REVISTA EJEF
ISSN: 2965-1395

POLÍTICA PÚBLICA AUTOCOMPOSITIVA E INCORPORAÇÃO TECNOLÓGICA: TENDÊNCIAS INTERNACIONAIS E PERSPECTIVAS BRASILEIRAS

PUBLIC POLICY ON ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION AND TECHNOLOGICAL INTEGRATION: INTERNATIONAL TRENDS AND BRAZILIAN PERSPECTIVES

Gisele Luiza Soares Moura[1]

RESUMO

O artigo apresenta uma análise sobre a incorporação de tecnologia para a solução de conflitos, destacando algumas iniciativas de relevo no cenário internacional (Estados Unidos e Canadá) e brasileiro, buscando contribuir para o debate sobre o estado da arte do *On-line Dispute Resolution* (ODR) em um panorama de digitalização da Justiça e mudanças crescentes. A pesquisa, de caráter descritivo, baseia-se em revisão de literatura e investigação documental. A trajetória brasileira aponta avanços significativos na implementação de ODR, mas se insere em um contexto jurídico ainda heterogêneo, o que dificulta analisar comparativamente resultados e construir indicadores consistentes. As iniciativas são fortemente baseadas em interação humana mediada por tecnologia, com baixa automação, uso de IA e jurimetria. Os resultados apontam que o avanço das soluções depende de integração entre tecnologia, uso estratégico de dados e da construção de modelos híbridos.

Palavras-chave: autocomposição; tecnologia; *On-line Dispute Resolution* (ODR); sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (Sirec); transformação digital da Justiça.

[1] Mestra em Administração Pública pela FJP. Especialista em Design de Sistemas Aplicado à Resolução de Conflitos e Gestão Processual pela EJEF em parceria com a UFMG e em Direito Público e Direito Processual Civil pela Ucam. Especialista em Governança, Riscos e Compliance pela FJP. Bacharela em Direito pelas Faculdades Milton Campos e em Letras pela UFMG. E-mail: giseleluizasoares@gmail.com.

ISSN: 2965-1395

ABSTRACT

This article analyzes the incorporation of technology into conflict resolution, highlighting significant initiatives in the international arena (United States and Canada) and in Brazil. It aims to contribute to the debate on the state of the art of Online Dispute Resolution (ODR) amidst the digitalization of the justice system and ongoing rapid changes. This descriptive study is based on a literature review and documentary research. While the Brazilian experience shows significant progress in ODR implementation, it operates within a still-heterogeneous legal landscape, making it difficult to compare results or develop consistent metrics. These initiatives rely heavily on technology-mediated human interaction, with limited use of automation, AI, and jurimetrics. The findings indicate that the advancement of these solutions depends on the integration of technology, the strategic use of data, and the development of hybrid models.

Keywords: consensual dispute resolution; technology; On-line Dispute Resolution (ODR); computerized system for conflict resolution via conciliation and mediation (Sirec); digital transformation of the Justice system.

1 INTRODUÇÃO

O conflito é inerente à vida em sociedade, não sendo possível eliminá-lo. Os métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, promovem o protagonismo dos envolvidos, que atuam ativamente para o deslinde da controvérsia, e a participação de um terceiro se dá como a de um facilitador das tratativas.

O sistema de Justiça Multiportas apresenta exatamente esse cenário, no qual o Poder Judiciário é uma opção para a solução de conflitos, uma das portas possíveis para o acesso à Justiça. Em linhas gerais, a incorporação de tecnologia para solucionar conflitos em ambiente digital, com desenho de novos fluxos procedimentais e modificação da forma de tratamento da disputa, é conhecida como Resolução de Conflitos Online (*On-line Dispute Resolution* – ODR). O desenvolvimento de plataformas de ODR está em consonância com a crescente demanda da sociedade por soluções céleres, acessíveis e eficientes.

No contexto internacional, o tema ganhou relevância a partir de experiências pioneiras e exitosas do setor privado, que combinaram automação, IA e análise de dados para superar assimetrias informacionais e enfrentar

ISSN: 2965-1395

demandas massificadas. De toda forma, verifica-se a existência de diferentes estágios de amadurecimento, desde iniciativas mais robustas e integradas ao sistema de justiça, até modelos mais incipientes.

No Brasil, o conjunto normativo composto pela Resolução CNJ nº 125/2010, o Código de Processo Civil de 2015, a Lei de Mediação e a Resolução CNJ nº 358/2020 consolidou a autocomposição como política pública de tratamento adequado dos conflitos e de acesso à Justiça, além de determinar a incorporação de tecnologia para esse fim – Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos por meio da conciliação e mediação (Sirec) (Brasil, 2010b, 2015a, 2015b, 2020b).

O cenário regulatório combinado com o grande quantitativo de processos na Justiça brasileira cria um ambiente propício para o desenvolvimento de novos modelos e soluções voltadas à solução de disputas. Segundo o relatório Justiça em Números 2025, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o ano de 2024 registrou os maiores volumes da série histórica, tanto de processos ingressados (39,4 milhões) quanto de processos baixados (Brasil, 2025). Apesar da alta produtividade do Poder Judiciário, o tempo médio de giro do acervo é de aproximadamente um ano e dez meses.

Tais dados reforçam a importância estratégica da adoção de soluções inovadoras para o tratamento de conflitos em larga escala, notadamente em questões de grande volume, baixa complexidade e valores reduzidos. O desenvolvimento de iniciativas de ODR também dialoga com a Agenda 2030 das Nações Unidas, especialmente o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16, que estabelece o dever de promoção de uma sociedade pacífica, de acesso à Justiça e de construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas.

Com o presente texto, pretende-se relatar os resultados da pesquisa realizada para elaboração do trabalho de conclusão das atividades do Grupo de Estudo – Responsabilidade Civil e Novas Tecnologias, e responder à seguinte pergunta norteadora: qual é o estado da arte da incorporação de ODR, especialmente no cenário brasileiro, e quais modelos podem contribuir para o aperfeiçoamento da política pública de tratamento adequado de conflitos?

Diante desse contexto multifacetado, a relevância deste estudo reside na atualidade do tema, na contribuição para a consolidação e sistematização de informações dispersas, no desenho de um panorama geral para embasar a formulação e direcionamento de novas pesquisas, bem como em evidenciar iniciativas que podem servir de modelo e inspiração para o desenvolvimento de soluções de ODR.

ISSN: 2965-1395

Para alcançar o propósito, o artigo está organizado em quatro capítulos, sendo o primeiro esta introdução; o segundo retrata o contexto internacional de incorporação de ODR, especialmente o norte-americano e o canadense; o terceiro, a análise do cenário brasileiro; e o último, a conclusão. Metodologicamente, o estudo é descritivo e visa compreender o fenômeno de ODR por meio da combinação dos modelos teóricos e práticos. Para tanto, foi realizada revisão de literatura e pesquisa documental.

