

Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Direito  
Curso de Ciências Jurídicas e Sociais

Bernardo Lobo Vinhas

**ODR E AUTOCOMPOSIÇÃO NA JUSTIÇA TRABALHISTA:**  
o futuro do (Direito do) Trabalho

Porto Alegre  
2024

Bernardo Lobo Vinhas

**ODR E AUTOCOMPOSIÇÃO NA JUSTIÇA TRABALHISTA:**  
o futuro do (Direito do) Trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Luciane Cardoso Barzotto

Porto Alegre

2024

### CIP - Catalogação na Publicação

Vinhas, Bernardo Lobo

ODR E AUTOCOMPOSIÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO: o futuro do (Direito do) Trabalho / Bernardo Lobo  
Vinhas. -- 2024.

85 f.

Orientadora: Luciane Cardoso Barzotto.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade  
de Direito, Curso de Ciências Jurídicas e Sociais,  
Porto Alegre, BR-RS, 2024.

1. ODR. 2. Justiça Trabalhista. 3. conciliação. 4.  
mediação. 5. tecnologia. I. Barzotto, Luciane Cardoso,  
orient. II. Título.

Bernardo Lobo Vinhas

**ODR E AUTOCOMPOSIÇÃO NA JUSTIÇA TRABALHISTA:**

o futuro do (Direito do) Trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito parcial à  
obtenção do título de bacharel em Ciências  
Jurídicas e Sociais da Faculdade de Direito  
da Universidade Federal do Rio Grande do  
Sul.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Luciane Cardoso  
Barzotto

**Aprovado em:** Porto Alegre, 19 de fevereiro de 2024.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Luciane Cardoso Barzotto  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

---

Prof. Dr. Glênio José Wasserstein Hekman  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

---

Des. Fed. do Trabalho Dr. Gilberto Souza dos Santos  
Tribunal Regional do Trabalho da 4<sup>a</sup> Região (TRT4)

---

Prof. Me. Adroaldo Rodrigues  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

*“Jamais voltarei a tocar numa banda com Paul  
McCartney”*

- George Harrison

[a reconciliação foi mais rápida que o esperado]

## RESUMO

O presente trabalho objetivou analisar a viabilidade da implementação do método de solução de disputas online, também conhecido pelo acrônimo ODR, na Justiça Trabalhista brasileira. Para isso, foi traçado um histórico desde a idealização dos métodos alternativos de solução de conflitos (MASC ou ADR, em inglês) até o surgimento da ODR em meados da década de 1990. Assim, analisou-se o desenvolvimento da legislação vigente acerca dos métodos autocompositivos de solução de conflitos, assim como buscou-se estabelecer as vantagens e desvantagens da ODR em diversos cenários ao redor do mundo, assim como nacionalmente, a fim de se tomar as principais lições acerca da utilização na seara trabalhista. Ademais, foram delineados os principais desafios a serem enfrentados para a implementação das ferramentas e analisou-se proposta de implementação de ODR em etapa de mediação pré-processual na Justiça Trabalhista. Verificou-se, do exame histórico das soluções de disputa online, que ainda há um debate em aberto sobre o conceito de ODR na academia, utilizando-se para o presente trabalho uma conceituação mais abrangente do termo. Da análise das vantagens e desvantagens em diferentes cenários, constatou-se que muitas das iniciativas advêm das experiências na área do direito consumerista. Além disso, os desafios encontram sua síntese na questão do acesso à Justiça. Por fim, da avaliação da proposta de solução de ODR na Justiça do Trabalho, conclui-se pela sua viabilidade, sob ressalva da necessidade de criação de legislação específica que coordene tal implementação, mesmo que a própria CLT possua ferramentas mais amplas, principiológicas, para reger esses novos métodos *prima facie*.

**Palavras-chave:** ODR; Justiça Trabalhista; conciliação; mediação; tecnologia.

## ABSTRACT

This study aimed to analyze the feasibility of implementing the Online Dispute Resolution (ODR) method in the Brazilian Labor Justice. It traces the history dating from the birth of the Alternative Dispute Resolution (ADR) methods to the emergence of ODR in the mid-1990s. The development of current legislation on self-composition methods was analyzed, as well as the advantages and disadvantages of ODR were examined in various scenarios worldwide and nationally, in order to capture key lessons for its use in labor disputes. Additionally, the main challenges for implementing these tools were outlined, and a proposal for implementing ODR in the pre-litigation mediation stage in Labor Justice was evaluated. It was found from the historical examination of online dispute solutions that there is still an open debate about the concept of ODR in academia, and a broader conceptualization of the term was chosen for the present work. Also, from the analysis of advantages and disadvantages in different scenarios, it was noted that many initiatives come from experiences in consumer law. Moreover, challenges are synthesized in the issue of access to Justice. Finally, from the evaluation of the ODR solution proposal in Labor Justice, it is possible to conclude for its feasibility, with attention to the need for specific legislation to coordinate such implementation, even though the labor law itself features broader, principled tools for the management of these new methods *prima facie*.

**Keywords:** ODR. Brazilian Labor Justice. conciliation. mediation. technology.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>2 HISTÓRICO E DEFINIÇÕES</b> .....	<b>11</b>
2.1 A ADR E O SURGIMENTO DA ODR.....	11
2.1.1 A origem da ADR ( <i>Alternative Dispute Resolution</i> ) .....	11
2.1.2 O surgimento da ODR ( <i>Online Dispute Resolution</i> ).....	14
2.2 O PROBLEMA DE DEFINIÇÃO DE ODR.....	19
2.3 TIPOS DE RESOLUÇÕES DE CONFLITOS .....	25
2.3.1 Heterocomposição.....	25
2.3.2 Autocomposição .....	26
2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO.....	28
<b>3 LEGISLAÇÃO E APLICAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO</b> .....	<b>31</b>
3.1 MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS NA JUSTIÇA DO TRABALHO: ASPECTOS LEGISLATIVOS.....	31
3.1.1 A autocomposição no novo CPC.....	31
3.1.2 A Lei 13.140/2015 .....	37
3.1.3 A autocomposição na CLT.....	38
3.1.4 A Resolução 174/2016 do CSJT .....	40
3.2 INFLUÊNCIAS DA PANDEMIA E A ODR NA JUSTIÇA DO TRABALHO	42
3.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO.....	46
<b>4 O FUTURO DA ODR NA JUSTIÇA DO TRABALHO</b> .....	<b>48</b>
4.1 PANORAMA INTERNACIONAL .....	48
4.2 PANORAMA NACIONAL .....	49
4.3 DESAFIOS TÉCNICOS, SOCIAIS E CULTURAIS .....	53
4.3.1 O acesso à Justiça perante as novas ferramentas de solução de conflitos .....	56
4.4 SUGESTÃO DE IMPLEMENTAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO .....	60
4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO.....	67
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>70</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>74</b>
<b>LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA CONSULTADAS</b> .....	<b>82</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Imagine que você entra em seu carro e começa a dirigir a 8 quilômetros por hora. Você dirige por um minuto, acelera para dobrar sua velocidade para 16 km/h, dirige por mais um minuto, dobra sua velocidade novamente e assim por diante. O que é realmente notável não é simplesmente o fato da duplicação, mas a quantidade de estrada que você cobre depois que a viagem já dura algum tempo. No primeiro minuto, você viajaria cerca de 134 metros. No terceiro minuto a 32 km/h, você percorreria perto de 536 metros. No quinto minuto, acelerando a 130 km/h, você percorreria bem mais de um quilômetro. Para completar o sexto minuto, você precisaria de um carro mais rápido - além de uma pista de corrida. Agora pense em quão rápido você estaria viajando - e quanto progresso você faria naquele minuto final - se dobrasse sua velocidade vinte e sete vezes. Este é aproximadamente o número de vezes que a capacidade de computação duplicou desde a invenção do circuito integrado em 1958.

Essa pequena digressão, de livre tradução, pode ser encontrada na introdução do livro *“Rise of the Robots: Technology and the Threat of a Jobless Future”*, de Martin Ford<sup>1</sup>, e é símbolo da velocidade praticamente intangível do progresso tecnológico. Segundo o autor, a transformação a que se assiste na atualidade não se deve apenas ao próprio aumento da velocidade, mas ao fato de que este aumento persiste por tanto tempo que o volume de avanços que agora antecipamos a cada ano é praticamente imensurável.

E, a propósito, Ford não deixa sem resposta a última reflexão: a velocidade do seu carro é 1.079.869.824 km/h - em milhas tal número parece um pouco menor. Naquele último minuto, o vigésimo oitavo, você percorreria mais de 17 milhões de quilômetros. Apenas cinco minutos nesse ritmo seriam suficientes para alcançar Marte. E a conta vai ficando cada vez mais absurda. Resumidamente, é esse o

---

<sup>1</sup> “Imagine that you get in your car and begin driving at 5 miles per hour. You drive for a minute, accelerate to double your speed to 10 mph, drive for another minute, double your speed again, and so on. The really remarkable thing is not simply the fact of the doubling but the amount of ground you cover after the process has gone on for a while. In the first minute, you would travel about 440 feet. In the third minute at 20 mph, you’d cover 1,760 feet. In the fifth minute, speeding along at 80 mph, you would go well over a mile. To complete the sixth minute, you’d need a faster car—as well as a racetrack. Now think about how fast you would be traveling—and how much progress you would make in that final minute—if you doubled your speed twenty-seven times. That’s roughly the number of times computing power has doubled since the invention of the integrated circuit in 1958” (FORD, 2015, XII).

patamar atual da tecnologia da informação, comparado ao período em que os primeiros circuitos integrados rudimentares davam seus primeiros passos no final dos anos 50 (FORD, 2015). Agora, “mais imensurável ainda”.

Se olharmos em volta, é difícil negar que a tecnologia está a desencadear grandes transformações na forma como os humanos interagem uns com os outros. Pensando apenas duas ou três décadas atrás, nossas vidas eram muito diferentes do que são hoje. No século XX, as limitações geográficas ditavam quase inteiramente com quem interagíamos todos os dias e que atividades preenchiam a nossa vida cotidiana. Agora, no século XXI, as redes globais permitem-nos interagir com qualquer pessoa em qualquer lugar do mundo com apenas alguns toques dos nossos dedos na tela de um celular. A tecnologia aplainou as limitações de tempo e espaço e nunca mais voltaremos a ser como era antes.

Uma área que está em plena transformação é a forma como as pessoas resolvem divergências e disputas. A maioria das pessoas usa ferramentas tecnológicas para completar os itens de suas listas de tarefas todos os dias, então agora esperam poder recorrer a elas para resolver quaisquer problemas que encontrarem. Agora a tecnologia está sendo utilizada para lidar com disputas emocionais mais complexas, como questões laborais e casos de divórcio e custódia ou, ainda, questões civis ou comerciais. Nunca mais voltaremos a ser como era antes.

Este desenvolvimento representa uma oportunidade significativa para expandir o acesso à justiça. Nesse sentido, todas as sociedades precisam de proporcionar aos seus cidadãos acesso a meios justos para resolver litígios e, à medida que a comunidade online avança, as oportunidades para proporcionar esse acesso através da tecnologia multiplicam-se. Os cidadãos esperam agora poder aproveitar a tecnologia para resolver litígios de forma eficiente e eficaz, 24 horas por dia, 7 dias por semana, porque esse é o nível de capacidade de resposta de que já desfrutavam em websites como o eBay ou Google.

Mas não se trata apenas do fato de a tecnologia fornecer opções para resolver os mesmos tipos de problemas que sempre tivemos. A tecnologia também está criando categorias totalmente novas de disputas e desafios que nunca tivemos antes.

Ainda hoje, restam modelos judiciais para a resolução de problemas altamente dependentes da localização geográfica, porque a localização geográfica dita a jurisdição legal do processo de resolução. Mas a Internet embaralha os limites geográficos e torna a jurisdição muito mais complicada de se determinar, o que

significa que os modelos existentes não irão mais funcionar muito bem. O que se precisa, agora, como diz Colin Rule, é de um sistema de justiça que funcione da mesma forma que a Internet.

Claro, mesmo que a tecnologia tenha transformado diversos campos profissionais, os próprios campos não desapareceram. A introdução da tecnologia aumentou a eficiência e a eficácia desses campos, mas não substituiu o papel dos seres humanos, ao menos ainda... Ocorre que, naturalmente, em função do avanço, os papéis vem mudando. E este tipo de transformação chega agora à Lei e à jurisdição.

Assim, uma importante discussão está em andamento sobre os parâmetros da solução de disputas online (ODR). De acordo com Wing (2022), provavelmente um sinal do amadurecimento deste campo, alimentado pela recente adoção rápida e generalizada da tecnologia nos processos de tratamento de litígios devido à pandemia.

Definições surgem, desde as mais amplas às mais restritivas, e provavelmente continuarão a se transformar com a introdução de novas tecnologias. À medida que cresce a atenção à ODR por parte de outros setores e partes interessadas, um número cada vez maior de agências governamentais, organizações e tribunais articulam a implementação e regulação da ODR, tentando estabelecer as balizas dessa nova modalidade na sua legislação e políticas para sua orientação.

A partir de tais reflexões, este trabalho baseia-se no método hipotético-dedutivo a fim explorar o conceito de Online Dispute Resolution (ODR) na literatura mundial e brasileira e a maneira de sua implementação na Poder Judiciário, particularmente o Judiciário Trabalhista. Desenvolvendo abordagem qualitativa com apoio na pesquisa bibliográfica datada, pelo menos, da década de 1990 em diante, busca-se compreender se há condições para o desenvolvimento dos métodos de ODR no âmbito das disputas trabalhistas, investigando se estes já são implementados e em que nível se encontram para, então, projetar os desafios à sua continuidade.

Intenta-se, com isso, estabelecer quais são os desafios próximos para a implementação de ferramentas de resolução de disputas online, com atenção ao uso crescente projetado de inteligência artificial em diversos sistemas. Vantagens e desvantagens são observadas, além do exame da legislação aplicável já existente e aquela que há de ser concebida. A premissa subjacente é que a trajetória da ODR não é linear e não é a mesma para todas as jurisdições. Ainda assim, dado o

crescimento dos processos eletrônicos e o impacto da COVID-19 nas adaptações às inovações digitais, a ODR é inevitável.

No entanto, é difícil definir um prazo para a sua implementação. Além disso, é crucial esclarecer que a ODR não se tornará o caminho normativo para a resolução de litígios; é uma opção, juntamente com o litígio jurisdicional e a ADR, e pode não ser apropriada em todas as ocasiões. Uma avaliação das eventuais deficiências ou mesmo da possibilidade de que isso possa levar a novas categorias de problemas é de grande relevância, como assenta Ballesteros (2021), e também será discutida.

Divide-se, então, o estudo em três capítulos principais: o primeiro discorre sobre o histórico, a natureza, a relevância e o conceito de ADR e ODR, além de seus desdobramentos. O segundo capítulo aborda a presença dos métodos de resolução de conflitos no Judiciário Trabalhista, a legislação existente e a recente expansão da ODR nessa área, após a pandemia da COVID-19. Por fim, o terceiro capítulo trata dos desafios postos para o presente e o futuro da implementação de ferramentas de ODR na Justiça Trabalhista, partindo de um panorama internacional e nacional, com alguns exemplos de usos em outras áreas (particularmente a consumerista), para então analisar uma proposta de ODR na Justiça Trabalhista.

