticamente e sem o devido cuidado novas tecnologias, tão somente visando a resolução de gargalos institucionais, acabar por gerar injustiças colaterais e canceladas pelo direito algorítmico.

Os benefícios da adoção da tecnologia vêm acompanhados de riscos e desafios tecnológicos e ético-sociais, dentre os quais se pode citar a opacidade das ferramentas de inteligência artificial (redes neurais e o problema das “black boxes”), a ampliação dos debates sobre a curadoria dos dados coletados e do tratamento dos vieses algorítmicos na interpretação das informações.

De toda forma, feitas estas considerações, e sem prejuízo de outras mais que sejam extraídas das diversas aplicações possíveis das novas tecnologias, é inegável que estas são tendências que, de alguma forma ou de outra, influenciarão a maneira como vivemos, nos relacionamos e comunicamos. A sua incorporação não é uma opção gerencial, senão parte de um processo mais amplo de evolução social que está marcando o início da era dos dados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Relatório anual de gestão 2019**. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/relatorio-anual-de-gestao-2019-ja-esta-disponivel> Acesso em: 10 jan. 2022.

BABCOCK, Linda; LOEWENSTEIN, George. 1997. “Explaining bargaining impasse: the role of self-serving biases.” **Journal of Economic Perspectives**, v. 11 n. 1), p. 109-126.

BAR-GILL, Oren. The evolution and persistence of optimism in litigation. **The journal of law, economics, and organization**, v. 22, l. 2, oct., 2006, p. 490-507.

BRASIL. Código de Processo Civil. **Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015**. Brasília: DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm Acesso em: 10. Jan. 2022.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Portal do consumidor**. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 12 jan. 2022.

BRONSTEEN, Joh. Some thoughts about the economics of settlement. **Fordham Law Review**, v. 78, p. 101, 2009. Disponível: <https://ssrn.com/abstract=1671729> Acesso em: 15 jan. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Escritório digital**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/sistemas/escritorio-digital> Acesso em: 12 jan. 2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Modelo Nacional de Interoperabilidade**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/comite-nacional-de-gestao-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-do-poder-judiciario/modelo-nacional-de-interoperabilidade>. Acesso em: 12 jan. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **LIODS CNJ – Laboratório de Inovação, Inteligência e ODS**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/agenda-2030/liods-cnj-laboratorio-de-inovacao-inteligencia-e-ods/>. Acesso em: 12 jan. 2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2020**. 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: 12 jan. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução N° 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 12 jan. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n° 335, de 29 de setembro de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. Acesso em: 10 jan. 2022

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 358, de 2 de dezembro de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 10 jan. 2022

CRESPO, Mariana Hernandez. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo. In: ALMEIRADA, Rafael Alves de; CRESPO, Tania Almeida; Mariana Hernandez (orgs.). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: editora FGV, 2012. pp. 25-38.

DA SILVA, Marcos Claro; MUNIZ, Tânia Lobo. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito**, Porto Alegre, RS, n. 39, dez., 2018. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/re-vfacdir/article/view/77524>. Acesso em: 15 jan. 2022.

FISS, Owen M. Against settlement. **The Yale Law Journal**. v. 93, n. 6., 1984. Disponível em: <https://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6871&context=yjlj>. Acesso em: 12 jan. 2022

FUX, Luiz; BODART, Bruno. **Processo civil e análise econômica**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

GARTH, Bryan; CAPELLETTI, Mauro. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor. 2002.

GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira e MARQUES, Ricardo Dalmaso. **Acesso à ordem jurídica justa nas relações de consumo e a tecnologia**. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/acesso-a-ordem-juridica-justa-nas-relacoes-de-consumo-e-a-tecnologia-15032019>. Acesso em: 12 jan. 2022

JOLLS, Christine; SUNSTEIN, Cass R.; THALER, Richard H., A Behavioral Approach to Law and Economics (January 1, 1998). 50 Stanford Law Rev. 1471. 1998. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=2292029> Acesso em: 20 jan. 2022.

KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Judgment under uncertainty: heuristics and biases. **Science, New Series**, v. 185, n. 4157, p. 1124-1131, 1974. Disponível em: <https://www2.psych.ubc.ca/~schaller/Psyc590Readings/TverskyKahneman1974.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2022.

KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Prospect theory: an analysis of decision under risk. **Econometrica**, v. 47, 1979. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4250035/mod_folder/content/0/Textos/Kahneman%20and%20Tversky,%20Prospect%20Theory%20-%20an%20analysis%20of%20decision%20under%20risk.pdf?forcedownload=1. Acesso em: 20 jan. 2022.

PARO, Giácomo. MARQUES, Ricardo Dalmaso DUARTE, Ricardo Quass. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual in Direito, processo e tecnologia [livro eletrônico] / coordenação Erik Navarro Wolkart et al. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **A mediação no direito brasileiro**: evolução, atualidades e possibilidades no projeto do novo código de processo civil. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/a-mediacao-no-direito-brasileiro-evolucao-atualidades-e-possibilidades-no-projeto-do-novo-codigo-de-processo-civil/>. Acesso em: 11 jan. 2022

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na contemporaneidade. **Revista EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, p. 241-271, 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v21_n3/tomo1/revista_v21_n3_tomo1_241.pdf. Acesso em: 11 jan. 2022

ROTH, Alvin E; MURNIGHAN, J Keith. The role of information in bargaining: an experimental study. **Econometrica, Econometric Society**, v. 50, n. 5, p. 1123-1142, 1982.

RULE, Colin. Designing a global online dispute resolution system: lessons learned from ebay. **University of St. Thomas Lae Journal**, v. 13, n. 10, 2017. Disponível em: <https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1393&context=ustlj>. Acesso em: 12 jan. 2022

SALINAS, Natasha Schmitt Caccia; GUERRA, Sérgio. Resolução eletrônica de conflitos em agências reguladoras. **Revista Direito GV**, v. 16 n. 1, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6172201949>. Acesso em: 12 jan 2022

TRIBUNAL DE JUSTIÇA SÃO PAULO. **Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. Parecer de Kazuo Watanabe, São Paulo. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 10 jan 2022

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO. Notícia: "CNJ autoriza TRF4 a seguir utilizando eproc". Disponível em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=13923 Acesso em 12 jan 2022

WOLKART, Erick Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 343.