2 INICIATIVAS INTERNACIONAIS

Diversos países possuem normativas sobre ODR e, consequentemente, iniciativas em graus diferentes de incorporação de tecnologia, funcionalidades e métodos disponíveis para a solução consensual de conflitos. No quesito normativo, o Brasil se assemelha ao modelo europeu, no qual ocorre intervenção pública mais significativa; diferentemente, a autorregulamentação do mercado é mais presente em países como a Austrália e os Estados Unidos (combinação de iniciativas do setor privado e agências de fiscalização estaduais).

Na seara de iniciativas internacionais, há importantes casos de ODR no Reino Unido (*Money Claim Online* - MCOL e *Online Civil Money Claims* - OCMC); Singapura (*Community Justice and Tribunals System* – CJTS, mecanismos de triagem e automação); China (*Internet Courts em Hangzhou*, Beijing, Guangzhou, especializadas em disputas de comércio eletrônico, contratos *on-line* e propriedade intelectual digital); entre outros.

A União Europeia (UE) possui um conjunto normativo, composto por recomendações e diretivas, relevante para a consolidação de princípios norteadores da solução de disputas extrajudiciais e de proteção dos interesses do consumidor. O Regulamento (EU) nº 524/2013 (União Europeia, 2013) é o marco legal para o ODR, consolidando a criação da Plataforma ODR da UE, concebida para ser, na esfera extrajudicial, o local único para solução de demandas decorrentes de compra *on-line*. A plataforma foi integralmente implementada em 2016 e encerrada em julho de 2025, com a intenção de aprimoramento tecnológico e de promover maior adesão a partir da substituição gradual por outras soluções digitais dos Estados-Membros.

Em que pese a existência de tantos pontos de interesse, optou-se por apresentar dois contextos ilustrativos, quais sejam dos Estados Unidos e do Canadá. Não se pretende, portanto, esgotar os exemplos ou fazer uma análise dos resultados alcançados, uma vez que isso ultrapassaria o escopo do presente artigo. Os exemplos foram escolhidos em razão de sua representatividade; os

ISSN: 2965-1395

Estados Unidos, por exemplo, possuem, ao mesmo tempo, as primeiras iniciativas e um alto grau de evolução de ODR.

2.1 Estados Unidos

Na iniciativa privada, há múltiplas iniciativas importantes, como Cybersettle, Modria, SquareTrade, entre outras. Optou-se por apresentar as soluções lideradas por Colin Rule, primeiro diretor de ODR do eBay e do PayPal, haja vista o pioneirismo do sistema SquareTrade, contratado em 2000 pelo *e-commerce* eBay para tratativa de conflitos massificados de consumo.[2] O sistema oferecia ao usuário uma oportunidade de negociação gratuita, automatizada e estruturada em etapas.

Inicialmente, o sistema exibia informações relevantes sobre entrega e a localização do produto. Caso não fosse suficiente, o usuário faria a abertura de uma disputa, incluiria o vendedor e as informações pertinentes. Após, o sistema apresentava ao consumidor algumas opções automatizadas para solucionar o conflito. Frustrada essa primeira etapa, o fluxo desdobrava-se com mediação, procedimentos assíncronos e auxílio do mediador, sendo possível a conversão em arbitragem.

O objetivo do sistema era a solução da controvérsia de forma automatizada e, preferencialmente, sem a intervenção de terceiros. Nesse formato, as reclamações foram utilizadas como ativo do sistema, pois, com o uso dos recursos e, consequentemente, o aumento do banco de dados, a identificação de padrões de pedidos e de elementos presentes nos acordos possibilitou o refinamento do algoritmo e a oferta de propostas ainda mais aderentes.

Com resultado positivo (tempo médio para solução de disputas de duas semanas, 80% de acordos no total atendido e apenas 2% de descumprimento), a grande maioria dos participantes aceitava a oferta inicial e firmava o acordo. Posteriormente, o serviço foi aprimorado e o eBay desenvolveu um sistema próprio (Arbix, 2007, p. 123-130).

Rule (2012) analisou o impacto da adoção do sistema de autocomposição pelo eBay e, para isso, mais do que declarações de satisfação, levantou dados comportamentais dos usuários antes e depois do uso da solução. Concluiu que, independentemente do resultado obtido (vitória ou derrota), usuários que registraram uma disputa no sistema e passaram pelas etapas do processo

[2] Em 2012, o sistema solucionou mais de 60 milhões de disputas, número que ultrapassou a soma de todos os processos cíveis nos tribunais estaduais e federais norte-americanos naquele ano (Barton; Bibas, 2017, p. 111).

ISSN: 2965-1395

aumentaram sua atividade na plataforma. O aumento foi maior entre aqueles que resolveram o conflito diretamente com o vendedor (forma amigável), superando os que ganharam por decisão do sistema. A questão temporal também se mostrou crucial: houve redução de novos acessos na plataforma na categoria de usuários que aguardou mais de seis semanas para a solução dos conflitos. A questão se agrava nas disputas de baixo valor, pois a frustração de uma longa espera ultrapassou o benefício de um resultado favorável (Rule, 2012, p. 775-776).

O estudo de caso do eBay demostrou que uma plataforma que possibilita a resolução conflitos de forma rápida, simples e eficaz aumenta a confiança do usuário e deixa uma impressão positiva mais marcante do que uma transação bem-sucedida. O contrário ocorre quando não há processo claro ou acessível (Rule, 2012, p. 775-776).

Posteriormente, Rule (2015) fundou o Modria – acrônimo de *Modular On-line Dispute Resolution Implementation Assistant* –, concebido como uma infraestrutura tecnológica de arquitetura modular para implementação de ODR. É um *software* como serviço, uma plataforma que dispõe de ferramentas para o desenvolvimento de sistemas de ODR mediante parcerias com interessados.

O sistema operacional modular possibilita diversas configurações de fluxos de negociação, mediação e decisão, organizados de forma escalável e adaptável. Assim, muitos conflitos são solucionados por meio de negociação automatizada, mas outros demandam atuação de um mediador – experiência híbrida e atuação *off-line*. De tal forma que a solução pode ser aderente a qualquer tipo de conflito, seja ele simples ou complexo, massificado ou não.

Estão previstos ainda acesso autenticado dos usuários, garantia de segurança da informação, criptografia dos documentos, disponibilidade 24 horas por dia e notificação de *status* via SMS e *e-mail*. Para facilitar a interação, os usuários podem enviar mensagens assíncronas por texto, conversar de modo síncrono por áudio ou videoconferência, realizar agendamentos e encaminhar documentos.

O sistema é estruturado em quatro módulos principais, sendo o primeiro o de diagnóstico do problema. É focado na triagem do conflito antes de iniciar a negociação (e um possível impasse), baseada no rastreamento de expectativas, opções, tempo médio de solução, casos similares, etc. Para tanto, a plataforma utiliza tecnologia (algoritmo e base de dados de disputas anteriores) para o melhor direcionamento do conflito.