## 2 HISTÓRICO E DEFINIÇÕES

### 2.1 A ADR E O SURGIMENTO DA ODR

#### 2.1.1 A origem da ADR (*Alternative Dispute Resolution*)

É inegável que a confiança é o conceito basilar por trás do desenvolvimento das relações econômicas em qualquer sociedade. Em formas pouco sofisticadas de organização social, as relações comerciais ocorrem principalmente entre vizinhos, parceiros, conhecidos, etc. – em geral, entre próximos (BALLESTEROS, 2021). Por isso, para que uma sociedade - e sua economia cresçam - e as relações comerciais se expandam, é mais do que necessário o desenvolvimento de uma infraestrutura jurídica robusta que funcione como uma “rede de segurança”, estabelecendo as condições e os fóruns relevantes para a resolução de litígios. E ditos fóruns de resolução de litígios são estruturados com base nas necessidades da sociedade (AMSLER, 2012).

Nesse sentido, tradicionalmente, o litígio judicial era o caminho mais procurado para resolução de disputas. Contudo, uma percepção crescente entre o público em geral de que o sistema judicial era dispendioso, impessoal, lento e complexo lançou luz sobre as várias desvantagens dos procedimentos litigiosos, estas agravadas pela expansão do comércio e do comércio transfronteiriço. Assim, como denominação já sinaliza, as formas alternativas de resolução de conflitos são uma via desenvolvida para colmatar as lacunas na resolução de litígios em suas formas clássicas (BALLESTEROS, 2021).

Originados do acrônimo ADR que, em inglês, significa *Alternative Dispute Resolution*, os métodos alternativos (ou adequados<sup>2</sup>) de solução de conflitos podem ser definidos como “toda a forma de resolução de conflitos que não passe pela sentença judicial, pelo uso da força ou pelo abandono do conflito” (ÁLVAREZ, 2003, p. 01)<sup>3</sup>. Remontam à década de 1970, com raízes em um movimento popular nos

---

<sup>2</sup> Quando empregada a sigla MASC (Métodos Adequados de Resolução de Conflitos) (GOUVEA; MAIA, 2019), ou ainda MESC (Métodos Extrajudiciais de Resolução de Conflitos ou Controvérsia) (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023). Utilizar-se-á, de maneira intercambiável, ambos os acrônimos ADR e MASC.

<sup>3</sup> “[...] toda forma de resolución de conflictos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto” (ÁLVAREZ, 2003, p. 01, tradução nossa).

Estados Unidos que almejava a expansão do acesso a soluções rápidas e justas de disputas para o cidadão comum (AMSLER, 2012). Outros autores regressam a tempos ainda mais remotos, quando do pós-Primeira Guerra Mundial e aprovação do primeiro estatuto moderno da arbitragem em meados de 1920 (FIADJOE, 2004). De qualquer maneira, Colin Rule (2020) explica que, fruto de décadas de esforços no campo de relações trabalhistas para resolver disputas laborais, o ADR foi introduzido por ativistas como uma maneira de oferecer soluções justas para disputas de menor valor, porém ainda fora do âmbito judicial.

Ainda na mesma década, em 1977, em um discurso sobre a expansão do acesso à justiça, um professor da Faculdade de Direito de Harvard chamado Frank Sander introduziu uma nova visão a respeito do que seria um “tribunal multiportas” (“*multi-door courthouse*”), que ofereceria uma variedade de vias de resolução apropriadas para tipos de disputas individuais (MAIA; GOUVEA, 2019; MOFFITT, 2006). Explicava, em sua exposição que, à medida em que um potencial litigante chegasse a este novo tribunal multiportas, ao invés de ser conduzido diretamente à frente de um juiz, seria questionado sobre que tipo de disputa estava enfrentando. Se o indivíduo afirmasse se tratar de uma disputa familiar, por exemplo, seria direcionado a um processo (denominado, a título de exemplo, como “porta #1”) especificamente concebido para casos familiares. Se o caso se tratasse da temática da propriedade intelectual, por conseguinte, as partes poderiam ser encaminhadas a um processo diferente (“porta nº 5”), este voltado às respectivas questões de propriedade intelectual (RULE, 2020).

Embora tal proposta de um tribunal multifacetado, com diversos caminhos possíveis para a justiça, fosse algo considerado radical, a abordagem do Professor Sander (1994) rapidamente ganhou adesão e deu início à transformação da prestação jurisdicional nos Estados Unidos ao longo das décadas seguintes:

A ideia de Sander e Goldberg (1994) de “adaptar o fórum à agitação” libertou os projetistas de sistemas de disputas judiciais para pensar sobre quais *designs* de processos atenderiam melhor às necessidades de cada tipo de caso individual, em vez de projetar um tribunal de tamanho único para todos (RULE, 2020, p. 280-281).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> “Sander & Goldberg’s (1994) idea of ‘fitting the forum to the fuss’ freed judicial dispute system designers to think about what process designs would best meet the needs of each individual case type instead of designing a one-size-fits-all courthouse” (RULE, 2020, p. 280-281, tradução nossa).

Tais ideais representaram, de fato, uma ruptura com a antiga maneira na qual os litígios eram tradicionalmente abordados e resolvidos pelo Poder Judiciário. Frank A. Cona (1997) discorre a respeito da característica inerentemente formal dos tribunais públicos, os quais possuem poder e legitimidade apenas quando seguem procedimentos que lhes são prescritos pelas fontes do seu poder, geralmente codificados em regras de procedimento e provas.

Entretanto, cada vez mais, os tribunais de diferentes áreas do Direito parecem buscar alternativas para a dinamização de seus procedimentos, uma vez que, como bem coloca Rule (2020), muitos passam por um momento de corte em seus orçamentos, principalmente pelas legislaturas estaduais. Logo, coloca-se a necessidade de se filtrar o fluxo de processos a fim de se evitar o colapso do sistema judiciário em razão da inflação de litígios frutos de causas de pequeno valor principalmente (BALLESTEROS, 2021).

Vilanismos à parte, a tarefa política de equilibrar diversas prioridades concorrentes quando da tomada decisões orçamentárias, frente à escassez de recursos, crescentemente se torna mais complexa (RULE, 2020), de modo que fundos atribuídos aos tribunais acabam sendo comprometidos para questões de maior urgência da instituição, quando não são deturpados pelos diversos *lobbys* atuantes nas capitais do país. Assim, os MASC alcançaram posição em que são reconhecidas como alternativa viável aos litígios e aos processos judiciais tradicionais, podendo ser aplicados tanto dentro como fora do ambiente judiciário estatal.

Logo, percebe-se que o movimento ADR surgiu a nível popular, à medida que a ADR cresceu dos centros de bairro para os tribunais e, eventualmente, para casos comerciais de maior valor. A implementação da ODR aconteceu na direção oposta. A ODR surgiu primeiro a nível internacional e depois foi adotada em cada país (RULE, 2020). A seguir, demonstra-se esse movimento de ascensão da ODR a partir do entendimento das necessidades das empresas tecnológicas, que impulsionaram a criação e evolução do método perante um sistema judicial existente que não abrangia os problemas da expansão da Internet.

### 2.1.2 O surgimento da ODR (*Online Dispute Resolution*)

A nomenclatura “*Online Dispute Resolution*”, do acrônimo ODR, pode ser traduzida como Solução de Disputas Online e é uma continuação das já abordadas ADRs, formas alternativas de resolução de conflitos (AMORIM, 2017; ROCHA, 2022). Surgiu no final da década de 1990, como subproduto da expansão do ciberespaço e adquiriu características únicas devido ao aumento de iniciativas na área tecnológica (BALLESTEROS, 2021).

Para o entendimento do ciberespaço, parte-se das noções mais amplas da cibernética, a qual pode ser entendida como o estudo da interação homem-máquina, guiado pelo princípio em que numerosos tipos diferentes de sistemas podem ser estudados de acordo com as concepções de *feedback*, controle e comunicações. Norbert Wiener (1948) foi o fundador do campo, inspirando uma geração de cientistas a ponderar sobre a tecnologia de computadores como um meio de expandir as capacidades humanas.

Ainda hoje, a nomenclatura “ciber” pode ser definida de muitas maneiras. De acordo com Kramer (2009), há pelo menos 28 definições de ciberespaço com diferentes enfoques. Desse modo, a conceituação referente a tudo que seria “cibernético”, desde seus tempos mais antigos, advém do grego *kybernetes* ou, traduzindo-se para o português, “timoneiro”, o responsável pela navegação.<sup>5</sup> Tal “navegação” e a própria ideia de movimento são justamente o cerne da singularidade do ciberespaço, diferenciando-o, por exemplo, do espaço aéreo ou sideral. O termo referente ao ciberespaço, por sua vez, apesar de ter seu surgimento datado de 1984 com William Gibson (e a ideia de *dataspace* em seu livro de ficção científica “*Neuromancer*”)<sup>6</sup>, é melhor definido por Daniel Kuehl (2009) como um domínio global caracterizado “pelo uso da eletrônica e do espectro eletromagnético para criar, armazenar, modificar, trocar e explorar a informação através de redes interdependentes e interligadas usando tecnologias de informação e comunicação” (KUEHL, 2009, p. 04)<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Cf. PRIBERAM (2024).

<sup>6</sup> Cf. GIBSON (2003).

<sup>7</sup> “Cyberspace is a global domain within the information environment whose distinctive and unique character is framed by the use of electronics and the electromagnetic spectrum to create, store, modify, exchange, and exploit information via interdependent and interconnected networks using information-communication technologies” (KUEHL, 2009, p.04, tradução nossa).



Ora, muito do ciberespaço foi criado na década de 1970, quando computadores foram interligados e sistemas de e-mail primitivos foram estabelecidos. É nesse contexto que, na década de 1990 surge a Internet na forma como é conhecida: uma solução desenvolvida com a intenção de interligar computadores, mas que, graças às suas especificidades intrínsecas - padrões abertos, governança técnica participativa, neutralidade (CANABARRO; BORNE, 2013) -, acabou se tornando a rede de maior adesão internacional.

Assim, consoante Mania (2015), a ODR encontra o gérmen de seu desenvolvimento efetivamente entre 1997 e 1998 com o surgimento dos primeiros portais comerciais e a expansão da Internet para o comércio eletrônico (KATSH; RIFKIN, 2001). Essa evolução, conseqüentemente, ocasionou um recrudescimento dos litígios relacionados ao consumo, estabelecendo o cenário ideal para o nascimento do modelo de Online Dispute Resolution (GAIO JÚNIOR, 2022).

Com efeito, conforme narra Teresa Ballesteros (2021), a ODR, desde os primeiros dias da Internet, foi prevista por estudiosos do Direito como uma evolução natural no campo legal. Autores como Smedinghoff e Bro (1998) e Lodder e Bol (2003) apontaram diferenças nas disputas do comércio eletrônico comparadas às tradicionais, ressaltando a inter-relação entre a tecnologia da informação, inteligência artificial e o Direito. Eles defendiam a ideia de que a colaboração entre profissionais de tecnologia e Direito era essencial para desenvolver a infraestrutura de ODR.

Entre 1999 e 2000, várias empresas começaram a explorar a resolução eletrônica de litígios, e em 2001, a ODR entrou em uma fase de institucionalização. Ethan Katsh e Janet Rifkin, precursores nos estudos da área, estabeleceram o Centro de Tecnologia da Informação e Resolução de Disputas na Universidade de Massachusetts, onde funcionava um Escritório de Ombuds Online (FERRAZ; SILVEIRA, 2019), que prestou serviços de mediação ao eBay, levando à criação do SquareTrade, um dos primeiros a oferecer ODR comercialmente para disputas de consumo no mercado americano (ROCHA, 2022).

Desde então, a adoção da ODR foi impulsionada pela rápida expansão do *e-commerce* global, pelo compromisso de governos e empresas em criar mecanismos eficientes de resolução de disputas, e pela preferência das gerações mais jovens por soluções digitais. Reconheceu-se a necessidade de criar um mecanismo de resolução de conflitos que fosse suficientemente rápido para acompanhar a dinâmica acelerada do mundo digital e integração da tecnologia com a autocomposição foi a solução

adotada pelos gestores das plataformas de vendas online para esse desafio (EBNER, 2012). Essa combinação tem se revelado ágil e eficaz na resolução de demandas até os dias atuais (RULE, 2020). Empresas como eBay, Amazon e provedores de pagamento como o PayPal investiram milhões de dólares no desenvolvimento e implementação de sistemas de ODR capazes de lidar com milhões de disputas de forma eficiente. Até 2010, companhias de *e-commerce* já estavam resolvendo dezenas de milhões desses casos anualmente com o software de ODR, refletindo também uma transformação significativa no panorama jurídico, que se adapta às novas necessidades e comportamentos do mercado. (SCHMITZ, 2016).

Nesse sentido, em termos mais simples, a ODR consiste em solucionar conflitos parcial ou totalmente através de meios digitais ou eletrônicos, abrangendo desde plataformas de comunicação na *web* até a substituição de mediadores e árbitros tradicionais por inteligência artificial (RULE, 2020; KATSH; RIFKIN, 2001). Tal abordagem é aplicável tanto em disputas originárias do ambiente *online* quanto em litígios provenientes de transações *offline*, enfocando no aspecto processual da resolução, independentemente da origem do conflito.

Após 2010, observou-se um novo impulso nas soluções de conflitos online, impulsionado pelas iniciativas governamentais na União Europeia e por entidades jurídicas nos Estados Unidos, como a *National Mediation Board* (NMB) e o *Office of Government Information Services* (OGIS). Segundo Ferraz e Silveira (2019), o *National Center for Automated Information Research* (NCAIR) promoveu a primeira conferência focada em ODR e apoiou os primeiros projetos de ODR em 1996. Constata-se, então, que os sistemas de ODR surgiram nos EUA e expandiram-se pela União Europeia, com a normatização e incentivo do uso para conflitos de consumo evidenciados pela Diretiva 2013/11/EU e pelo Regulamento (EU) 524/2013, ambos datados de 21 de maio de 2013. Essa regulamentação estabeleceu a plataforma RLL (*Règlement en Ligne des Litiges*), ativa desde fevereiro de 2016, com suporte e financiamento da Comissão Europeia, conforme documentado por Ferraz e Silveira (2019).

Segundo Mania (2015), pode-se traçar quatro fases de desenvolvimento da ODR: uma primeira fase experimental durante os primeiros anos da década de 90 (1990-1996); em seguida, uma etapa entre 1997 e 1998, quando os sistemas de Resolução Online de Disputas (ODR) começaram a ser elaborados de forma mais abrangente e ativa, sendo este intervalo marcadamente o momento em que tais

sistemas foram incorporados em alguns sites como alternativa viável na resolução de conflitos em suas operações; um terceiro período, de 1998 a 2001, caracterizado por um significativo avanço econômico e tecnológico, com as corporações começando a adotar e investir em soluções de resolução de conflitos via Internet; e, por fim, o ano de 2001 como ponto de partida para uma fase de institucionalização, com a integração dos métodos de ODR nos sistemas judiciários e nas administrações públicas globalmente.

Atualmente, o progresso em tecnologias, particularmente nas áreas de informação e comunicação, não somente gerou novas formas de interação social, mas também acarretou a emergência de novos conflitos e agravou aqueles já existentes. Como resultado, podemos agora falar de Resolução de Disputas Online (ODR) como qualquer método de solução de disputas em que, total ou parcialmente, uma rede aberta ou fechada é usada como local virtual para resolver uma disputa (KATSH; RIFKIN, 2001; CARNEIRO *et al.*, 2012), entretanto a delimitação do conceito de ODR, ainda hoje, é envolta de imprecisões e diferentes visões, sendo abordada a problemática em seção própria desse capítulo (“O problema de definição da ODR”).

Independentemente de ser implementada em nível internacional ou doméstico, a ODR deve seguir princípios fundamentais de justiça, imparcialidade e neutralidade. A aplicação desses princípios pode ser desafiadora devido às diferenças culturais e jurídicas, de modo que a ODR deve assegurar a equidade processual e o respeito mútuo entre as partes, bem como a transparência (BALLESTEROS, 2021). Em 1998, a Comissão Europeia estabeleceu sete princípios para disputas extrajudiciais de consumo (UNIÃO EUROPEIA, 1998): independência, transparência, respeito ao princípio adversarial, eficácia, legalidade, liberdade e representação, aplicáveis também à ODR. Tendo em mente tais princípios, Pablo Cortés (2011) traça um padrão de disputas às quais a ODR melhor se coadunaria, formando um grupo de reclamações que se caracterizam por serem transfronteiriças, de baixo valor, alto volume e que possa ocorrer à distância.

Além disso, o Fórum Internacional de ODR é um dos principais entes que acompanham o desenvolvimento da ODR globalmente e aborda questões técnicas, o impacto da IA na resolução de disputas e o potencial da ODR em conflitos de grande magnitude, oferecendo um palco para especialistas sugerirem melhorias e avaliarem seu progresso (BALLESTEROS, 2021). Outros documentos cruciais para o avanço da ODR incluem aqueles da OCDE e da UNCITRAL, o principal órgão das Nações Unidas

em direito comercial internacional. A UNCITRAL publicou notas técnicas estabelecendo princípios como justiça, transparência e devido processo, além de um guia detalhando etapas para resolver litígios via ODR e lidar com questões técnicas associadas a essas plataformas (UNCITRAL, 2017). E, a respeito das questões éticas das plataformas, o Conselho Internacional para Resolução de Disputas Online (ICODR) supervisiona fornecedores mundiais de serviços de ODR a fim de prevenir a prática de tribunais antiéticos e apurar queixas contra plataformas de ODR específicas, defendendo padrões éticos para mediadores e árbitros, bem como para os criadores e desenvolvedores de sistemas e plataformas de ODR (RULE, 2020).

Enfim, conclui-se, nessa seção, que a influência marcante da Internet na sociedade provocou expansões significativas, afetando tanto o comércio doméstico quanto o internacional. A chegada da Internet, sua crescente acessibilidade e o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) transformaram radicalmente as interações pessoais e comerciais, demandando ajustes que se alinhem a essas transformações. A esse respeito, Zaganelli, Reis e Parente (2022) contribuem:

Isso se mostra importante porque a massificação do uso da Internet acarreta em drásticas mudanças na maneira como os indivíduos se relacionam e realizam suas atividades. As relações interpessoais não ficam mais restritas ao âmbito local, mas se espalham por todo o país e pelo mundo, sem a necessidade de existirem deslocamentos físicos. Tal situação ainda traz consequências no contexto dos conflitos interpessoais, que também deixam de ser limitados a uma determinada área e passam a alcançar pessoas a longas distâncias. Essa conjuntura faz com que a manutenção dos métodos tradicionais de resolução de conflitos frente à utilização de novos meios digitais se torne menos apropriada ao meio jurídico (ZAGANELLI; REIS; PARENTE, 2022, p. 863).

Com a globalização e o aumento do comércio eletrônico, a ODR se torna ainda mais relevante. A pandemia de COVID-19 acelerou a transição para o digital, destacando a necessidade de meios de resolução de disputas acessíveis remotamente. Previsões anteriores, como as de Ethan Katsh e Janet Rifkin (2001), já indicavam que a litigância e ADR tradicionais não seriam comparáveis em termos de eficiência de tempo e custo aos seus equivalentes digitais (BALLESTEROS, 2021).

## 2.2 O PROBLEMA DE DEFINIÇÃO DE ODR

A definição de solução de litígios online (ODR) tornou-se cada vez mais contestada, particularmente alimentada pela recente explosão na utilização da tecnologia durante a pandemia por tribunais e profissionais de resolução alternativa de litígios. A recente expansão das partes interessadas contribuiu de forma produtiva para a discussão contínua dos parâmetros da ODR, os quais têm implicações diretas na prática ética dos métodos envolvidos (WING, 2022).

Dessa forma, o questionamento posto por Leah Wing (2022) traz à tona a problemática da definição do conceito de ODR, uma vez que diversos são os usos e ferramentas passíveis de aplicação por meios telemáticos. Assim, à medida que o desenvolvimento das técnicas dentro do espaço cibernético se mostra cada vez mais rápido, emergem dúvidas acerca das preocupações processuais da Justiça no tocante à utilização da tecnologia em meio aos litígios, como, por exemplo, aquelas quanto as implicações éticas do emprego da inteligência artificial ou se o uso de videoconferências já constitui ODR.

Inicialmente, a Resolução de Disputas Online (ODR) foi percebida como uma adaptação dos métodos alternativos de resolução de conflitos existentes para o meio digital (MANIA, 2015; LATIFAH; BAJREKTAREVIC; IMANULLAH, 2019). Por exemplo, a mediação, tradicionalmente realizada em um ambiente físico, começou a ser executada em plataformas virtuais, utilizando-se de recursos tecnológicos (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021). Sob essa ótica, a solução de disputas online tem o potencial de efetivar a virtualização do Judiciário, pois possibilita que procedimentos sejam conduzidos digitalmente, embora, em certas circunstâncias, as partes possam optar por uma abordagem presencial.

Importante frisar, entretanto, que a virtualização não se resume ao mero uso de tecnologias da informação em ambientes judiciais tradicionais, como videoconferências e digitalização de documentos. Essa ideia, próxima da definição de

Cortés (2011)<sup>8</sup> e da própria UNCITRAL<sup>9</sup> sobre a simples complementariedade dos meios virtuais como traço suficiente para a configuração da ODR, vai de encontro ao que Katsh (2012) procurou estabelecer. Este destacou a necessidade e a centralidade do desenvolvimento de novos procedimentos específicos para a resolução online de conflitos e sua conceituação como ODR propriamente, prevendo que, com o desenvolvimento contínuo das plataformas de ODR, estas se tornem um meio distinto e inovador de solução de disputas, superando a mera transposição dos procedimentos tradicionais para o formato online.

Daniel Rainey (2019), por sua vez, procura um traço de simplicidade no conceito, novamente na busca de uma maior abrangência do estudo acerca da tecnologia aplicada à solução de conflitos, como uma transposição do que era conduzido nas ADR para as ferramentas de ODR:

ODR não é apenas o desenvolvimento de sistemas automatizados para disputas, conduzidos totalmente on-line. ODR, no sentido mais amplo, é simplesmente a aplicação inteligente da tecnologia da informação e comunicação a qualquer processo de envolvimento em conflitos. Eu digo aplicação “inteligente”, mas em muitos casos é provavelmente a aplicação “involuntária” das TIC - temos integrado a tecnologia na nossa vida profissional porque temos integrados a mesma tecnologia em nossas rotinas (RAINEY, 2019, p. 81).<sup>10</sup>

Marcos José Porto Soares (2020), em seu estudo, coloca as diferentes visões em evidência e as contrapõe, alertando tanto para características comuns quanto para diferenças entre ODR e as cortes online abordadas por Richard Susskind (2019):

As Cortes Online não podem ser confundidas com a *Online Dispute Resolution*. O que há em comum entre elas é tão somente o emprego de moderna tecnologia para conter disputas. Enquanto as Cortes Online estão inseridas no âmbito da justiça tradicional, exercendo a atividade jurisdicional, com o poder de impor uma decisão às partes (em decorrência da coercibilidade) a *Online Dispute Resolution* figura em um ambiente virtual com o objetivo de evitar que conflitos cheguem ao poder judiciário, através de acordos (SOARES, 2020, p. 02).

<sup>8</sup> “Dispute resolution methods may be complemented with ICT. The process is referred to as ODR when it is conducted mainly online. This may include the initial filing, the neutral appointment, the evidentiary processes, oral hearings, discussions, and even the rendering of binding decisions. ODR is simply a different medium to resolve disputes, from beginning to end, while still respecting due process principles” (CORTÉS, 2011, p. 53).

<sup>9</sup> ODR é definido pela UNCITRAL como um mecanismo de resolução de litígios facilitado através de uma plataforma baseada em TI e facilitado através da utilização de comunicações eletrônicas e outras tecnologias de informação e comunicação (UNCITRAL, 2016).

<sup>10</sup> “ODR is not just the development of automated systems for disputes handled entirely online. ODR, in the broader sense, is simply the intelligent application of information and communication technology to any conflict engagement process. I say ‘intelligent’ application, but in many cases it’s probably the ‘unwitting’ application of ICT - we have integrated technology into what we do professionally because we have integrated the same technology into our everyday lives” (RAINEY, 2019, p. 81, tradução nossa)

É perceptível que o autor traz uma visão mais demarcada e estática dentro do debate em curso, porém o debate ainda continua aberto. De fato, considerar os meios de Resolução Online de Litígios meramente como uma extensão digital dos métodos tradicionais de Resolução Alternativa de Controvérsias é deveras problemático, uma vez que o potencial da tecnologia na solução de disputas é vasto e abrange complexidades tanto teóricas quanto tecnológicas:

Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online de Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito (AMORIM, 2017, p. 515).

Em contraste, hoje, pode-se dizer que a definição de ODR (*Online Dispute Resolution*) foi expandida para incluir também as iniciativas judiciais que utilizam a tecnologia como um meio de facilitar a resolução de conflitos. Salienta-se, então, que não existe um antagonismo direto entre o campo das ODR e os sistemas judiciários tradicionais (SCHULTZ, 2003) e a verdadeira distinção ocorre entre a ODR, baseada na universalidade da Internet, e as abordagens de resolução de conflitos caracterizadas pela sua vinculação ao espaço físico. Ubiquidade e territorialidade fazem a verdadeira contraposição.

Nesse sentido, Nunes e Paolinelli (2021) elencam cinco características principais a serem observadas: o emprego de formas de comunicação síncronas ou assíncronas; a eliminação de barreiras territoriais; a incorporação da tecnologia como o que seria chamado de "quarta parte"; a diminuição de custos e tempo; e a prevenção de conflitos. Tais características harmonizam-se com os três pilares da ODR descritos por Katsh e Rifkin (2001), os quais se resumem na conveniência, na expertise e na confiança.

Dessa constatação, Carvalho, Gunther e Villatore (2021) afirmam que termos como "tribunais *online*", "*ODR courts*", "*e-courts*" e "*cybercourts*" emergem para descrever a integração dos tribunais ao movimento da ODR, cobrindo desde soluções judiciais (humanas) em ambientes virtuais até iniciativas que aplicam tecnologia para simplificar processos, incluindo mediação e conciliação *online*, orientações jurídicas e autoajuda, bem como a realização de audiências por videoconferência.

Desse modo, para fins desse trabalho, faz-se necessária a construção – talvez em um processo constante - de um conceito de ODR que seja largo o suficiente para abranger uma ampla gama de pontos de vista sobre os limites da ODR “ao longo de um eixo de crescente dependência da tecnologia através de várias funções e fases de tratamento de litígios” (WING, 2022, p. 03)<sup>11</sup>. O simples fato de já se colocar importante discussão a respeito dos parâmetros da resolução de disputas online é sinal de amadurecimento nesse campo, mesmo sendo recente a sua verdadeira expansão, acelerada pela rápida e generalizada adoção da tecnologia nos processos de tratamento de litígios devido à pandemia. Logo, seguindo a expansão da área levada a cabo por outros setores da sociedade, número cada vez maior de agências governamentais, órgãos de governança regional e tribunais devem articular os limites da ODR na sua legislação e políticas de regulamentação. (WING, 2022)

Nessa toada, Katsh e Rabinovich-Einy (2017) alertam que o exercício de se definir o que constitui ODR é ainda mais complicado pelo fato de a tecnologia romper fronteiras, na medida em que há muitas pessoas que o empregam métodos online para resolver disputas que não são regulamentadas e não se identificam como parte dos campos jurídicos ou mais amplos de resolução de disputas. A questão se torna ainda mais complexa quando se imagina a utilização de inteligência artificial (IA) como “quarta parte” em uma disputa (AMORIM, 2017; ROCHA, 2022), o que exige a reconfiguração do que se consideram os limites dos próprios papéis humanos frente a uma intervenção automatizada (RULE, 2020; WING, 2022; NUNES; PAOLINELLI, 2021; CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021).

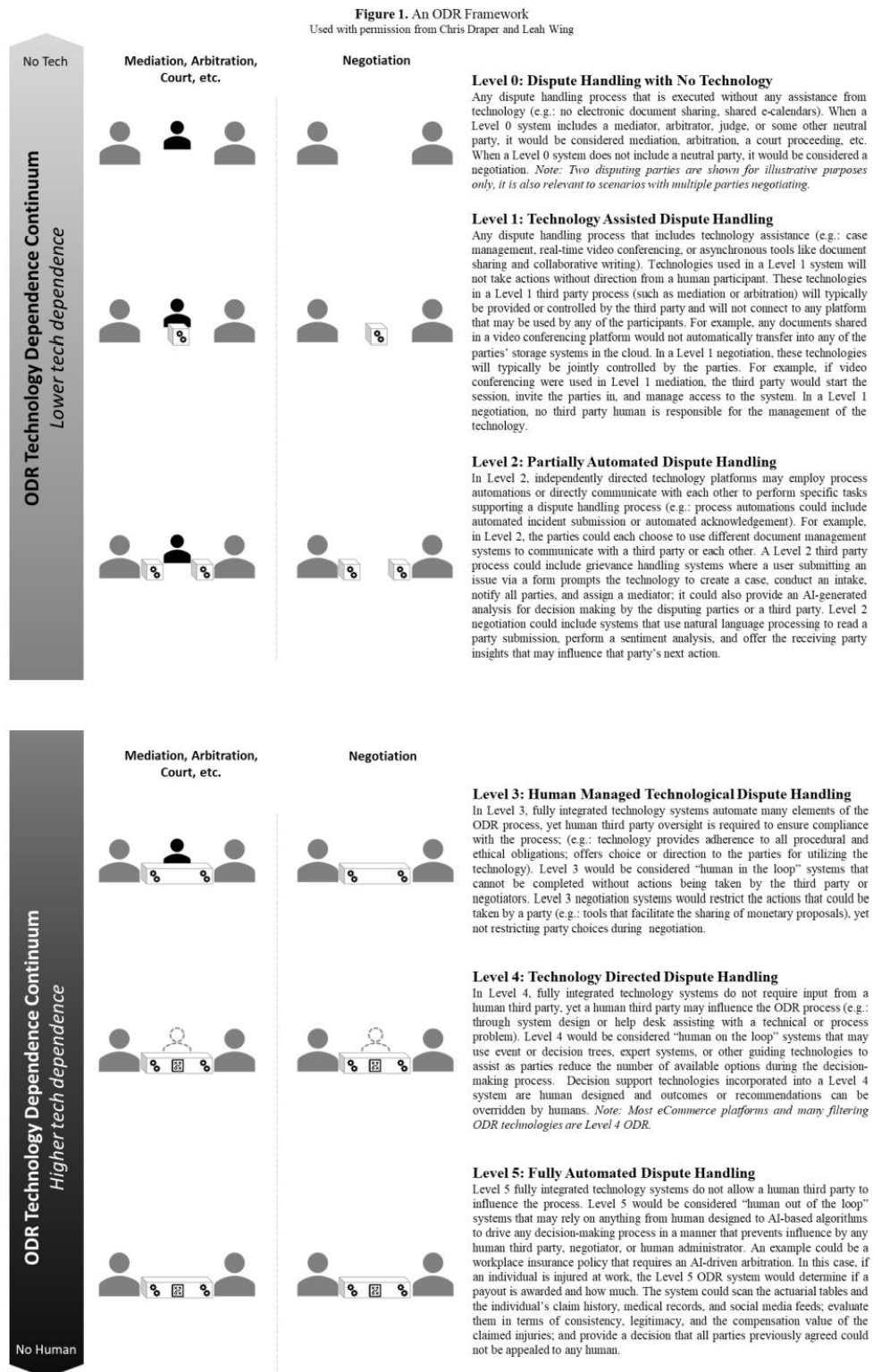
Pensando nisso, Wing (2022) desenvolveu um quadro para ilustrar os diferentes níveis de ODR de acordo com o grau de dependência da tecnologia e dos seres humanos (ver Figura 1).