O segundo módulo é voltado à negociação assistida por tecnologia; para tanto, o sistema identifica interesses e gera opções estruturadas e automatizadas para a negociação, sem intervenção humana. O terceiro, de mediação, representa

ISSN: 2965-1395

a etapa com participação de um mediador profissional (com possibilidade de acessar o diagnóstico e a negociação). O último módulo é o de avaliação, no qual é empregado algum método de decisão (como arbitragem ou colegiado de usuários) e uma proposta de solução é fornecida.

Para o sucesso do sistema, é necessário que o cliente do Modria consiga impor resultados, seja decisão por acordo mútuo ou por avaliação, garantindo sua efetividade. O sistema já foi utilizado em vários contextos, como: a) recursos de impostos nos Estados Unidos; b) Direito de Família na Holanda – plataforma Rechtwijzer; c) renegociação de empréstimos; d) seguros médicos após acidentes de trânsito; e) disputas imobiliárias; f) conflitos envolvendo empresas de telecomunicações; g) responsabilidade por produtos.

Rule (2015) ressalta que o objetivo do sistema não é se tornar um juiz ou mediador digital, mas um facilitador da autocomposição. Para ele, a melhor aplicação da tecnologia está nos casos de alto volume e de baixo valor, nos quais não compensa arcar com o custo do processo judicial. Relata que, entre 2000 e 2002, não pensava no uso de soluções tecnológicas para questões de assédio no trabalho e divórcio, mas que as gerações mais novas podem preferir interações *on-line*. Contudo, salienta que, em sua opinião, nem toda disputa deve ser solucionada de forma *on-line*, pois algumas realmente demandam atendimento presencial.

Na esfera pública, em 2004, a cidade de Nova Iorque utilizou um sistema de ODR para a realização de acordos nas demandas de indenização e processos contra a cidade. O sistema de lances às cegas (*blind bidding)* foi concebido com interface simples e espaços para que as partes colocassem três propostas (valores) para tentativa de acordo. Se o valor da oferta fosse maior do que o demandado, o acordo era celebrado e a diferença era rateada entre os participantes. Com resultado de mais de 35% de acordos celebrados totalmente *on-line* e economia de 25 milhões de dólares no período de 2004 a 2007, o caso foi considerado exitoso (Arbix, 2007, p. 20-23).

Já nos tribunais, os projetos de ODR ganharam volume a partir de 2014. No mesmo ano, o estado de Michigan lançou um dos primeiros sistemas, um piloto com a empresa privada Matterhorn, para disputa de acidente de trânsito; a Flórida iniciou o projeto-piloto em 2019 para infrações de trânsito civis, pequenas causas e divórcio sem filhos; e Utah, em 2016, para pequenas causas (atualmente, até vinte mil dólares).

Utah apresenta a particularidade de ter desenvolvido seu próprio sistema de ODR e contratado pesquisadores para avaliar a usabilidade, com o objetivo de construir uma solução intuitiva e com *design* centrado no usuário. Critérios

ISSN: 2965-1395

de funcionalidade, usabilidade, acessibilidade e compreensão colaboram para sistemas mais eficazes e com maior adesão da população. Dessa forma, após a realização de teses com usuários, os pesquisadores conduziram *workshops* para avaliar soluções e implementar melhorias no sistema – desde o convite para acessar o sistema, cadastramento, indicador de progresso, até a correção de falhas técnicas (Schmitz, 2024, p. 6-8).

Procedimentalmente, antes de iniciar uma disputa, o usuário efetua o registro no sistema e recebe informações sobre sua reclamação e potenciais defesas. Após preencher o formulário e efetuar o protocolo, o acesso deve ser realizado até sete dias com a senha recebida por *e-mail*, sob pena de arquivamento; já para o reclamado, o prazo para logar é de 14 dias. Após, inicia-se a fase de negociação assíncrona com a participação de um facilitador (*chat on-line* e notificações). É possível converter o ODR em mediação síncrona (videoconferência) e, nas hipóteses de não acordo, o caso é encaminhado para julgamento, que ocorre em, no máximo, 21 dias.

2.1.1 Canadá

Algumas iniciativas de ODR podem ser citadas no Canadá, mas se optou por apresentar apenas uma iniciativa que combina tecnologia e profissionais qualificados para a solução de conflitos. Trata-se do *Civil Resolution Tribunal* (CRT) (Civil Resolution Tribunal (BC), 2016), criado em 2016 em Colúmbia Britânica (BC), o primeiro tribunal totalmente *on-line* do Canadá para solução de conflitos civis de até cinco mil dólares canadenses, disputas de condomínio, acidentes de trânsito, bem como desavenças relativas a sociedades constituídas na BC e associações cooperativas de habitação e serviços comunitários. O CRT integra o sistema de justiça pública e oferece a possibilidade de solucionar disputas sem necessidade de advogado e de comparecimento ao tribunal.

> Periodicamente surge a pergunta sobre por que o Ministério da Justiça decidiu criar o CRT como um tribunal independente, em vez de simplesmente transferir as disputas condominiais da Suprema Corte da província para o Tribunal de Pequenas Causas (*Small Claims Court*). Uma resposta é que, por ser uma entidade nova, sem cultura institucional ou procedimentos já estabelecidos, o CRT tinha maior liberdade para desenvolver um modelo verdadeiramente transformador de prestação de serviços de justiça ao público. Seu potencial transformador reside no fato de partir do princípio de colocar o público em primeiro lugar, ao mesmo tempo mantendo os princípios fundamentais de justiça que sustentam o sistema jurídico canadense. [...] Em consonância com sua abordagem centrada no público [...] nas primeiras 48 horas após começar a receber demandas, o CRT implementou mudanças rápidas e transparentes em seu *site*, em seus

ISSN: 2965-1395

> processos, regras e formulários de ingresso, em resposta ao *feedback* dos participantes. A melhoria contínua é um valor fundamental para o CRT, e isso envolve consultar o público, testar processos com partes interessadas, ouvir atentamente, incorporar contribuições e repetir esse ciclo repetidamente (Salter, 2017, p. 118, 122).

Antes de iniciar uma demanda no CRT, o interessado acessa a ferramenta Solution Explorer e responde a algumas perguntas que são utilizadas para diagnóstico do caso e fornecer, via IA, informações, opções legais e recursos adaptados, bem como um resumo do fato. Nesse momento, não há intervenção humana, e o sistema direciona o usuário para que tenha maior compreensão e decida de modo informado, ainda sem a participação da parte contrária. Se o usuário não conseguir resolver suas dúvidas e questões no "explorador de soluções", o próximo recurso é iniciar uma demanda no CRT.

Ordinariamente, o CRT é composto por quatro etapas: a) informação: estruturação do caso, por meio da juntada do resumo da reclamação e da resposta do demandado, sem intervenção humana; b) negociação: oportunidade de negociação direta dos envolvidos para solucionar o conflito, com baixa intervenção do CRT; c) facilitação: intervenção de um terceiro com sólida experiência em mediação para auxiliar nas tratativas (canais de comunicação: plataforma do CRT, *e-mail*, mensagem de texto, telefone, videoconferência, correio); d) adjudicação: decisão vinculante de um advogado membro independente do tribunal.

Assim, há o incentivo para a resolução de conflitos de modo colaborativo, mas, se os participantes não conseguirem construir uma solução, um especialista jurídico independente decidirá a questão. O acordo celebrado e a decisão adjudicada são vinculantes e executáveis em juízo. A previsão de duração do processo é de 90 dias, e o custo de duzentos dólares canadenses, equivalente ao do Tribunal de Pequenas Causas. Contudo, as taxas são escalonadas, e o valor final é calculado de acordo com as etapas necessárias para a solução do caso.

O objetivo do sistema é prover um processo de ODR simples e completo, bem como justo e conveniente para o usuário. Para tanto, o sistema utiliza linguagem simples e acessível (além de vídeo, áudio e interpretação/tradução telefônica), e o público participa ativamente por meio de consultas e testes das novas funcionalidades (co-desenho), ao mesmo tempo que os resultados obtidos são divulgados em relatórios para garantir transparência. Assim, o

> modelo vai além de medidas incrementais — como reformular formulários ou permitir protocolos eletrônicos — e inverte o paradigma tradicional ao pressupor que, com apoio e expertise adequados, a

ISSN: 2965-1395

maior parte das disputas pode ser resolvida consensualmente (Salter, 2017, p. 123).

3 CENÁRIO BRASILEIRO

No Brasil, existem iniciativas de solução consensual de conflitos que incorporaram tecnologia em diferentes graus para a solução de controvérsias, tanto no setor privado quanto no setor público, nos poderes Executivo e Judiciário. Na iniciativa privada, o radar de *lawtechs* e *legaltechs* da Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs - AB2L (AB2L, 2025) noticia a existência de 13 associados que atuam especificamente na área de resolução de conflitos *on-line*: Acordia, Acordo Fechado, Acordos Brasil, Adam, Arbitralis – Câmara de Arbitragem, Arbtrato, Concilie *On-line,* CS *On-line* – Construindo Soluções, FindResolution – Gestão Estratégica de Conflitos, Mediar 630, Mol, Pact e ResolVvi.

Os tribunais podem cadastrar organizações interessadas em desempenhar atividades de conciliação e mediação com ou sem uso de solução tecnológica, as chamadas câmaras privadas. Nesse ambiente, há diversas organizações dedicadas à utilização de métodos alternativos para a solução de conflitos, que podem ser desde instituições de ensino voltadas para a prática jurídica dos estudantes até instituições empresariais.

Outra plataforma privada, o Reclame Aqui (Widea Soluções Digitais Ltda.), criado em 2000, oferece um espaço informal e criativo de intermediação e solução de conflitos de consumo. Após o relato do consumidor, a empresa demandada possui o incentivo reputacional (exposição pública) para negociar, pois a plataforma apresenta uma vitrine de relatos e os ranqueamentos da reputação das empresas (mais reclamadas, melhor índice de solução, melhores notas, etc.).

Segundo Nascimento e Barbosa (2016), um total de 15.000.000 pessoas acessam mensalmente o arquivo de reclamações (Nascimento e Barbosa, 2016, p. 626). Dessarte, Almeida e Ramos (2012) demonstram como a imagem, a reputação e, especialmente, a confiança podem impactar na lealdade do consumidor a uma determinada marca. Assim, o Reclame Aqui acoplou mecanismos de transparência, ranqueamento e reputação como incentivadores de solução de conflitos (Almeida; Ramos, 2012, p. 679).

Em 2022, em parceria com a Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (Cames), o Reclame aqui criou a plataforma RA Leegol para a solução de conflitos *on-line* por meio de mediação e negociação (dependendo

ISSN: 2965-1395

da área ou assunto do conflito) realizadas por videoconferência, *chat* assíncrono ou ligação telefônica. Na ocasião, o Reclame Aqui recebia em média 800 mil reclamações por mês e cerca de 20% não eram solucionadas (Reclame..., 2022). Nesse contexto, a plataforma foi lançada apenas para a empresa acionar o consumidor que, por sua vez, recebe a notificação para participar de forma gratuita.

3.1 Panorama geral: marcos normativos da autocomposição e da transformação digital no Poder Judiciário brasileiro

Os métodos autocompositivos, notadamente a conciliação e mediação, foram incorporados ao cenário do Judiciário brasileiro como política pública de acesso à Justiça. A autocomposição, no Brasil, possui como pilares normativos centrais a Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil – CPC), a Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) e a Resolução CNJ nº 125/2010 (Brasil, 2015a, 2015b, 2010).

A Resolução CNJ nº 125/2010 instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário (Brasil, 2010). Para tangibilizar e uniformizar a implementação da política, determinou a criação de órgãos pelos tribunais: a) os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemecs), responsáveis pelo planejamento e implementação da política, atuando, acima de tudo, na esfera política; b) os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), unidades executoras responsáveis pela conciliação e mediação, bem como pelo atendimento ao cidadão.

O CPC de 2015 incorporou a temática como núcleo central do processo civil e determinou que o Estado, sempre que possível, deve promover a solução consensual de conflitos por meio da autocomposição. A Lei de Mediação definiu princípios e pressupostos da mediação de forma ampla e contém dispositivos que são, de forma geral, congruentes com o CPC.

As normativas, em consonância com política pública, determinam que os tribunais devem proporcionar ao cidadão, antes de oferecer uma solução adjudicada do conflito via sentença, a oportunidade autocomposição, notadamente por meio de conciliação e mediação (art. 1º, Resolução CNJ nº 125/2010; arts. 3º, 308 e 334 do CPC; art. 27 da Lei de Mediação) (Brasil, 2010, 2015b).

Articulado à política pública, o CNJ desempenha papel importante de fomento à transformação digital, especialmente por meio da Resolução CNJ nº 358/2020 e do programa Justiça 4.0. O programa Justiça 4.0 possui como

ISSN: 2965-1395

norte a modernização e a transformação do Judiciário por meio do uso de novas tecnologias e IA.

Inseridas nesse contexto, diversas soluções foram implantadas, como o Juízo 100% Digital (Resolução nº 345/2020), Balcão Virtual (Resolução nº 372/2021), Núcleos de Justiça 4.0 (Resolução nº 385/2021), plataforma Codex (Resolução nº 446/2022), Pontos de Inclusão Digital – PID (Resolução nº 508/2023), entre outras (Brasil, 2020a, 2021a, 2021b, 2022, 2023). O ponto de convergência dessas soluções é a busca por uma prestação jurisdicional mais rápida, acessível e eficaz.

Nesse cenário, a Resolução CNJ nº 358/2020 determinou a disponibilização, pelos tribunais, de um Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos por meio da conciliação e mediação (Sirec), em até 18 meses a contar de dezembro de 2020 (Brasil, 2020b). A concepção do Sirec é pautada no desenvolvimento preferencialmente colaborativo (comunitário), de forma que todos os tribunais possam contribuir com as melhores soluções tecnológicas para aproveitamento comum, bem como na consolidação em ambiente unificado, conforme objetivos da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ).