---

<sup>11</sup> “[one that encompasses the broad range of views on the boundaries of ODR] along an axis of increasing reliance on technology through various functions and stages of dispute handling” (WING, 2022, p. 03, tradução nossa).



Figura 1 - ODR: Níveis de Dependência da Tecnologia



Fonte: Wing (2022, p. 14).

A estrutura de ODR ilustrada na Figura 1 começa por afirmar que os processos de tratamento de litígios sem dependência de tecnologia não são ODR e estende-se àqueles que a utilizam exclusivamente, sem intervenção humana, com emprego de IA.

A autora observa que o impacto da tecnologia no tratamento de disputas pode incluir: quem pode ou deve confiar nela, sua(s) função(ões), a(s) fase(s) durante o qual é empregado e o nível e tipo de envolvimento e controle humano. Ademais, admite que a relação entre os indivíduos e as tecnologias, em um processo real de resolução de litígios, poderia se manifestar com mais ou menos fluidez, trazendo para cima ou para baixo nos níveis delimitados, assim como prevê a futura revisão da estrutura desenhada perante o impacto das inovações tecnológicas constantes (WING, 2022).

Logo, o papel da tecnologia e sua aplicação nos processos de resolução de litígios são fundamentais para debater os parâmetros da ODR, sendo um aspecto crucial a avaliação do grau de confiança na tecnologia e na participação humana no processo de solução de litígios. Não por acaso, mesmo com uma visão mais estrita acerca da definição de ODR, Susskind (2019) ressalva a possibilidade de dois conceitos distintos de ODR, com uma concepção mais ampla - abrangendo tanto o sistema de justiça pública quanto a resolução privada de conflitos -, e outra mais estrita, relacionada exclusivamente à resolução privada de conflitos. Para o presente trabalho, uma visão conceitual mais ampla será considerada a fim de que se tenha continuidade a análise nos próximos capítulos.

Enfim, o avanço das novas tecnologias de informação implica mudanças fundamentais na evolução do Sistema de Justiça e na interação entre a lei e o ciberespaço. Embora não seja possível quantificar precisamente o impacto dessas tecnologias na autoridade e poder dos Estados, enquanto entidades responsáveis pela criação, implementação e supervisão das leis, essas mudanças são ainda mais profundas, pois elas redefinem ou questionam o conceito de lei nacional, sua formação, desenvolvimento e aplicação (KATSH, 2006; LESSIG, 2006; LIMA, 2016).

Nesse tocante, os parâmetros do que é considerado ODR continuarão a ter ramificações para o desenvolvimento de legislação e regulamentação sobre ODR e a sua utilização em tribunais, em ADR e em outras vias de tratamento de litígios, mesmo fora do judiciário. Não por acaso, o *National Center for Technology and Dispute Resolution* (NCTDR), fundado pelos já citados Ethan Katsh e Janet Rifkin, que na

época eram professores de Estudos Jurídicos na Universidade de Massachusetts Amherst, tem feito um trabalho de levantamento sobre o que constitui ODR enquanto gera teoria e aplicações práticas desde que seus idealizadores conceituaram o ODR (WING, 2022).

## 2.3 TIPOS DE RESOLUÇÕES DE CONFLITOS

Uma vez estabelecida a conexão entre ADR e ODR, assim como a importância dos métodos alternativos de solução de conflitos, não se deve deixar de especificá-los diante da maleabilidade que apresentam frente a diferentes espécies de disputas, a fim de se compreender como a sua aplicação no ambiente virtual pode se dar. Nesse sentido, de acordo com a literatura, além da autotutela<sup>12</sup>, duas grandes divisões podem ser feitas para a classificação das modalidades: a heterocomposição e a autocomposição.

### 2.3.1 Heterocomposição

A heterocomposição requer a intervenção de um terceiro imparcial em relação ao conflito original, incumbido de proferir uma decisão. Encontram-se exemplos nos processos de arbitragem (Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996) e na própria jurisdição (artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República) (GUILHERME, 2018; SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

Como método marcadamente heterocompositivo, a arbitragem é uma adjudicação privada na qual duas partes recorrem à ajuda de uma terceira entidade independente, neutra e - em regra - não governamental para a resolução de um litígio (PORTO; NOGUEIRA; QUIRINO, 2017; BENNETT, 2002). Esse terceiro imparcial ouve as apresentações dos litigantes e toma uma decisão juridicamente vinculativa

---

<sup>12</sup> A autotutela refere-se à resolução de um litígio pelas partes envolvidas através do uso de força física, moral ou econômica. Embora proibida (GONÇALVES, 2020, p. 36), persistem vestígios no sistema legal, como o desforço imediato (§ 1º do artigo 1.210 do Código Civil) e o direito de retenção (artigos 571, parágrafo único, 578, 663, 681, 708, 742, 1.219, 1.220, do Código Civil).

para eles (CONA, 1997), ou seja, existe uma sentença final executória que as partes respeitarão. Entretanto, há também a possibilidade de procedimentos de arbitragem não vinculativos (CARNEIRO *et al.*, 2012).

Tradicionalmente, o poder dos árbitros advém dos contratos firmados entre as partes em disputa e, ao contrário da mediação, não há papel ativo da entidade na ajuda às partes ao longo de todo o processo (CARNEIRO *et al.*, 2012). Os mencionados acordos de arbitragem podem declarar antecipadamente a vontade de arbitrar uma classe de litígios futuros (acordo *ex ante*) ou mesmo ser celebrados após o surgimento de uma disputa específica, com aplicação limitada a esta (acordo *ex post*).

Ademais, é perceptível a crescente popularidade da arbitragem anexa ao tribunal, na qual a autoridade do árbitro é determinada por meio de uma ordem ou regra judicial<sup>13</sup>; entretanto, destaca que a falta de consistência dessas formas de resolução de conflitos pode se tornar problemática, porque, muitas vezes, carecem de transparência, guardadas sob processos sigilosos inacessíveis ao público em geral (CONA, 1997), não se formando base referencial alguma que possa uniformizar a resolução dos conflitos pelas vias alternativas, ao contrário do processo judicial tradicional, no qual as decisões são baseadas em precedentes e regras legais obrigatórias, trazendo segurança e previsibilidade aos litigantes, além de confiança na instituição a que se recorre.

Em suma, na heterocomposição, substitui-se a vontade das partes em disputa pela palavra final de um terceiro neutro que, dependendo do método escolhido, proferirá uma sentença judicial ou mesmo um laudo arbitral (BERTOLI; BUSNELLO, 2019; ECKHARDT, 2020).

### **2.3.2 Autocomposição**

Por outro lado, a autocomposição é “determinada de acordo com a autonomia de vontade das partes” (SALLES; LORENCINI; SILVA, 2021). Nessa prática, as

---

<sup>13</sup> Uma convenção de arbitragem pode prever um ou vários árbitros, pode identificar o árbitro pelo nome ou definir um grupo do qual os árbitros serão selecionados, fornecer regras de prova, permitir ou impedir a descoberta, definir a natureza da petição ou eliminar completamente as apresentações escritas e estabelecer limites de tempo para apresentações das partes e decisões arbitrais (CONA, 1997).

próprias partes engajam-se na busca pela resolução da controvérsia, podendo haver auxílio de um terceiro (escolhido ou imposto) com a resolução do conflito, como na mediação e na conciliação, de suma importância para o presente trabalho, que serão abordadas em seção própria.

A negociação é a forma mais comum de resolução de disputas por meio da autocomposição. Consiste em um processo colaborativo e informal (RAIFFA, 2002) por meio do qual as partes se comunicam e, sem qualquer influência externa, tentam alcançar um resultado que possa satisfazer a ambas (CARNEIRO *et al.*, 2012), com a mútua persuasão sobre as vantagens de um acordo consensual em detrimento de outros processos legais ou coercivos. Nada mais é do que um diálogo direto entre as partes envolvidas, sem mediadores ou facilitadores, que acontece cotidianamente, sendo que grande parte dos litígios é resolvida por negociação sem nunca aparecer nos registros públicos dos sistemas judiciais e mesmo as disputas que chegam aos tribunais são, várias vezes, resolvidas dessa maneira (CARNEIRO *et al.*, 2012; CONA, 1997).

Existem muitas maneiras de organizar as diversas técnicas de negociação. Na perspectiva de Walton e Mckersie (1991), a negociação pode ser classificada como uma abordagem distributiva ou integrativa. Na primeira, os itens em disputa são vistos como algo que pode ser dividido e distribuído pelas partes na tentativa de maximizar a sua satisfação. Na segunda, a integrativa - também conhecida como baseada em interesses -, espera-se que o problema tenha mais soluções do que aquelas visíveis à primeira vista, cabendo às partes a tentativa de combinar posições e encontrar um terreno comum, o que, de acordo com CARNEIRO *et al.* (2012), torna a negociação integrativa mais desejável do que a distributiva.

A mediação é semelhante à negociação, à exceção de que um terceiro, o mediador, é contratado para ajudar os disputantes na busca de um consenso (TARTUCE, 2015). Um mediador, ao contrário de um árbitro, não tem o poder de decidir uma disputa, mas apenas de auxiliar as partes em disputa na negociação de uma resolução (BROWN; MARRIOTT, 1999; CONA, 1997). Como terceiros não-alinhados escolhidos apenas para orientar as partes e auxiliá-las ao longo da construção de um resultado satisfatório, os mediadores são essenciais, pois as suas competências e aptidões podem representar o sucesso ou o fracasso do processo de resolução de litígios (PORTO; NOGUEIRA; QUIRINO, 2017; CARNEIRO *et al.*, 2012). Por último, ainda se pode destacar a ocorrência da mediação como etapa inicial de

alguns processos judiciais e de arbitragem, a exemplo de quando juízes procuram promover um acordo ou quando árbitros fazem o mesmo (o chamado “med-arb”) (CONA, 1997).

A conciliação, finalmente, é um processo alternativo dirigido por um conciliador que reúne as partes separadamente e visa à resolução das suas diferenças. Conciliação, no dizer de Eduardo Gabriel Saad (1994, p. 335), “é o ato pelo qual o Juiz oferece ao reclamante e ao reclamado as bases para composição de seus interesses em conflito”.

O conciliador deve ser um especialista com competências que lhe permitam diminuir as tensões entre as partes como uma primeira etapa para encontrar um terreno comum (CARNEIRO *et al.*, 2012). Desse modo, procura desenvolver comunicação para alcançar um resultado ótimo para as partes envolvidas. Pode ocorrer antes do início de um processo judicial ou durante sua tramitação (ou seja, pode ser prévia ou incidental) (PORTO; NOGUEIRA; QUIRINO, 2017).

## 2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Assim, da observação dos diferentes métodos alternativos (ou, novamente, adequados) de solução de conflitos (MASC), é possível concluir que estes apresentam significativas vantagens em comparação aos litígios convencionalmente judicializados. Segundo Cona (1997), algumas dessas vantagens são: redução significativa no custo de um litígio em relação a sistemas baseados em tribunais; aumento na velocidade de resolução das disputas e menos confronto; maior flexibilidade para resolução de disputas.

Todas essas características mostram-se compatíveis com a transposição dos métodos para o meio virtual. Nesse sentido, com a expansão da Internet, foi natural a disseminação do que se veio a convencionar como ODR dos litígios puramente comerciais para outras áreas de disputas, nas quais direitos de diferentes naturezas estão em jogo. Mais adiante, tal avanço terá repercussões positivas, algumas já perceptíveis, e desafios se colocarão em uma nova dimensão de entendimento da relação dos indivíduos com a tecnologia e entre si sob novos paradigmas que o constante avanço da IA constrói.

Por outro lado, dentre as desvantagens, observa-se que o consenso de todas as partes é um requisito fundamental. Em contraste com o litígio convencional, no qual o tribunal possui o poder de obrigar uma parte a resolver uma disputa, as formas alternativas de resolução de litígios são voluntárias e exigem acordo unânime das partes para serem vinculativas. Mais importante, uma ADR nem sempre é apropriada: por exemplo, a mediação e outras formas de resolução alternativa de litígios são mais eficazes quando as partes são impulsionadas por considerações econômicas (CONA, 1997), como em casos que envolvem a quantificação de danos. No entanto, importa destacar que, em situações em que uma das partes busca afirmar direitos legais, a ADR pode nem mesmo ser desejável ou pertinente.

Igualmente, esse *trade-off* que os métodos alternativos muitas vezes oferecem, em princípio são carregados para as novas etapas de desenvolvimento das ferramentas intensivas em tecnologia. Desvantagens associadas ao caráter humano das interações e às preferências das partes não necessariamente são dirimidas com o salto tecnológico. Muitos dos problemas humanos consolidam-se em todas as dimensões evolutivas em que os litígios e suas soluções são construídas.

Importante também destacar a posição de Cortés (2011), que faz um paralelo dos métodos heterocompositivos e autocompositivos com outras duas nomenclaturas, referindo-se aos procedimentos classificados como adjudicativos e consensuais: os procedimentos adjudicativos seriam o processo judicial e a arbitragem, em que o terceiro imparcial (juiz e árbitro) tem poder decisório vinculante. Os procedimentos consensuais seriam a negociação, a conciliação e a mediação, na qual o terceiro imparcial age como facilitador do diálogo podendo ou não oferecer sugestões de acordo, dependendo a natureza do conflitos apresentado.

Em tempo, ainda de volta ao campo tradicional, outros métodos alternativos, tanto de heterocomposição quanto de autocomposição, podem ser citados, mas que não serão abordados profundamente nesse trabalho. Dentre eles, elenca-se o chamado *fact-finding* (apuração de fatos), que compartilha semelhanças com a arbitragem, à exceção de produzir decisões limitadas ou não vinculantes às partes; e o *ombuds*, que consiste na formação de um corpo encarregado de desempenhar papel análogo ao de uma ouvidoria, como um canal de comunicação, gestor de reclamações e solucionador de disputas, além de um fornecedor informal de informações, por vezes pela via eletrônica (CONA, 1997; PORTO; NOGUEIRA; QUIRINO, 2017). Ademais, Cona (1997) comenta que as recomendações de um

*ombudsman* (“ouvidor” em nossa tradução), os processos de mediação e as decisões de apuramento de fatos não têm efeito jurídico vinculativo e, portanto, não é necessário qualquer enquadramento jurídico para os mesmos, exceto talvez para prever o estabelecimento e o suporte dos processos.