Para atender às necessidades do Sirec, a solução – desenvolvida pelo tribunal ou contratada de terceiros – deve obedecer a alguns requisitos mínimos, quais sejam: a) cadastrar casos extrajudiciais, partes e representantes; b) integrar com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (ConciliaJud); c) comunicar com o sistema processual adotado pelo tribunal; d) sincronizar agendamentos; e) gerar automaticamente atas e termos.

O CNJ, pensando na evolução contínua e implementação de melhorias, recomendou ainda algumas funcionalidades como a possibilidade de: a) enviar mensagens síncronas e assíncronas para fluidez das negociações; b) gerar propostas para aceite e assinatura; c) emitir relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes, por classe e assunto; d) integrar e disponibilizar via APIs (*Application Programming Interface*) serviços modulares para os tribunais e para as empresas, cuja titularidade será obrigatoriamente dos tribunais.

Ademais, para os casos do tribunal desenvolver a solução, deve observar a arquitetura, requisitos e a padrões de desenvolvimento da PDPJ. E, em qualquer hipótese, é obrigatório observar requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais; garantir imparcialidade, independência e transparência mediante código-fonte e base de dados suscetíveis de auditoria interna e externa; bem como se encarregar do armazenamento, hospedagem e propriedade de dados e metadados gerados ou derivados da solução implantada.

ISSN: 2965-1395

Nesse contexto, os tribunais se organizaram para criar ou adotar solução tecnológica para autocomposição, nos moldes preconizados pelo Sirec e, assim, ampliar e otimizar o uso de métodos consensuais.

3.1.1 Iniciativas no Poder Judiciário

Antes da normativa sobre o Sirec, o CNJ lançou, em maio de 2016, a plataforma Mediação Digital – A Justiça a um Clique, destinada a facilitar tratativas virtuais entre partes interessadas em solucionar conflitos de forma pré-processual. A iniciativa, conforme divulgação oficial,[3] tinha como foco disputas envolvendo seguros, relações de consumo e execuções fiscais, e contava com 15 empresas cadastradas, muitas delas instituições financeiras, como Itaú Unibanco, Citibank, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e Bradesco. Contudo, não foi localizada documentação pública consolidada sobre a implementação plena, o nível de uso efetivo ou o período em que a plataforma permaneceu operacional, o que impossibilita avaliar o alcance real da iniciativa.

Já no contexto pós-edição da normativa sobre o Sirec, em 2022, o CNJ fez um levantamento junto aos tribunais sobre a existência de uma solução Sirec, intimando-os a responderem sobre a questão (Cumpridec nº 0010368-97.2020.2.00.0000-CNJ). O levantamento do CNJ contou com 33 tribunais respondentes em setembro de 2022 (todos os tribunais federais[4] e estaduais, além do STJ), e o resultado está consolidado no Quadro 1.

Quadro 1: Disponibilidade do Sirec pelos Tribunais – Brasil – 2023

Categorias	Tribunais
Possui Sirec	STJ
Não dispõe de Sirec, mas possui ferramentas que atendem parcialmente	No eproc: TRF2 (FCV), TRF4 (FCV), TJSC, TJTO No PJe: TRF3, TJDFT, TJMT, TJPA, TJPB, TJPI No Projudi: TJGO, TJPR (FCV) TJES (licitação e contratação MOL), TJMA (Sistema Attende), TJRS (Sistema Methis), TJSE
Aguardam desenvolvimento nacional e disponibilização na PDPJ	TRF3, TJAC, TJAL, TJAP, TJMS, TJSP, TJPA, TJPB, TJPE, TJPI

[3] Disponíveis em: https://www.cnj.jus.br/cnj-atualiza-resolucao-125-e-cria-cadastro-de-mediadores-e-mediacao-digital/ e https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/tjmg-apoia-sistema-de-mediacao-digital.htm. Acesso em: 2 nov. 2025.

[4] A inauguração oficial do TRF6 ocorreu em 19 de agosto de 2022, em Belo Horizonte, motivo pelo qual não participou do levantamento realizado pelo CNJ.

ISSN: 2965-1395

Não dispõe de Sirec	TRF1; TJAC, TJAL, TJAM, TJAP, TJBA, TJCE, TJMG, TJMS, TJRJ*, TJRN, TJRO, TJRR, TJPE, TJSP TRF5 (Termo de cooperação com a MOL), TJRO (Cejusc Digital), TJRJ (+Acordo)

Fonte: Elaborado pela autora a partir da pesquisa do CNJ divulgada pela FGV Conhecimento.[5]

Em que pesem muitos possuírem alguma solução ou ferramentas atreladas ao sistema de processo eletrônico que atendam parcialmente aos requisitos necessários para enquadramento como Sirec, a maioria dos tribunais, na ocasião do levantamento do CNJ, não possuía o Sirec implementado.

O TRF2 e o TRF4 noticiaram a utilização do Fórum de Conciliação Virtual (FCV), solução integrada ao Eproc, que permite a interação das partes de forma assíncrona no fórum e síncrona na audiência, ambos digitais. O TRF4 detalhou que, após a criação do fórum, inicia-se um prazo de 15 dias úteis (regra geral) para abertura e início das tratativas, sob pena de encerramento automático, sem necessidade de intervenção da unidade jurisdicional (Fundação Getúlio Vargas, 2023, p. 74).

O Sistema Methis, do TJRS, permite que o interessado solicite a realização de conciliação e mediação virtuais; para tanto, basta que o interessado preencha um formulário *on-line* com informações sobre os participantes e o conflito, junte documentos e agende data para a realização da sessão.[5]

Em 2022, o TJSP criou o Cejusc Saúde,[6] uma plataforma digital para solução de conflitos pré-processuais nos casos de negativa pelas unidades do governo de fornecimento de medicação prevista na lista do SUS. Para utilizar o serviço, basta que o cidadão acesse a plataforma (sem necessidade de cadastro e login prévios), selecione o remédio da lista do SUS, anexe receitas e laudos médicos em formato PDF, informe dados pessoais e relate brevemente o fato. Em contrapartida, o ente federado tem até 72 horas para prestar as informações sobre o pedido, quais sejam, indicar prazo e local para retirada do medicamento, alternativa terapêutica nos casos de indisponibilidade do fármaco solicitado e justificativa de não fornecimento.

A plataforma é resultado de um convênio entre diversas instituições: Justiça Estadual de São Paulo, Justiça Federal, Ministério da Saúde, Governo do Estado, Prefeitura de São Paulo, Conselho de Secretarias Municipais de Saúde (Cosems-SP), Ministério Público e Defensoria Pública. Atualmente, 58 municípios

[5] Para a construção do quadro, foram utilizados os dados sistematizados nas páginas 54 a 61 e não da página 53, em razão de inconsistências identificadas, bem como suposição de que o relatório detalhado contém informações mais atualizadas e possivelmente retificadoras das anteriores (Fundação Getúlio Vargas, 2023).

[6] Disponível em: https: https://www.tjsp.jus.br/CejuscSaude. Acesso em: 20 nov. 2025.