Desse modo, identificam-se as principais formas alternativas de resolução de conflitos, algumas das quais são mais adequadas para a resolução de disputas de direitos, ao passo que outras são mais adequadas para resolver disputas de interesses. Dentre as já elencadas, destaca-se, para este trabalho, o maior peso da análise da mediação e conciliação, conforme o próximo capítulo abordará.



### **3 LEGISLAÇÃO E APLICAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO**

#### **3.1 MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS NA JUSTIÇA DO TRABALHO: ASPECTOS LEGISLATIVOS**

No capítulo anterior, travou-se discussão focada detalhadamente nos diferentes tipos de conflitos e na significativa função do terceiro na sua resolução. Nas próximas seções, objetiva-se explorar os métodos alternativos de solução de conflitos enfatizando a mediação e conciliação nos seus aspectos legislativos. Examinar-se-á a previsão segundo a Consolidação das Leis Trabalhistas de 1943 (CLT), além de outros diplomas como o Código de Processo Civil vigente (CPC ou NCPC), e o desenvolvimento recente na área virtual em razão da pandemia da COVID-19, delineando a aplicação das previsões e a criação de diplomas específicos para sua adequação.

##### **3.1.1 A autocomposição no novo CPC**

Inicialmente, Gabriela Vasconcelos Lima (2016) alerta para a importância de se traçar a distinção feita entre conciliação e mediação, como descrito nos parágrafos 2º e 3º do artigo 165 do Novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a). De sua leitura, entende-se que a mediação é o método recomendado para conflitos em que as partes já possuem um relacionamento anterior, contrastando com a conciliação, que é vista como mais apropriada para situações em que não existe um vínculo prévio entre as partes envolvidas (LIMA, 2016).

Salomão e Campbell (2023) exploram rapidamente a referida distinção, esclarecendo que, na mediação, uma terceira parte auxilia com a resolução do conflito, concentrando-se nas origens do problema sem impor uma decisão e trabalhando principalmente para reconstruir a comunicação e identificar as razões subjacentes aos conflitos apresentados, sem sugerir soluções (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023). Ferraz e Silveira (2019) complementam, enxergando que a mediação é preferível em situações nas quais as partes apresentam um vínculo contínuo, como em casos de direito de vizinhança, família e conflitos empresariais.

O processo de mediação difere-se de outros meios de resolução de conflitos extrajudiciais e não pode se confundir com reconciliação, conciliação ou terapias. A mediação dá à condução da disputa ou do conflito, supremacia da vontade das pessoas envolvidas, privilegiando a vontade, a responsabilidade e o compromisso dos envolvidos (FERRAZ; SILVEIRA, 2019, p. 124).

Paralelamente, na conciliação, também intermediada por um terceiro, o foco reside na solução do conflito, não nas suas causas, havendo espaço para sugerir soluções não obrigatórias. É, assim, método mais apropriado para conflitos específicos com maior distanciamento das partes (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

Não se olvida, contudo, que a autocomposição, como estratégia de resolução de conflitos que centra nas partes os papéis mais ativos no processo, não diminui o valor da jurisdição estatal. Ambas as abordagens, focadas na obtenção da paz social, podem coexistir harmoniosamente, sendo que, antes da existência do Estado, já se podia falar na tentativa de aplicação dos MASC (AZEVEDO, 2004)<sup>14</sup>.

Nesse sentido, a recente legislação processual destaca a importância de métodos consensuais para a solução de controvérsias, conforme estabelecido no artigo 3º, §3º<sup>15</sup>, que trata das normas fundamentais do processo civil, refletindo a crescente valorização do acesso eficaz à justiça como um direito essencial, tanto individual quanto social. A eficácia de possuir direitos é posta em xeque sem a existência de mecanismos adequados para sua reivindicação (PORTO; NOGUEIRA; QUIRINO, 2017). Esta orientação sublinha a necessidade de meios efetivos de resolver disputas, garantindo a proteção dos direitos (ECKHARDT, 2020).

Sobre isso, é crucial discutir o acesso à justiça, conforme Cappelletti e Garth (1988), que, apesar de reconhecido como um direito social fundamental, não atinge a eficácia esperada devido à falta de igualdade processual real. Esta igualdade de armas exige que o desfecho de uma ação judicial seja determinado unicamente por aspectos jurídicos, sem influência de desequilíbrios externos ao Direito, condição considerada utópica pelos autores (FERRAZ; SILVEIRA, 2019). Do mesmo modo, os MASC devem sempre objetivar dirimir tais instabilidades mesmo antes do início de um litígio perante um juiz togado. A esse respeito, Lima (2016) chama a atenção para a

---

<sup>14</sup> Azevedo (2004) acrescenta que, não obstante a ocorrência de resultados não desejados, experiências exitosas com a autocomposição catalisaram a transformação da abordagem de uma "mediação intuitiva" para uma "mediação técnica". Esta última se caracteriza por uma estrutura lógica e sequencial, aprimorando a organização e implementação da mediação no contexto jurídico.

<sup>15</sup> Art.3º da Lei 13.105/2015: "Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. [...] §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" (BRASIL, 2015a).

importância dos MASCs evidenciada por sua posição privilegiada na disposição dos artigos do NCPC, que contém norma que promove o incentivo a estes métodos logo no Capítulo I, intitulado “Das normas fundamentais do Processo Civil” (BRASIL, 2015a):

O NCPC propôs como uma de suas grandes inovações o incentivo aos MASCs, em conformidade com as orientações do CNJ. O Código tem como objetivo aparente o incentivo aos litigantes para submissão de seus conflitos à procedimentos de gestão negociada destes, penalizando, por momentos, os litigantes que deixarem de aderir a tais procedimentos de forma injustificada (LIMA, 2016, p. 56).

Assim, relaciona-se a distinção de Azevedo (2011) entre o termo "acesso à justiça" e a ideia de acesso ao sistema Judiciário. Da leitura do NCPC, depreende-se que o foco está no acesso à justiça, uma vez que busca garantir a satisfação das partes com jurisdição oferecida, sem necessariamente estabelecer-se um processo litigioso. O principal objetivo é assegurar que os cidadãos, especialmente aqueles excluídos do sistema, tenham seus conflitos resolvidos, seja pela via da heterocomposição ou recebendo suporte para a resolução de conflitos por meio da autocomposição (LIMA, 2016).

Logo, o NCPC desempenha papel histórico na promoção de métodos como a mediação e a conciliação, alinhando-os aos princípios constitucionais e integrando-os aos procedimentos jurídicos existentes (GONÇALVES; LAHOZ; RODRIGUES, 2018). Contudo, é importante destacar que, mesmo em 1973, o Código Civil progressivo já permitia ao magistrado empregar a conciliação como uma ferramenta para resolver disputas:

Art. 125: O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, competindo-lhe:  
[...]  
IV - tentar, a qualquer tempo, conciliar as partes (BRASIL, 1973).

A previsão dessa prática foi fundamental para estimular a autocomposição nos tribunais brasileiros à época, antes mesmo da existência de uma estruturação mais elaborada sobre a utilização desses métodos (AZEVEDO, 2004). Contudo, é perceptível a evolução na inserção de forma definitiva pelo legislador entre os diferentes Códigos de Processo Civil (1973 e 2015). Lima (2016), em levantamento a respeito do número de menções aos MASC nos dois diplomas, constata o aumento:

Ao todo, estes termos apareceram 103 vezes, no decorrer de 30 artigos (inclusos incisos e parágrafos), doa 1.072 artigos do NCPC. Em comparação,

o CPC de 1973, neste mesmo contexto, trouxe somente a palavra conciliação, que apareceu 15 vezes, em 8 artigos, no decorrer dos 1.220 artigos daquele Código (LIMA, 2016, p. 61).

Com efeito, percebe-se que a implementação uma política pública com o intuito de formalizar a utilização desses métodos para o manejo de conflitos era imperativa. Essa política visaria esclarecer e promover a aplicação adequada da mediação, que, na ausência de uma regulamentação apropriada, vinha evoluindo de forma desorganizada, representando risco de gerar sobrecarga e falta de controle, potencialmente um desperdício de recursos que poderiam ser empregados de maneira mais eficaz (LUCHIARI, 2012). Já em 1998, a Deputada Federal Zulaiê Cobra apresentaria à Câmara dos Deputados a primeira proposta de projeto de lei para regulamentar a mediação no Brasil (Projeto de Lei nº 4.827/1998). Apesar de ter sido aprovado pela Comissão de Constituição e Justiça da Câmara e encaminhado ao Senado, onde recebeu o número de PLC nº 94/2002, o projeto, infelizmente, não foi promulgado (LIMA, 2016; SIVIERO, 2015).

As conversas sobre a regulamentação e o fomento de práticas autocompositivas ganharam novamente destaque na agenda legislativa em 2009, com o início das discussões para a elaboração do Novo Código de Processo Civil. Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça, formado por juízes e representantes da sociedade civil, adotou uma nova política federal de gestão de conflitos através de métodos autocompositivos, estabelecida pela Resolução nº 125 (LUCHIARI, 2012)<sup>16</sup>.

A Resolução, composta por dezenove artigos em quatro capítulos, aborda inicialmente as diretrizes gerais para o tratamento adequado dos conflitos de interesse. Seu segundo capítulo detalha as funções do Conselho Nacional de Justiça, seguido pelo terceiro, que trata da implementação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) pelos tribunais, promovendo práticas de mediação e conciliação<sup>17</sup>. O último capítulo anuncia a criação de um portal para divulgar informações sobre a aplicação da política (CNJ, 2010). Ainda, quatro anexos preveem a capacitação de magistrados e servidores, com sugestões para

---

<sup>16</sup> Voltada para o desenvolvimento e a divulgação de métodos autocompositivos, essa política pública abrange tanto os operadores do direito quanto a população em geral, envolvendo a colaboração de órgãos públicos e entidades privadas (LUCHIARI, 2012).

<sup>17</sup> Os NUPEMECs são compostos por magistrados e servidores para fomentar práticas judiciais conforme a Resolução, ao passo que os CEJUSCs são destinados a realizar sessões de mediação e conciliação com a presença de conciliadores e mediadores capacitados.

procedimentos pré-processuais e processuais (GONÇALVES; LAHOZ; RODRIGUES, 2018).

Novamente, de volta ao contexto do Novo Código de Processo Civil, a legislação enfatiza a importância de abordagens alternativas como a mediação e conciliação (além da arbitragem) para a resolução de disputas. No diploma, um Título é especificamente reservado para a regulamentação das atribuições, direitos, deveres e responsabilidades do juiz e dos auxiliares da Justiça, incluindo uma seção completa dedicada a Conciliadores e Mediadores. Essa seção, composta por dez artigos, não apenas reitera algumas das normas estabelecidas pela Resolução nº 125/2010, mas também detalha de maneira mais ampla a atuação de mediadores e conciliadores no contexto judicial (LIMA, 2016).

Especificamente, o código designa conciliadores e mediadores como auxiliares da Justiça (art. 149) <sup>18</sup>, impondo-lhes normas de impedimento e suspeição (art. 148, II) <sup>19</sup> para assegurar a imparcialidade e a efetividade no tratamento dos conflitos. Este direcionamento legislativo visa a promover a resolução eficaz de litígios, incentivando práticas que complementam os procedimentos judiciais tradicionais (ECKHARDT, 2020).

Além disso, o Código de Processo Civil de 2015, através de seu artigo 165, enfatiza a importância de estabelecer setores dedicados à mediação e conciliação, promovendo a criação de programas que incentivem a autocomposição. No artigo subsequente, o Código detalha os princípios que devem orientar a atuação dos mediadores e conciliadores.

Nesta seção, ressalta-se a valorização dos princípios fundamentais da mediação e conciliação, especificamente: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada, conforme estabelecido no artigo 166 do CPC.

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

---

<sup>18</sup> Art.149 da Lei 13.105/2015 - São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o oficial de justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias (BRASIL, 2015a).

<sup>19</sup> Art.148, II, da Lei 13.105/2015 - Aplicam-se os motivos de impedimento e de suspeição [...] II- aos auxiliares da Justiça (BRASIL, 2015a).

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais (BRASIL, 2015a).

A importância desses princípios é tão significativa que a violação do sigilo é considerada um motivo para a remoção do mediador ou conciliador do Cadastro Nacional, conforme o artigo 173, inciso I (LIMA, 2016). Ademais, na mesma seção do diploma, encontram-se determinações para que mediadores e conciliadores estejam registrados tanto em um cadastro nacional quanto no tribunal onde atuam, aumentando as responsabilidades do Estado na manutenção e fiscalização desse cadastro<sup>20</sup>. Também há permissão para a escolha de um terceiro para conduzir a sessão de mediação ou conciliação<sup>21</sup>, facilitando a difusão desses métodos e incentivando um ambiente propício ao diálogo entre os envolvidos.

Seguindo o precedente estabelecido pela Resolução nº 125/2010 do CNJ e pela Lei nº 13.105/2015, que introduziu o novo Código de Processo Civil, diversas mudanças legislativas foram realizadas buscando uma transformação cultural no meio jurídico, de uma abordagem contenciosa para uma mais conciliatória. Entre essas mudanças, Gonçalves, Lahoz e Rodrigues (2018) destacam a Lei 13.140/2015, reconhecida como o marco legal da mediação no Brasil, focando na aplicação da mediação tanto em disputas entre entidades privadas quanto no contexto da Administração Pública.

<sup>20</sup> Art. 167 da Lei 13.105/2015 - Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional (BRASIL, 2015a).

<sup>21</sup> Art. 168 da Lei 13.105/2015 - As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação.

§ 1º O conciliador ou mediador escolhido pelas partes poderá ou não estar cadastrado no tribunal [...] (BRASIL, 2015a).

### 3.1.2 A Lei 13.140/2015

Neste aspecto, a Lei 13.140/2015 sobressai-se ao alocar um capítulo completo para detalhar o uso deste método em situações envolvendo a participação de órgãos ou entidades do Poder Público. O artigo 32 da mencionada legislação estabelece que entidades federativas, incluindo União, Estados, Distrito Federal e Municípios, têm a capacidade de criar suas câmaras de resolução de conflitos de maneira administrativa, contando com o suporte dos órgãos de Advocacia Pública (BRASIL, 2015b). Siviero (2015) observa que a implementação eficaz desses mecanismos para a resolução consensual de disputas no âmbito da Administração Pública pode resultar na redução de casos encaminhados ao Judiciário, oferecendo uma via para que tais assuntos sejam resolvidos internamente.

Portanto, a implementação dos Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs) se faz essencial não apenas para superar a lentidão processual, mas para assegurar uma resposta judicial eficaz, atenta às particularidades e exigências específicas de cada parte envolvida. As medidas promovidas pelo Novo Código de Processo Civil (NCPC), pela Resolução nº 125/2010 e pela Lei de Mediação têm o potencial de proporcionar um tratamento dos conflitos mais personalizado e humano. Isso se deve ao fato de essas regulamentações detalharem minuciosamente a implementação dos MASCs, abordando técnicas e procedimentos de mediação e conciliação, diferenciando claramente o papel dos mediadores e conciliadores da figura do juiz e estabelecendo programas de capacitação intensiva para esses especialistas (LIMA, 2016).