ISSN: 2965-1395

participam da iniciativa, e a adesão da municipalidade é condição para a análise de pedidos cujo fornecimento da medicação seja de sua responsabilidade.

Em dezembro de 2022, o TJRJ lançou a plataforma institucional de ODR[7] denominada + Acordo, fruto de uma parceria do Tribunal com a PUC-Rio – Instituto Tecgraf de Desenvolvimento de Software Técnico-Científico, o Legalite Programa de Inovação Tecnológica em Legal Informatics e o Laboratório de Inteligência Artificial e Robótica Aplicada (Lira). A plataforma, de uso exclusivo de advogados ativos, conta com automatizações e IA em algumas funcionalidades do sistema.

O projeto-piloto foi desenvolvido com a empresa Light, concessionária de serviço público de energia elétrica da cidade do Rio de Janeiro, e abrangeu as hipóteses de contestação do recebimento do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) emitido nos casos de suspeita de irregularidade no medidor ou no consumo de energia elétrica. O sistema combina o relato do advogado do consumidor, jurisprudência (Justiça comum e Juizado Especial), normativas e regras de negócio da Light para gerar automaticamente uma proposta de acordo. Caso o advogado do reclamante aceite a proposta, o acordo é encaminhado para homologação, também de forma automática.

O desenvolvimento de proposta de acordo automática foi concretizado com o uso de IA e Processamento de Linguagem Natural (PNL), principalmente em razão da necessidade de tratamento dos dados processuais (majoritariamente não estruturados). A combinação de algoritmos de PNL (para extrair informações de textos) e IA possibilitou o desenvolvimento das principais funcionalidades do sistema. Outro diferencial da plataforma é o tempo de resposta e a explicabilidade das decisões (identificação das causas e motivos das decisões para cada modelo do sistema).

Após a conclusão do projeto-piloto e a consolidação do fluxo principal da primeira versão, o sistema entrou na fase de aprimoramentos, com o desenvolvimento gradativo de outras funcionalidades e desenho de novos fluxos, bem como expansão do atendimento. Atualmente, a plataforma pode ser usada para solução de demandas pré-processuais contra empresas previamente cadastradas e para demandas processuais (processos em trâmite nos sistemas PJe e Eproc). O acesso é exclusivo para advogados que possuem inscrição ativa na OAB, e o *login* pode ser feito via certificado digital cadastrado no PJe ou do gov.br.

Como o sistema foi desenhado para ser progressivo e faseado em soluções, já se almejava o acréscimo de novas categorias de demandas para

[7] Disponível em: https://www.tjrj.jus.br e https://www.youtube.com. Acesso em: 2 nov. 2025.

ISSN: 2965-1395

expansão do modelo utilizado no projeto-piloto (geração automática de proposta de acordo para outras empresas além do TOI/Light) e, em consequência, o cadastramento na plataforma de outras instituições (com configuração de casos, definição de uso ou não de modelo de IA e fluxo utilizado). A inserção de novos recursos abrange a negociação direta entre os advogados e a participação de um terceiro conciliador e mediador.

As novas funcionalidades e fluxos são acionados de acordo com a categorização de casos previamente realizada, com hipótese de uso de IA para gerar propostas de acordo e exibir dados de jurimetria para as partes. Ademais, as fases de negociação direta e intervenção de terceiro podem ser sequenciais ou não, sendo possível iniciar as tratativas com o mediador ou conciliador de acordo com o fluxo definido.

Para a conciliação e a mediação *on-line*, os advogados podem solicitar a participação de um profissional de conciliação ou mediação para auxiliar nas tratativas. Para a negociação direta, a plataforma dispõe de ambiente virtual e seguro para interação entre os advogados, franqueando o envio de mensagens (*chat* privado integrado com comunicação síncrona e assíncrona) e de documentos importantes para as tratativas (arquivos, imagens e vídeos), bem como a confecção de minutas de termos de acordo.

Após a criação da demanda, o advogado do reclamado tem até 15 dias para oferecer uma proposta de solução. O advogado do reclamante tem o mesmo prazo para avaliar (aceite, recusa e contraproposta). Nas próximas rodadas, o prazo para contraproposta é de dez dias e o prazo máximo para finalização das tratativas é de 60 dias (prorrogável para 120 e 180 dias). O sistema notifica sobre as movimentações.

Além da Light, outras empresas já fizeram adesão, como a Oi e a Unimed. O projeto atesta a importância da atuação integrada entre engenharia de *software* e ciência de dados para a combinação de técnicas de PNL, árvore de decisão e jurimetria nos dados processuais. Nesse sentido, é fundamental constituição de equipes multidisciplinares – profissionais jurídicos, engenheiros de *softwares*, cientistas de dados, designers – para a construção de uma solução digital robusta e de alta performance.

Em 2023, a FGV realizou um levantamento junto aos tribunais estaduais, federais e do trabalho, por meio de formulário eletrônico, sobre o uso de ferramentas tecnológicas e a aderência ao Sirec. Com 33 tribunais respondentes, os principais resultados indicam que, nas soluções implementadas, oito tribunais utilizam Analytics e Business Intelligence (BI) e cinco Inteligência Computacional

ISSN: 2965-1395

e Artificial; destes, dois usam PLN e um, aprendizagem de máquina (Fundação Getúlio Vargas, 2023, p. 77-78).

O TJAL noticiou a celebração de convênio com uma empresa desenvolvedora e mantenedora do sistema iAcordo de conciliação e mediação, bem como a responsabilidade das partes de custear as despesas decorrentes no caso de acordo. Por sua vez, o TJMA informou que a solução implementada, Sistema Attende (solução integrada ao PJe), possui um fluxo adaptado aos Cejuscs, mas com funcionalidades idênticas ao PJe das unidades judiciais (Fundação Getúlio Vargas, 2023, p. 72).

Na Justiça do trabalho, o TRT3 utiliza o JTe Mobile, aplicativo para dispositivos móveis, desenvolvido pelo TRT5 (atrelado ao PJe), que permite negociar e elaborar propostas de acordo no *chat* da ferramenta. O TRT2 utiliza, mediante interesse das partes, o WhatsApp para criar um grupo específico, cujo nome é o número do processo, para envio de mensagens e realização de conciliação virtual. Em caso de inatividade, o grupo é encerrado e, se houver acordo, é designada uma audiência com o juiz para formalização e homologação. O TRT22 e o TRT4 utilizam o sistema I-Con para realizar uma triagem dos processos com maior probabilidade de acordo e direcionar a pauta de atendimento. O índice é estimado por IA a partir dos dados estruturados do processo e do histórico de conciliação das partes (Fundação Getúlio Vargas, 2023, p. 74-75).

Por fim, a pesquisa apresentou os principais limitadores de resultados identificados pelos tribunais respondentes, entre eles: a baixa adesão e a resistência dos usuários e dos profissionais jurídicos – cidadãos, advogados, servidores e magistrados; – a falta de recursos humanos; problemas de interoperabilidade e infraestrutura tecnológica (falta de funcionalidades automatizadas, de ferramentas com IA, instabilidade da internet das partes e profissionais, inclusive dos mediadores e conciliadores); dificuldade dos usuários em operar ambientes digitais (uso de tecnologia e de sistemas); e limitações das propostas de acordo. Também foram apontadas dificuldades para desenvolver e definir o escopo do sistema, bem como "falta de coordenação nacional e a expectativa de desenvolvimento de sistemas diferentes em cada tribunal" (Fundação Getúlio Vargas, 2023, p. 74-75).

No contexto jurídico brasileiro, constata-se um cenário marcadamente heterogêneo. Alguns tribunais apresentam forte capilaridade de atendimento autocompositivo, com Cejuscs estruturados e atendimentos *on-line* por mensagens assíncronas e videoconferências. Também se observa a celebração

ISSN: 2965-1395

de parcerias[8] com diferentes instituições, a fim de viabilizar e ampliar as tratativas entre as partes em ambientes virtuais. Entretanto, muitas soluções ainda se apoiam na intervenção humana em ambiente virtual, seja por conciliadores, seja por mediadores, para intermediação das tratativas e condução de diálogos em chats e videoconferências. Embora tais iniciativas representem avanços importantes, apontam também um modelo de ODR com uso limitado de automações e IA.

3.1.1.1 Breve análise do cenário no Poder Executivo: Consumidor.gov

Na esfera pública extrajudicial, a plataforma do Consumidor.gov é gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e foi criada em junho de 2014. Em 2023, o serviço foi disponibilizado via aplicativo, permitindo as tratativas de negociação em dispositivos móveis. Para iniciar a negociação, o consumidor relata o seu conflito contra uma empresa previamente cadastrada na plataforma. Após o registro da reclamação, a empresa tem até dez dias para enviar uma resposta e o consumidor, até 20 dias para dar andamento – comentar, avaliar, informar se o conflito foi resolvido ou não e o grau de satisfação.

Em novembro de 2025, a plataforma, registrava 1.905 empresas e 8.226.737 usuários cadastrados e um total de 11.126.764 reclamações finalizadas (48,5% na região sudeste). Segundo os dados disponíveis no *site*, referentes a outubro de 2025, 82,54% dos consumidores tentaram solucionar previamente com a empresa; 98,31% das reclamações foram respondidas; o tempo médio de resposta foi de sete dias; o grau de satisfação do consumidor com o atendimento foi de 2.96 (escala de 1 a 5); e o índice médio de resolução foi de 79,56% das reclamações.[9]

Os segmentos de mercado com maior quantitativo de registros foram o de banco, financeira e administradora de cartão (3.239.300); seguido por operadora de telecomunicações – telefonia, internet e TV por assinatura (2.381.745); comércio eletrônico (793.252); e transporte aéreo (650.168). Consequentemente, os assuntos mais demandados envolvem questões relacionadas a cartões

[8] Por exemplo, a parceria do TJDFT com a operadora de telefonia Claro para instalação de totem digital no fórum, destinado ao atendimento virtual, e com a Bancorbrás e a plataforma MOL Mediação On-line para o desenvolvimento de projeto-piloto de conciliação voltado à renegociação de dívidas por meio de mensagens assíncronas (TJDFT, Relatório Anual Nupemec 2024). Observa-se ainda a parceria do TJSP com a Abear e companhias aéreas para implementação de projeto-piloto de mediação on-line de conflitos com passageiros.

[9] Metodologicamente, o Consumidor.gov contabiliza como resolvidas as reclamações não avaliadas pelos consumidores. Dessa forma, há um viés nos percentuais divulgados oficialmente no portal institucional e, por consequência, um índice de resolutividade que necessita possibilitar a exclusão das hipóteses de não resposta para melhor exame dos resultados. Disponível em: https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/3. Acesso em: 2 nov. 2025.

ISSN: 2965-1395

(11,54%), aéreo (6,17%), crédito pessoal e empréstimo (4,87%), telefonia móvel pós-paga (4,50%) e pacotes de serviço (4,03%).

Os números indicam uma parcela de conflitos que são solucionados de forma amigável e extrajudicial. Nesse contexto, importa ressaltar o papel das agências reguladoras que firmaram acordo de cooperação técnica com a Senacon ou orientam os consumidores e regulados a usar a plataforma como canal de reclamação, como a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

A Agência Nacional de Aviação (Anac) foi a primeira agência reguladora federal a aderir à plataforma em 2016, tornando o Consumidor.gov o sistema eletrônico de atendimento oficial da Anac para reclamações de consumidores. Por sua vez, as empresas que atuam na área devem realizar a adesão à plataforma e observar o prazo de resposta das reclamações, conforme art. 39 da Resolução Anac nº 400/2016 (Brasil, 2016). Como resultado, a agência divulga boletins sobre os dados coletados, como assuntos demandados e desempenho das empresas na plataforma, contribuindo com a transparência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Entretanto, o cenário ainda conta com múltiplas plataformas não integradas e com características e grau de interação entre as partes distintas (Guerra; Salinas, 2020, p. 16). Algumas agências reguladoras reconhecem a plataforma Consumidor.gov como relevante, mas mantêm sistemas próprios de solução de conflitos, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

A questão vai além do uso da plataforma do Consumidor.gov, discute-se a relevância de um sistema integrado e coordenado, com tratamento e compartilhamento estratégico de dados, o que proporciona ganhos de gestão, monitoramento, fiscalização e regulação decorrentes. Em suma, o Consumidor.gov possibilita a negociação assíncrona e direta entre o consumidor e a empresa reclamada.

Não há, portanto, módulos de conciliação e mediação disponíveis, e os assuntos estão vinculados a demandas consumeristas e a empresas previamente cadastradas. Assim, o Consumidor.gov não preenche os requisitos normativos do CNJ para se qualificar como Sirec. Contudo, oferece elementos valiosos para reflexão, principalmente sobre a centralização e consolidação do serviço, tratamento dos dados e capilaridade da iniciativa.

ISSN: 2965-1395

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As inovações tecnológicas remodelam as interações sociais e as iniciativas de sistemas informatizados para resolução de conflitos vão além da mera digitalização de procedimentos. A maturidade desses sistemas está mais relacionada ao surgimento de novos designs do que à simples incorporação de tecnologia.

A trajetória brasileira aponta avanços significativos na implementação de ODR, mas se insere em um contexto jurídico ainda heterogêneo, o que dificulta analisar comparativamente resultados e construir indicadores consistentes. As iniciativas são fortemente baseadas em interação humana mediada por tecnologia, com baixa automação, uso de IA e jurimetria.

Nesse cenário, grande parte dos tribunais não implementou o Sirec e opera com soluções parciais e locais, o que complexifica a escalabilidade que uma plataforma unificada poderia alcançar. Ademais, esforços fragmentados e iniciativas isoladas podem gerar custos mais elevados, desconhecimento por parte dos usuários, além de desafios de integração e interoperabilidade.