Lima (2016) destaca, ainda, o instituto da Mediação Extrajudicial e seu caráter inovativo trazido pela referida Lei. Tal instituto, lançou as bases de uma previsão mais da mediação pré-processual no ordenamento brasileiro:

A regulamentação da Mediação Extrajudicial representa a inovação mais relevante da Lei. Determina-se a possibilidade de previsão contratual do procedimento de mediação prévio ao ingresso de processo judicial. Havendo previsão desta natureza, as partes deverão comparecer, pelo menos, à primeira reunião de mediação. No entanto, ninguém será obrigado a permanecer no processo, caso assim não deseje (artigo 2º, parágrafos 1º e 2º) (LIMA, 2016, p. 62-63).

Grinover (2012) conceitua a mediação como "paraprocessual", destacando suas duas dimensões analisadas: pré-processual e processual. Na dimensão pré-processual, o foco principal é resolver o conflito, com o acordo sendo um resultado

possível, mas não obrigatório. Por outro lado, a mediação processual visa primordialmente alcançar um acordo, iniciada com o propósito de prevenir ou abreviar o trâmite judicial. Finalmente, a legislação também viabilizou a formação de um repositório de boas práticas em mediação pela Escola Nacional de Mediação e Conciliação, ampliando sua abrangência regulatória para incluir outras modalidades de resolução de conflitos, como as mediações comunitárias e escolares (LIMA, 2016).

### **3.1.3 A autocomposição na CLT**

Na CLT de 1943, tem-se a inclusão de métodos autocompositivos na resolução de conflitos trabalhistas, com destaque à tentativa de conciliação como etapa essencial, sendo proposta pelo juízo tanto no início quanto no fim do processo (BRASIL, 1943). O artigo 764 reforça a exigência de conciliação para dissídios coletivos ou individuais na Justiça do Trabalho, indicando que a ausência dessa etapa pode levar à nulidade dos atos processuais (BRASIL, 1943). Este enfoque sublinha o papel conciliatório fundamental da Justiça do Trabalho destacando sua relevância nos litígios laborais, exigindo-se que as resoluções desses litígios sejam moralmente apropriadas e alinhadas à sua função social. (CAVALCANTE; NETO, 2019).

Dentro dessa área, distinguem-se três categorias de direitos: individuais, normativos e coletivos. Os direitos individuais dizem respeito às questões particulares de cada indivíduo; os normativos referem-se a questões que afetam mais de uma pessoa, estabelecendo normas para regular as relações dentro de uma ação específica; e os coletivos focam nos direitos de grupos, protegendo interesses de uma comunidade mais ampla (QUEIROZ; SILVA, 2016). Ademais, levando em conta as características únicas do Direito do Trabalho, a Lei nº 13.140/2015 (BRASIL, 2015b), mencionada anteriormente, possibilitou um debate e subsequente regulamentação pelos órgãos da Justiça do Trabalho das formas mais eficazes de se aplicar a mediação, conforme delineado no art. 42:

Art. 42. Aplica-se esta Lei, no que couber, às outras formas consensuais de resolução de conflitos, tais como mediações comunitárias e escolares, e àquelas levadas a efeito nas serventias extrajudiciais, desde que no âmbito de suas competências.

Parágrafo único. A mediação nas relações de trabalho será regulada por lei própria (BRASIL, 2015b).



Nesse sentido, a promoção da conciliação em processos trabalhistas, bem como o desenvolvimento de soluções por meio de arbitragem e mediação, tem no Ministério Público do Trabalho um papel crucial, conforme estabelecido pelo art. 83 da Lei Complementar nº 75/1993 (BRASIL, 1993). Tal legislação prevê que o órgão atue conjuntamente com a Justiça do Trabalho, podendo desempenhar funções de árbitro e mediador em conflitos coletivos trabalhistas. Nesse tocante, para embasar futuras regulamentações sobre o assunto e fomentar a análise teórica, o Conselho Superior do Ministério Público do Trabalho, por meio da Resolução nº 32/98 (CSMPT, 1998), criou um Grupo de Estudo dedicado (LEITE, 2022). Da mesma forma, a Resolução nº 118 do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP, 2014) busca incentivar a autocomposição nas atividades dos órgãos ministeriais, priorizando a mediação (QUEIROZ; SILVA, 2016). A nível internacional, tem-se a Recomendação nº 92 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a partir da qual o Brasil instituiu as Comissões de Conciliação Prévia, por meio da Lei nº 9.958/2000 (MARTINS, 2009):

I. Conciliação Voluntária 1. Deverão ser criados órgãos de conciliação voluntária, adequados às condições nacionais, a fim de contribuir para a prevenção e resolução de conflitos laborais entre empregadores e trabalhadores. 2. Qualquer órgão de conciliação voluntária, estabelecido numa base mista, deve incluir representação igual de empregadores e trabalhadores (OIT, 1951).<sup>22</sup>

Em relação ao Direito Coletivo, no Direito Trabalhista, o art. 611 da CLT (BRASIL, 1943) permite acordos e convenções coletivas via sindicatos para regular as condições de trabalho. Acordos coletivos são feitos entre sindicatos de trabalhadores e empresas, enquanto convenções coletivas ocorrem entre sindicatos de empregados e empregadores, regulando as condições de trabalho de uma categoria (FILHO; SANTOS, 2020). Antes de um dissídio coletivo, é essencial a tentativa de negociação; se mal sucedido, o caso pode ser levado ao Tribunal Regional do Trabalho ou ao Tribunal Superior do Trabalho, conforme a localização dos sindicatos.

---

<sup>22</sup> "I. Conciliación Voluntaria 1. Se deberían establecer organismos de conciliación voluntaria, apropiados a las condiciones nacionales, con objeto de contribuir a la prevención y solución de los conflictos de trabajo entre empleadores y trabajadores. 2. Todo organismo de conciliación voluntaria, establecido sobre una base mixta, debería comprender una representación igual de empleadores y de trabajadores" (OIT, 1951, tradução nossa)

Embora a legislação trabalhista preveja acordos e convenções coletivas como meios de negociação direta entre as partes, sem necessidade de um mediador imparcial, a conciliação extrajudicial em dissídios coletivos não é contemplada legalmente, ao contrário dos conflitos individuais (CAVALCANTE; NETO, 2019). Para estes, a lei estabeleceu as mencionadas Comissões de Conciliação Prévias (artigos 625-A a 625-H da CLT, inseridos pela Lei nº 9.958 de 2000), permitindo que empresas e sindicatos criem comissões com representantes dos empregados e empregadores para resolver disputas trabalhistas antes que cheguem à Justiça do Trabalho (MARTINS, 2009). Se um acordo é alcançado, ele se torna um título executivo extrajudicial com eficácia liberatória geral, salvo em caso de nulidade, momento em que o empregado pode buscar a justiça para contestá-lo.

De fato, segundo o art. 625-D da CLT, empresas ou sindicatos que estabelecem Comissões de Conciliação Prévia são obrigados a encaminhar quaisquer disputas trabalhistas envolvendo seus empregados ou associados a essas comissões antes de recorrer ao judiciário. Contrariamente, Filho e Santos (2020) argumentam que alguns especialistas defendem que o juiz poderia arquivar o caso se este não tiver sido previamente apresentado à comissão. Entretanto, considerando a necessidade de ambas as partes estarem dispostas a buscar a autocomposição e o princípio da inafastabilidade da jurisdição, garantido pelo art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, o Tribunal Superior do Trabalho esclareceu que, respeitando os princípios constitucionais de acesso à justiça e livre escolha, não é obrigatório que as ações trabalhistas sejam submetidas à Comissão de Conciliação Prévia antes de serem levadas à Justiça<sup>23</sup>. Na prática, tal determinação provocou um esvaziamento do instituto.

### **3.1.4 A Resolução 174/2016 do CSJT**

Mais recentemente, no âmbito da Justiça Trabalhista, a diversificação dos mecanismos de resolução de conflitos foi promovida pela Resolução nº 174/2016, emitida pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT, 2016). Essa Resolução foi implementada com o intuito de alinhar a Política Nacional de Tratamento de

---

<sup>23</sup> BRASIL. TST. Recurso de Revista nº 0089100-48.2009.5.13.0006. Relator: Ministro Fernando Eizo Ono. **Diário Oficial da União**. Brasília, 22 ago. 2014, p. 1.827.

Conflitos à esfera trabalhista. Ela instituiu os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Disputas e os Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas, órgãos fundamentais para a efetivação da autocomposição. Notavelmente, essa resolução foi elaborada com a participação ativa de juízes, presidentes dos Tribunais Regionais do Trabalho e coordenadores dos órgãos mencionados, refletindo um processo de criação democrático (GEHLEN; RODRIGUES, 2018).

Destaca-se o intervalo temporal existente entre a Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, que regulamentou de forma ampla a mediação e conciliação, e a introdução de uma normativa específica para questões trabalhistas. Com efeito, a Resolução do CNJ, embora direcionada ao Judiciário como um todo, demonstrou certas incompatibilidades com o setor trabalhista. Isso se deve, principalmente, às particularidades do Direito do Trabalho, que incluem a proteção aos trabalhadores em situação de vulnerabilidade. Contudo, a Resolução foi aplicada na Justiça do Trabalho até a promulgação do novo Código de Processo Civil em março de 2016, que ajustou a Resolução nº 125/2010 do CNJ, destacando sua não aplicabilidade no contexto trabalhista. Como resultado, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho adotou a Resolução nº 174/2016 (CSJT, 2016).

Considerando que a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos é uma iniciativa relativamente nova e que a Resolução nº 174/2016 é ainda mais recente, identificam-se aspectos que demandam aprimoramento e atualização. Uma crítica frequente à referida resolução aponta para a sobrecarga de responsabilidades sobre servidores e magistrados da Justiça do Trabalho. Além de suas funções habituais, são também requeridos a se qualificarem como mediadores e conciliadores, de acordo com o artigo 3º, inciso II, e o artigo 6º, parágrafo 8º, da Resolução nº 174/2016 emitida pelo CSJT. Embora o judiciário enfrente restrições de recursos financeiros e humanos, a admissão de profissionais especializados para assumir esses papéis poderia aliviar a carga de trabalho sobre magistrados e servidores, melhorando também a qualidade do serviço oferecido (GUTIÉRREZ; MAGALHÃES, 2019).

Além disso, a exigência de presença física dos juízes nas audiências de mediação nos CEJUSC-JT, sublinhada pelo CSJT em 2016 (CSJT, 2016), é criticada por contrariar o objetivo dos métodos alternativos de reduzir processos judiciais. Tal prática, que, segundo parte da doutrina, sobrecarrega os magistrados sem

necessariamente intervir, exceto para homologar acordos, poderia desviar recursos valiosos de processos em andamento. Por outro lado, a mencionada exigência de presença *in loco* pode representar importante garantia de um processo adequado e justo, sob acirrada supervisão em uma área que não pode ser considerada como qualquer outra, uma vez que é sabida a condição de hipossuficiência não só de recursos, mas de informações, que ainda persiste entre as partes no cenário das relações trabalhistas.

### 3.2 INFLUÊNCIAS DA PANDEMIA E A ODR NA JUSTIÇA DO TRABALHO

O notório avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), como é sabido, tem causado transformações significativas nas relações sociais. A rapidez dessas mudanças desafia as estruturas organizacionais, as quais se encontram incapazes de preservar sua estabilidade por longos períodos, desintegrando-se mais rapidamente do que o tempo necessário para as estabelecer.

A pandemia da COVID-19 intensificou essa transformação, impondo mudanças comportamentais significativas na sociedade. Mudanças estas que abrangem desde a adoção de máscaras e distanciamento social até a diminuição ou pausa de atividades como espetáculos artísticos, eventos esportivos ou turismo, etc. Carvalho, Gunther e Villatore (2021) bem observam que as crises podem ser catalisadoras de transformações no *status quo* e impulsionam a intensificação de tendências e processos pré-existentes. Nesse contexto, a pandemia serviu como um acelerador desse processo evolutivo histórico.

Diante da vasta quantidade de casos, problemas e dilemas envolvendo a população, a suspensão da prestação jurisdicional seria impensável, especialmente em um contexto com milhões de processos em andamento. Não foi diferente na Justiça do Trabalho, que tratou de explorar campos ainda desconhecidos ao processo judicial e lançar mão de soluções inovadoras a fim de reestabelecer a jurisdição o mais breve possível, seja por meio de ferramentas de vídeo ou mesmo de programas para gerenciamento de documentação.

A aceleração nas transformações também reverberou nas formas de tratamento dos conflitos. Até mesmo o Poder Judiciário, tido como avesso a

mudanças bruscas, viu-se compelido a buscar novos caminhos para continuar sendo uma opção viável aos jurisdicionados, diante de um quadro de impossibilidade de realização de audiências presenciais por força dos imperativos de distanciamento social decorrentes da pandemia. Nesse cenário, a Justiça do Trabalho buscou soluções corajosas e inovadoras para viabilizar a atividade jurisdicional, fazendo uso de ferramentas de transmissão de vídeo e de áudio em tempo real para a realização de audiências (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021, p. 270).

Em um primeiro momento, os funcionários dos tribunais tiveram de se adaptar ao trabalho remoto, fazendo uso de ferramentas digitais, como plataformas de mensagens, videoconferências e o sistema de processo eletrônico (PJe), de modo a facilitar a inclusão de documentos e procedimentos processuais de forma online. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estabeleceu um regime de plantão extraordinário em toda a jurisdição nacional para padronizar a prestação dos serviços jurídicos (AGUIAR, 2020).

Em 2020, portarias foram emitidas determinando o teletrabalho por 30 dias, com extensões subsequentes, e a Resolução nº 313/2020 do CNJ (CNJ, 2020a), em seu artigo 5º, pausou os procedimentos processuais por período similar (BARZOTTO, VIEIRA, 2022). Aguiar (2020) destaca a previsão de tal suspensão no Código de Processo Civil, o qual se aplica de forma subsidiária à Justiça do Trabalho, no art. 313, inciso VI<sup>24</sup>, abordando as situações de força maior.

A aludida tramitação eletrônica dos processos foi normatizada inicialmente pela Lei nº 11.419/2006, e posteriormente detalhada pelo Código de Processo Civil, especificamente na Seção II do Capítulo I, Título I do Livro IV, sob a denominação "Prática Eletrônica de Atos Processuais" (BRASIL, 2015a; AGUIAR, 2020). De forma paralela, o processo trabalhista seguiu essa tendência de modernização<sup>25</sup> e a realização de audiências via videoconferência foi autorizada pela Portaria nº 61/2020 do CNJ<sup>26</sup> com o intuito de assegurar a celeridade processual e os princípios do devido processo legal, contraditório, ampla defesa e transparência (FREIRE; BRANDÃO, 2020).

<sup>24</sup> Art. 313 da Lei 13.105/2015 - Suspende-se o processo: [...] VI - por motivo de força maior (BRASIL, 2015a).

<sup>25</sup> O sistema PJe-JT, implementado pela Justiça do Trabalho através da Resolução nº 94/2012 do CSJT, introduziu a tramitação processual eletrônica nos tribunais trabalhistas, reduzindo custos e o contato físico entre participantes. Sua eficácia tornou-se particularmente relevante durante a pandemia, facilitando o distanciamento social (FREIRE; BRANDÃO, 2020).

<sup>26</sup> Portaria 61/2020 do CNJ - Institui a plataforma emergencial de videoconferência para realização de audiências e sessões de julgamento nos órgãos do Poder Judiciário, no período de isolamento social, decorrente da pandemia COVID-19 (CNJ, 2020b).