Por todo o exposto, as experiências apresentadas no presente estudo oferecem elementos que podem contribuir para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da política pública de tratamento adequado de conflitos no Brasil. Entre esses elementos, destacam-se: a) uso estratégico de automação, IA e algoritmos para reduzir assimetrias informacionais, auxiliar no diagnóstico e na negociação; b) tratativas síncronas e assíncronas entre as partes por meio de diferentes canais de comunicação; c) combinação de métodos e fluxos progressivos e completos de atendimento; d) equipes especializadas para condução de procedimentos híbridos; e) *design* centrado no usuário, com requisitos de funcionalidade, acessibilidade, usabilidade, linguagem simples e direito visual; f) testagem e melhoria contínua do sistema.

Soluções modulares e a combinação de métodos – como lances às cegas, negociação, conciliação e mediação – acoplados em diferentes desenhos de fluxos possibilitam atender a uma gama maior de demandas, implementar etapas do sistema de forma independente e desenvolver incrementalmente as funcionalidades. Ademais, projetos-piloto e versões mais simples do produto final (Produto Mínimo Viável – MVP) permitem efetivar testes com o público-alvo, colher *feedback* e aprimorar as entregas.

Um ponto estratégico para o sucesso desses sistemas é a identificação de demandas e instituições para a realização de projetos iniciais. A experiência internacional aponta a forte aderência do ODR aos conflitos massificados (grande

ISSN: 2965-1395

volume e pedidos repetitivos) e de baixo valor econômico e complexidade, notadamente vinculados à relação de consumo. De toda forma, o levantamento de dados institucionais pautaria decisões mais específicas e acertadas, impulsionando a consolidação das iniciativas no Judiciário.

Portanto, o investimento em parcerias, inclusive com a academia e pesquisadores, pode contribuir para robustez metodológica e tecnológica das iniciativas. Outro ponto crucial diz respeito à adesão das instituições. Elementos como selos e ranqueamento, ligados à credibilidade e à reputação das instituições, para atestar postura colaborativa e bom desempenho nas práticas consensuais, podem ser adotados de modo positivo. A existência de um índice de conciliação também contribuiria nesse contexto de incentivo reputacional, bem como na identificação de conflitos processuais com maior potencial de resolução via ODR.

Por fim, integrar dados, atuar em equipes multidisciplinares e articular tecnologia e participação humana em fluxos criativos constituem elementos importantes para o desenvolvimento de sistemas efetivos, inclusivos e sustentáveis, capazes de consolidar um ecossistema aderente ao Sirec no Judiciário brasileiro. A experiência internacional indica que ODR não substitui o sistema de justiça, mas o amplia e moderniza. Dessarte, uma política pública autocompositiva robusta, alicerçada em governança digital integrada, representa maior capacidade de operação em contextos de massificação e pode transformar o tratamento desses conflitos em larga escala. Subsistiriam a cargo da Justiça tradicional, portanto, apenas controvérsias mais complexas – tratadas de modo mais célere, técnico e acessível.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tatiane Nunes Viana; RAMOS, Anatália Saraiva Martins Ramos. Os impactos das reclamações *on-line* na lealdade dos consumidores: um estudo experimental. *Revista de Administração Contemporânea*, Rio de Janeiro, v. 16, n. 5, p. 664-683, set./out. 2012.

ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução on-line de controvérsias*. São Paulo: Intelecto, 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECHS E LEGALTECHS (AB2L). *Radares AB2L*: o mapa vivo da inovação jurídica. Rio de Janeiro: AB2L, 2025. Disponível em: https://ab2l.org.br/#radares. Acesso em: 5 nov. 2025.

BARTON, Benjamin H.; BIBAS, Stephanos. *Rebooting Justice*: more technology, fewer lawyers, and the future of law. Encounter Books, 2017.

ISSN: 2965-1395

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil – Anac. *Resolução Anac nº 400/2016*. Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2025.* Disponível em: https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/. Acesso em: 2 nov. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 345/2020*. Dispõe sobre o "Juízo 100% Digital" e dá outras providências. 2020a. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 372/2021.* Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual. 2021a. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original15412620210219602fdc26a38d2.pdf. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 358, de 2 de dezembro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos por meio da conciliação e da mediação e institui o Sistema de Mediação e Conciliação Digital (Sirec). Brasília, DF: CNJ, 2020b. Disponível em: cnj.jus.br. Acesso em: 6 ago. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 385, de 6 de abril de 2021*. Dispõe sobre a criação dos "Núcleos de Justiça 4.0" e dá outras providências. 2021b. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 446/2022*. Institui a plataforma Codex como ferramenta oficial de extração de dados estruturados e não estruturados dos processos judiciais eletrônicos em tramitação no Poder Judiciário Nacional e dá outras providências. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original135921202203156230 9bb95c911.pdf. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 508/2023*. Dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID) pelo Poder Judiciário. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5166. Acesso em: 10 out. 2025.

ISSN: 2965-1395

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2015a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 10 out. 2025.

CIVIL RESOLUTION TRIBUNAL (BC). *BC Civil Resolution Tribunal*. Vancouver, 2016. Disponível em: https://civilresolutionbc.ca/. Acesso em: 5 nov. 2025.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. FGV Conhecimento. *On-line Dispute Resolution:* um estudo à luz da Resolução nº 358 do CNJ. Coordenação: Luis Felipe Salomão; Mauro Campbell Marques. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2023.

GUERRA, Sérgio; SALINAS, Natasha Schmitt Caccia. Resolução eletrônica de conflitos em agências reguladoras. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 16, n. 1, 2020.

NASCIMENTO, Marcelo Tadeu; BARBOSA, Marco Antonio. O fenômeno "Reclame Aqui" à luz da antropologia jurídica: um exemplo de pluralismo jurídico. *Revista Jurídica Cesumar - Mestrado,* Maringá, v. 16, n. 3, p. 613-637, set./dez. 2016.

RECLAME Aqui lança serviço de mediação de conflitos entre consumidores e empresas. *Cames Brasil*, Brasília, DF, 15 mar. 2022. Disponível em: https://www.camesbrasil.com.br/reclame-aqui-lanca-servico-de-mediacao-de-conflitos-entre-consumidores-e-empresas/. Acesso em: 5 nov. 2025.

RULE, Colin. Modria – the operating system for ODR. Entrevista concedida a Aled Davies. *MediatorAcademy.com*, 2015. Disponível em: https://mediatoracademy.com. Acesso em: 20 out. 2025.

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

SALTER, Shannon. On-line Dispute Resolution and justice system integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, Windsor, v. 34, p. 112-129, 2017.

ISSN: 2965-1395

SCHMITZ, Amy J. *Expanding access to remedies, voice, and possibly Justice in United States Court Online Dispute Resolution (ODR)*. Ohio State Legal Studies Research Paper nº 851, Forthcoming may 10, 2024.

UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. Dispõe sobre a resolução de litígios de consumo em linha e altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). *Jornal Oficial da União Europeia*: série L, Luxemburgo, v. 165, p. 1-12, 18 jun. 2013. Disponível em: europa.eu. Acesso em: 5 ago. 2026.