Em relação à mediação e conciliação, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) promulgou a Resolução nº 01 em 25 de março de 2020 (CSJT, 2020). Tal medida determinou a implementação de medidas excepcionais para facilitar o uso dessas práticas em dissídios coletivos e individuais, tanto em etapas pré-processuais quanto processuais, privilegiando o uso de meios virtuais de comunicação, especialmente através dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) (FELICIANO; BRAGA; BRAGA, 2020).

Tais movimentos, em um momento de urgência, lançam mão de antigos recursos previstos em lei para construir rápidas soluções no contexto da prestação jurisdicional. Com efeito, o Código de Processo Civil já estabelecera a prática de atos processuais e a realização de audiências por videoconferência como uma prática regular no processo (artigos 193 e 236, § 3º, do CPC), descartando assim a natureza extraordinária de seu emprego. Barzotto e Vieira (2022), nesse sentido, ressaltam que durante a pandemia, a Justiça do Trabalho experimentou um procedimento emergencial, referido como a *cepecização* (derivado do CPC, Código de Processo Civil) do Processo do Trabalho:

Na Justiça do Trabalho, durante a pandemia, assistiu-se ao que se chamou de procedimento emergencial ou a *cepecização* (de CPC) do Processo do Trabalho (COSTA, 2020), na qual se admitiu a contestação em ambiente virtual suprimindo-se a audiência inaugural (Ato Conjunto CSJT.GP.GVP.CGJT 6/2020) (BARZOTTO; VIEIRA, 2022, p. 192).

Assim, segundo os autores, a Resolução 354/2020 do CNJ orientou a adaptação dos procedimentos do Processo do Trabalho para o formato telepresencial. Ademais, considerando a iniciativa dos tribunais para adotar juízos inteiramente digitais, as audiências realizadas à distância se tornaram uma prática permanente, mesmo em formatos híbridos. Existem diferentes categorias de audiências, no entanto, todas são designadas como audiências telepresenciais, terminologia adotada após a pandemia, embora o conceito de audiências por videoconferência, como frisado, já estivesse contemplado no Código de Processo Civil de 2015 (BARZOTTO; VIEIRA, 2022).

Constata-se, então, que frente à urgência em buscar alternativas para manter a justiça em funcionamento, a tecnologia foi a principal facilitadora dessa adaptação. Logo, a magnitude da crise sanitária impulsionou a necessidade de adaptações rápidas, levando à digitalização acelerada do sistema judiciário dentro do contexto do projeto Justiça 4.0. Mesmo diante do isolamento social, os processos judiciais

prosseguiam, graças ao apoio da tecnologia, minimizando os impactos da pandemia. Nesse sentido, o programa “Justiça 4.0 – Inovação e efetividade na realização da Justiça para todos” nasceu com o objetivo de facilitar o acesso à Justiça por meio da promoção de projetos e iniciativas que exploram o uso colaborativo de sistemas inovadores, incluindo, especialmente, a IA (CNJ, 2021, p. 25).

Tal projeto visa a reformular a funcionalidade do Poder Judiciário, convertendo-o em um serviço mais alinhado ao conceito de "*Justice as a service*" (SUSSKIND, 2019), estreitando o relacionamento das entidades judiciárias com as demandas dos cidadãos e expandindo o acesso à Justiça. A implementação de tecnologia no sistema judicial busca primordialmente agilizar os serviços jurisdicionais e reduzir os custos associados a essas operações governamentais (ROCHA, 2022; CNJ, 2021).

Em termos administrativos, uma mudança significativa introduzida foi a habilitação dos juízes do trabalho para mediar conflitos individuais antes do processo (Recomendação CSJT.GVP 1/2020), representando uma inovação notável na atuação da Justiça do Trabalho em direção ao desenvolvimento de um sistema de justiça de múltiplas entradas (AGUIAR, 2022). Historicamente, a mediação pré-processual estava restrita a conflitos coletivos de trabalho (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021), enquanto conflitos individuais dependiam da tradicional atuação contenciosa ou, mais recentemente, da homologação judicial de acordos pré-estabelecidos pelos envolvidos, conforme incorporado à CLT pela Reforma Trabalhista (Lei 13.467/2017).

Logo, são observáveis dois desenvolvimentos na prática recente da Justiça do Trabalho: o emprego de tecnologias para a gestão eficaz dos conflitos e a viabilidade de resolução destes na etapa pré-processual. Conforme Carvalho, Gunther e Villatore (2021), a junção dessas tendências sugere a possibilidade de implementar um sistema de ODR na fase pré-processual da Justiça do Trabalho, alinhando-se ao conceito de um sistema de justiça de multiportas. Tal proposta será analisada em seção própria do próximo capítulo deste trabalho.

### 3.3 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Após a análise da legislação especificamente em relação às técnicas de autocomposição da mediação e conciliação, constata-se a aplicação de diferentes diplomas ao Direito do Trabalho, não ficando este restrito às previsões da CLT. Por outro lado, é evidente a presença de antecedentes na legislação trabalhista, além de se destacar a importância das Resoluções editadas para se enfrentar recentemente um problema iminente sem precedentes para o Poder Judiciário brasileiro: a pandemia da COVID-19 e suas implicações para o regular andamento do processo trabalhista, assim como de todo o sistema jurisdicional.

Ora, a legislação que rege o processo trabalhista não especifica o uso de tecnologias para transmissão ao vivo de áudio e vídeo em audiências. Como bem observado por Barzotto e Vieira (2022), essa omissão permite que o Direito do Trabalho se valha de normas processuais gerais para suprir as lacunas deixadas pela evolução tecnológica. Desse modo, a ausência de normas específicas para o emprego de meios tecnológicos em todas as fases processuais trabalhistas (audiências, notificações, intimações, citações, execuções, etc.) possibilitou a continuidade das audiências de forma telemática, adotando-se, por analogia, as disposições do próprio CPC.

Ademais, a adoção de procedimentos processuais digitais, como o balcão virtual e as audiências realizadas por videoconferência, estabelecida pela Resolução 354/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2020c), transformou, tanto em escala quanto em essência, o princípio de acesso irrestrito à justiça. Isso porque, basicamente, facilitou o tratamento das ações trabalhistas às partes, ao mesmo tempo em que se estabeleceram procedimentos operacionais inovadores, em alinhamento com as diretrizes constitucionais para a concretização dos direitos e garantias essenciais. Nessa perspectiva, a Resolução 313/21 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT, 2021) marca um progresso na unificação dos procedimentos para audiências (BARZOTTO; VIEIRA, 2022).

Enfim, percebe-se que a utilização dos MASC, principalmente pela via eletrônica - significando a intersecção da ADR e da ODR -, mostra-se crucial para evitar a sobrecarga do sistema judiciário e garantir sua eficiência. Não menos importante, representam esforços para alterar a cultura de litígio prevalente, impactando tanto a sociedade, que muitas vezes vê a judicialização como a única via



de resolução de disputas, quanto os profissionais do Direito, tradicionalmente treinados nessa abordagem. Nesse tocante, de suma importância é a compreensão de como a implementação desses métodos será conduzida em um futuro não tão distante. A comunidade acadêmica, nesse sentido, assume um papel permanente, um verdadeiro *danaidum dolium*, frente aos saltos tecnológicos cada vez mais precoces e, por natureza, infundáveis.

Manter o público informado sobre as vantagens das alternativas conciliatórias e os meios de acessá-las legalmente, nos tempos atuais, envolve o *keep up* no campo cibernético, mas, ao mesmo tempo, conciliando a velha tarefa de atualização no campo da legislação específica a fim de considerar e ajustar-se às suas nuances e propor as complementações. Nesse caminho a ser traçado, ao Judiciário, cabe papel de destaque, como bem sublinha Lima (2016):

O movimento iniciado pelo Poder Judiciário tem o poder de espalhar-se para todos os âmbitos da sociedade, realizando verdadeira transformação social. Em momento ainda mais avançado da evolução desta cultura, a adoção das soluções *online* das controvérsias representa a concretização da cultura do diálogo, que passaria a se espalhar pela integralidade da vida cotidiana do homem médio (LIMA, 2016, p. 65).

A autora salienta que o Brasil já demonstra progressos significativos na promoção dos MASC, com vasta gama de projetos desenvolvidos por diferentes setores, incluindo o Judiciário, a advocacia, universidades e a sociedade civil. Inúmeras iniciativas em Resolução Online de Disputas (ODR) começam a ganhar destaque, mesmo antes de serem formalmente reconhecidas pelo Novo Código de Processo Civil, com tribunais e instituições jurídicas pioneiras na adoção dessa abordagem (LIMA, 2016).

No próximo capítulo, será discutido o cenário geral da aplicação de ODR na resolução de conflitos em âmbito internacional e nacional, capturando as lições para uma implementação abrangente na Justiça do Trabalho. Analisar-se-á sugestão doutrinária já feita recentemente e sua viabilidade de implementação, destacando os desafios por vir nesta seara.

## 4 O FUTURO DA ODR NA JUSTIÇA DO TRABALHO

### 4.1 PANORAMA INTERNACIONAL

A nível internacional, importa citar as experiências paradigmáticas de disputas online, responsáveis pelos desdobramentos do método e da tecnologia desde ao menos a década de 1990 e consideradas “precursoras”, nas palavras de Amorim (2017, p. 517), dos sistemas de ODR. O autor, nesse quesito, aponta quatro: o *Virtual Magistrate Program*; o *Online Ombuds Office*; o *CyberTribunal*; e o Sistema de Resolução de Controvérsias sobre Nomes de Domínio na Internet (*Uniform Dispute Resolution Policy – URDP*) da ICANN (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*).

O *Virtual Magistrate Program*, iniciado em 1996, representou a primeira incursão no que hoje conhecemos como Resolução Online de Disputas (ODR), visando fornecer soluções arbitrais rápidas, neutras e de baixo custo para litígios originados online, principalmente relacionados a conteúdos ilícitos na Internet (CONA, 1997). O programa explorou a viabilidade da ODR, definindo deveres de operadores de rede frente a reclamações e desenvolvendo uma governança para sua operação, permitindo que disputas fossem resolvidas por e-mail em até 72 horas, com uma taxa de dez dólares para evitar reclamações frívolas (HANG, 2001; AMORIM, 2017).

Lançado em 1996 pela Universidade de Massachusetts, o *Online Ombuds Office* representou uma inovação em ODR, focando em disputas sobre nomes de domínio e propriedade intelectual e utilizando tecnologia para facilitar a resolução de litígios. Este projeto introduziu a comunicação assíncrona, permitindo uma maior flexibilidade e segurança no processo de resolução, ao não exigir que as partes e o mediador compartilhassem informações simultaneamente (HANG, 2001). A característica distintiva deste projeto residiu no emprego de textos, imagens e gráficos para apoiar as partes na solução do conflito. A estratégia de recorrer a ferramentas tecnológicas para simplificar a atuação dos ombudsmen se baseia na noção de que a tecnologia atua como “quarta parte” no processo de Resolução Online de Disputas (AMORIM, 2017).

O *CyberTribunal* foi desenvolvido em setembro de 1996 pela Universidade de Montreal e focou na prevenção e resolução online de litígios da Internet através de mediação e arbitragem, sem exercer funções jurisdicionais tradicionais. Encerrado em

1999 após resolver mais de uma centena de casos, o projeto pioneiro pavimentou o caminho para plataformas de ODR mais avançadas, como o sistema utilizado pelo eBay, “sem dúvida o mais eficaz” (AMORIM, 2017, p. 517-518), que resolveu mais de 60 milhões de disputas. E, por fim, criado em 1999 pela ICANN, o UDRP (*Uniform Dispute Resolution Policy*) é a quarta iniciativa pioneira em ODR, focada na resolução de disputas sobre nomes de domínio na Internet (RULE, 2020). Tal projeto marca o primeiro sistema transnacional de resolução online de conflitos, com o objetivo de regular a atribuição e prevenir registros indevidos de domínios (AMORIM, 2017).

A respeito do desenvolvimento do sistema do eBay, Colin Rule, seu idealizador, é o responsável também pelo Modria, acrônimo em inglês para “assistência modular em resolução de disputas online” (CORTÉS, 2014; RAMOS, 2019; MANIA, 2015). Esse sistema é considerado precursor no campo de plataformas online para resolução de conflitos nos Estados Unidos e, para compreender seu funcionamento, é necessário examinar o processo de ODR utilizado pelo eBay, que se organiza em duas fases (WATKINS, 2022; RULE, 2020): em um primeiro momento, insta-se às partes a buscarem uma solução através de negociação direta online, com suporte na plataforma para prevenir desentendimentos; se a negociação não resolver a disputa, o eBay intervém, permitindo que as partes exponham seus pontos em um fórum de discussão, e um representante do eBay decide a questão com base na política de Garantia de Devolução de Dinheiro. Tal método online coloca-se como uma solução rápida, a ser concluída em até trinta dias da entrega prevista (RAMOS, 2019; ECKHARDT, 2020; CORTÉS, 2014).

Outra solução a ser sublinhada é o “*Cybersettle*” é notável por seu software de negociação às cegas, facilitando acordos financeiros em disputas de natureza patrimonial. Basicamente, tanto o reclamante quanto o acusado submetem, em segredo, os valores máximo e mínimo aceitáveis. Sem revelar esses montantes, um acordo é possível se os valores se alinharem, com o valor final do acordo sendo tipicamente um meio-termo (MANIA, 2015; RAMOS, 2019).

## 4.2 PANORAMA NACIONAL

No contexto extrajudicial do Brasil, surgiram técnicas de ODR focadas em conciliação e mediação. Várias plataformas digitais foram estabelecidas por entidades

privadas com o objetivo de evitar a abertura de ações judiciais. Entre as mais notáveis estão “Reclame Aqui”, “JUSPRO” (“Justiça Sem Processo”), “e-Conciliar”, “Vamos Conciliar” e “Mediação Online”<sup>27</sup> (FERRAZ; SILVEIRA, 2019).

Com o devido destaque, o “Reclame Aqui” é o serviço mais antigo do Brasil para consumidores registrarem reclamações contra empresas, permitindo a resolução direta sem intervenção de terceiros. Consumidores e empresas resolvem disputas diretamente, sem advogados.

O “eConciliar”, semelhante ao “*Cybersettle*”, permite a negociação de disputas judiciais através de advogados e gera automaticamente um Termo de Acordo Extrajudicial quando há concordância nas negociações. Advogados representando cada parte assinam os acordos negociados e, conforme estipulado pelo artigo 784, inciso IV, do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015a), a plataforma cria um título executivo extrajudicial (RAMOS, 2019).

Por sua vez, a “Juspro”, conhecida como “Justiça Sem Processo”, destaca-se como a primeira solução privada de resolução de conflitos reconhecida pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), com uma equipe de especialistas aprovados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do Judiciário. Utilizando métodos de mediação e conciliação, tanto de forma presencial quanto online, a Juspro facilita a interação entre as partes para alcançar um acordo, que será validado pelo Judiciário (RAMOS, 2019).

A Mediação Online se apresenta como pioneira no Brasil no campo da mediação via internet. Seus propósitos iniciais incluem aumentar a eficiência no setor jurídico, promover a resolução extrajudicial de disputas e contribuir para a pacificação social. Voltada para indivíduos, negócios e entidades corporativas, a plataforma opera totalmente online sob a supervisão de profissionais do direito, focando na resolução de controvérsias (FERRAZ; SILVEIRA, 2019).

Ademais, é válido mencionar o “consumidor.gov.br”, embora este tenha sido desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor (ZAGANELLI; REIS; PARENTE, 2022; ECKHARDT, 2020). O “consumidor.gov.br” destaca-se como um

---

<sup>27</sup> A Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L) identificou outras 17 empresas privadas dedicadas à resolução de conflitos online, a saber: i) Sem Processo; ii) Concilie Online; iii) Juspro; iv); Leegol; v) Find Resolution; vi) Justto; vii) Mediação Online; viii) Misc – Métodos Integrativos de Soluções de Conflitos; ix) Resolv Já; x) Juster; xi) Melhor Acordo; xii) Acordo Fechado; xiii) Acordo Net; xiv) Mediartech; xv) D’acordo; xvi) Itkos Mediação Inteligente; e xvii) Quero Reclamar.com (GAIO JÚNIOR, 2020).

serviço do governo que facilita a comunicação direta entre consumidores e empresas<sup>28</sup> para resolver disputas de consumo pela Internet (FERRAZ; SILVEIRA, 2019; GAIO JÚNIOR, 2020).

Em tempo, como destacam Zaganelli, Reis e Parente (2022), o Judiciário Brasileiro enfrenta um cenário de sobrecarga processual crítico. Esse panorama, combinado ao impulso global para integrar tecnologias de informação e comunicação, fomentou o interesse nacional em reformar seu sistema, buscando agilizar os trâmites processuais por meio da aproximação à Resolução Online de Disputas (ODR).

Não por acaso que, ainda em 2010, o Conselho Nacional de Justiça estabeleceu, por meio da já mencionada Resolução CNJ nº 125 de 29 de novembro de 2010 (CNJ, 2010), em seu art. 6º, inciso X, a criação do Sistema de Mediação e Conciliação Digital, com vista a diminuir a quantidade de casos sob análise do Judiciário e acelerar seus procedimentos. A intenção era implementar essa iniciativa tanto nas etapas pré-processuais quanto nas processuais, condicionada à participação dos Tribunais de Justiça e Tribunais Regionais Federais.

Assim, a nível do Poder Judiciário, diversas medidas estão sendo adotadas para promover a ODR como alternativa viável para a solução de conflitos. Entre essas iniciativas, sobressaem-se a criação de um Fórum de Conciliação Virtual pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e o desenvolvimento de uma plataforma de conciliação virtual pré-processual pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) (FERRAZ; SILVEIRA, 2019). Além disso, o Conselho Nacional de Justiça lançou a iniciativa de Mediação Digital - CNJ, que permite a realização de acordos em ambiente virtual e está ativa desde 2016 (GAIO JÚNIOR, 2020).

Comenta-se a respeito do "Fórum de Conciliação Virtual", criação do Tribunal Regional Federal da 4ª Região para permitir a resolução virtual e assíncrona de conflitos em processos eletrônicos, visando diminuir o congestionamento da corte. O acesso ao Fórum depende da adesão das partes e é restrito a casos já em tramitação eletrônica, excluindo fases pré-processuais. Inicialmente, a plataforma não incluía a figura de um mediador, mas uma alteração em 2015 permitiu sua participação para facilitar as negociações e a obtenção de acordos, que são submetidos à homologação judicial (LIMA, 2016).

---

<sup>28</sup> Sob supervisão da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, junto a Procons, Defensorias e Ministérios Públicos, o Consumidor.gov facilita a resolução rápida de conflitos de consumo, com 80% das reclamações solucionadas pelas empresas em até 7 dias (RAMOS, 2019).

Ainda, recentemente, Salomão e Campbell (2023) destacam a plataforma +Acordo, parceria do TJRJ com a PUC-Rio e a empresa concessionária de energia elétrica na cidade do Rio de Janeiro – LIGHT, e seus benefícios nos conflitos consumeristas. A +Acordo apresenta-se como solução pré-processual de resolução de conflitos pré-processuais orientada pela facilidade, a automatização e busca de consenso. Tal ferramenta emprega métodos que, com base nas informações providas pelos envolvidos e no histórico de jurisprudências do TJRJ - incluindo decisões, sentenças e acórdãos -, além do conhecimento de especialistas e legislação aplicável, elabora propostas automáticas de acordos em Termos de Ocorrência e Inspeção (TOI) (SALOMÃO; CAMPBELL, 2023).

Além das plataformas voltadas para a resolução de conflitos, tanto no âmbito do Judiciário quanto na advocacia privada, houve o desenvolvimento de diversos sistemas baseados em inteligência artificial (IA). Nesse panorama, destacam-se notavelmente os seguintes softwares: I - Dra. Luzia, desenvolvido pela Legal Labs para acelerar o andamento de processos de execuções fiscais, capaz até de elaborar petições iniciais utilizando seus algoritmos; II - Victor, utilizado pelo Supremo Tribunal Federal, focado na identificação do tema de recursos interpostos e sua adequação a um dos 27 temas de repercussão geral mais frequentes; e III - Athos, criado no Superior Tribunal de Justiça, destinado a classificar os temas das petições recebidas (ROCHA, 2022; ZAGANELLI; REIS; PARENTE, 2022).

Além disso, dentro do contexto da atividade jurisdicional do Poder Judiciário, a Resolução Online de Disputas (ODR) cresce rapidamente com a adoção de softwares de inteligência artificial que apoiam na administração e andamento de processos. Atualmente, conforme um relatório sobre "Tecnologia Aplicada à Gestão dos Conflitos no Poder Judiciário Brasileiro", elaborado pelo Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da Fundação Getúlio Vargas (CIAPJ/FGV), sistemas dotados de IA estão presentes em pelo menos metade dos tribunais do país. Além disso, o estudo aponta que entre os tribunais avaliados, novos sistemas baseados em IA estão sendo desenvolvidos e aprimorados: atualmente, há 29 softwares em desenvolvimento, 7 em fase de teste piloto e 27 já em uso<sup>29</sup> (ZAGANELLI; REIS; PARENTE, 2022).

---

<sup>29</sup> Ver também: CIAPJ/FGV. SALOMÃO, Luiz Felipe Salomão (Org.). **Artificial Intelligence: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary**, mar. 2021, p. 66. Disponível em: [https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report\\_ai\\_ciapj.pdf](https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report_ai_ciapj.pdf). Acesso em: 10 jan. 2024.

Enfim, percebe-se uma forte influência das soluções comerciais que visam à resolução de disputas na área consumerista. Nesse sentido, diversas vantagens constatadas nacional e internacionalmente ao longo das décadas podem ser transpostas para o Poder Judiciário e para a Justiça Trabalhista, especificamente. Como exemplo, citam-se a flexibilidade, celeridade, baixo custo às partes, facilidade de comunicação e acessibilidade.

Contudo, adverte-se para possíveis desvantagens que persistem às ferramentas, relacionadas a desafios presentes e futuros inerentes à natureza virtual das interações ou, por vezes, carregadas das experiências presenciais de ADR para a nova geração de ODR. Desafios esses que serão explorados na seção seguinte deste trabalho. Por fim, importa destacar que este estudo apenas elenca algumas soluções potenciais e não pretende esgotar o assunto, que permanece emergente no contexto nacional e certamente provocará amplos debates visando à melhoria do sistema judiciário brasileiro.

#### 4.3 DESAFIOS TÉCNICOS, SOCIAIS E CULTURAIS

As ODR trazem benefícios claros, é evidente. Contudo, desvantagens inerentes das ferramentas atualmente utilizadas e aquelas de caráter humano podem acentuar as desigualdades sociais, aumentando a vulnerabilidade e exclusão de determinados indivíduos ou grupos, impedindo-os de alcançar a prestação jurisdicional e assegurar seus direitos (TREVISAM; GUTIERRES; COELHO, 2023).

Salomão e Campbel (2023, p 43), em estudo que buscou mapear a aplicação da tecnologia na resolução consensual de conflitos no Judiciário brasileiro<sup>30</sup>, concluiu que as limitações atuais ao redor do país inteiro na implementação das várias ferramentas de ODR incluem:

- baixa taxa de adesão dos litigantes;

<sup>30</sup> O estudo em questão teve os padrões estabelecidos pela Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça como ponto de referência. A análise incluiu o Superior Tribunal de Justiça (STJ), os Tribunais Regionais do Trabalho, os Tribunais Regionais Federais e os Tribunais de Justiça como amostra para a pesquisa.

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

- falta de coordenação nacional;
- dificuldades de interoperabilidade;
- qualidade da Internet das partes e dos próprios conciliadores e mediadores;
- falta de automação, resistência de advogados e partes;
- preferência por audiência virtual síncrona do que o fórum virtual;
- dificuldades de comunicação;
- falta de recursos humanos;
- problemas técnicos variados.

Logo, percebe-se que três grandes tendências se apresentam como problemas mais corriqueiros encontrados nos diversos tribunais. A primeira, de dimensão técnica, diz respeito de operabilidade das ferramentas disponíveis atualmente. A segunda, de dimensão social, pode ser resumida na dificuldade de acesso aos meios próprios para o manuseio das ferramentas pelos jurisdicionados, principalmente por questões materiais e financeiras. E a terceira, de caráter cultural - e até mesmo de educação -, referindo-se à adesão dos litigantes e dos advogados (até preferências por audiências síncronas aos fóruns virtuais) ao método e instrumentos de ODR, assim como informação sobre estes e a legislação aplicável<sup>31</sup>.

No tocante à dimensão técnica, é mister observar que as condições estruturais desempenham um papel crucial em definir se a utilização de ODR representa uma vantagem ou um obstáculo ao acesso à justiça. Com efeito, a localização, qualidade da Internet das partes envolvidas, infraestrutura tecnológica disponível, e a proficiência dos indivíduos em empregar tecnologias e sistemas representam fatores cruciais a serem considerados conforme as especificidades de cada situação e as características individuais do usuário que recorre a este método para a resolução de disputas (TREVISAM; GUTIERRES; COELHO, 2023).

Assim, dentre os desafios associados à autocomposição online, destaca-se o nível de penetração atual da Internet na sociedade brasileira, onde somente uma fração da população possui acesso contínuo à Internet. Essa realidade social é evidenciada pelos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) de 2016, conduzida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE),

---

<sup>31</sup> Neste contexto, pode-se dizer que tais problemas advêm de uma série de vulnerabilidades, que Trevisam, Gutierrez e Coelho (2023, p. 189) classificam como: vulnerabilidade informacional e jurídica; vulnerabilidade estrutural; e vulnerabilidade tecnológica.



que revelou que 48,1 milhões de lares tinham acesso à Internet, correspondendo a 69,3% das residências (FERRAZ; SILVEIRA, 2019). Em 2019, às vésperas da pandemia da Covid-19, esse número aumentou para 82,7% dos domicílios nacionais com acesso à Internet, porém ainda 12,6 milhões de casa não possuíam Internet (SOARES *et al.*, 2021), número que não se pode desconsiderar de maneira alguma.

Concernente à aludida dimensão cultural, Cortés (2011), apesar de destacar as vantagens das ODR, chama a atenção para dificuldades relativas à ausência de interação face a face (F2F), barreiras tecnológicas que podem interferir no processo e desafios legais devido à falta de legislação específica para ODR. O autor aponta para um potencial prejuízo na percepção de sinais não-verbais como linguagem corporal e expressões faciais, fatores que podem implicar um distanciamento psicológico entre as partes e a própria solução. Em contraponto, Lima (2016) argumenta que esses obstáculos podem ser atenuados ou resolvidos ao longo do processo de implementação, avanços tecnológicos e desenvolvimento de leis adequadas, assim como a utilização já em curso das videoconferências no Poder Judiciário.

De qualquer forma, ainda persiste o debate acerca da inclusão das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como uma "quarta parte" no processo e a possibilidade de não ser tão eficaz devido à ausência de interação direta, isolando as partes e o mediador como terceiro neutro. Embora apresente vantagens, a autocomposição online carece de eficiência em estabelecer uma conexão pessoal devido à sua natureza impessoal. Ademais, suscita preocupações quanto à segurança e confidencialidade dos dados produzidos durante as sessões, assim como quanto à possibilidade de não alcançar todos os potenciais participantes da mediação (FERRAZ; SILVEIRA, 2019). Diferentemente, métodos presenciais como a mediação F2F promoveriam a empatia, entendimento mútuo e diminuição de preconceitos (WING; RAINEY, 2012), visando estabelecer conexões que suavizem as tensões e melhorem a comunicação entre os envolvidos (LIMA, 2016).

Ao fim e ao cabo, essas questões imediatas do cotidiano convergem para uma única questão maior, largamente debatida na doutrina ao longo das últimas décadas: o problema do acesso à justiça. Problema este antigo, certamente, mas que adquire novos contornos frente ao avanço tecnológico e desenvolvimento da aplicação das ADR para as ODR.

#### 4.3.1 O acesso à Justiça perante as novas ferramentas de solução de conflitos

Lopes e Santos (2021, p. 43), ao analisarem a viabilidade dos Tribunais Online na Justiça do Trabalho, asseveram que “é preciso se desmistificar que a tecnologia é incompatível como o Direito”, mas sim uma aliada significativa na otimização da eficiência da jurisdição, ampliando consideravelmente o acesso à justiça por meio da oferta de um serviço ao alcance de um público mais amplo. Isso resulta não apenas em economia de recursos para os litigantes, mas também para o sistema judiciário como um todo.

Embora os procedimentos virtuais tenham trazido benefícios, há preocupações sobre o acesso à justiça no Brasil, devido à necessidade de democratização da Internet e à presença de analfabetos digitais. Garantir uma conexão à Internet de qualidade se torna essencial para assegurar o acesso à justiça, tornando a inclusão digital um direito fundamental para superar as barreiras à jurisdição em uma área do Direito em que é notório o baixo grau de instrução dos jurisdicionados. Em resumo, “inclusão digital é a nova fronteira da inafastabilidade da jurisdição” (LOPES; SANTOS, 2019, p. 46).

Assim, os maiores entraves que se destacam na aplicação da concepção residem na possibilidade de se adotar a tecnologia frente a carência digital em um país de excluídos e na resistência irracional à evolução (LOPES; SANTOS, 2021). Não por acaso, Cortés (2011) aborda as disparidades no acesso e na capacidade tecnológica entre diferentes indivíduos e regiões, e também observa a potencial exclusão de certos grupos sociais do processo baseado em tecnologia.

A esse respeito, Lima (2016) reconhece que a limitada acessibilidade às ferramentas de ODR representa um desafio considerável, especialmente em um país com elevadas taxas de desigualdade social como o Brasil. No entanto, a autora adota uma perspectiva positiva, levando em conta que o uso da Internet está crescendo. Assim, explica que, embora esse obstáculo permaneça, sua relevância diminuiria significativamente nos próximos anos. Salienta-se que sua expectativa (datada de 2016) ainda não se concretizou, porém, segundo dados apresentados na seção anterior, é uma tendência em ascensão.

Ainda, em contraponto ao argumento da democratização da Internet, observa-se que a maioria das ferramentas de ODR atualmente disponíveis opera por meio de um sistema de mensagens de texto, o qual não exige conexão de alta velocidade à

Internet ou equipamentos de última geração. Em relação à capacidade dos usuários de manusear o sistema, as plataformas baseadas na troca de mensagens de texto geralmente oferecem um prazo suficiente para o envio de respostas, permitindo que os usuários menos experientes se familiarizem com a ferramenta ou busquem ajuda quando necessário (LIMA, 2016).

Logo, a crescente digitalização e a utilização intensiva de tecnologias demandam a promoção da inclusão digital como meio de assegurar a efetiva tutela dos direitos, seja na seara trabalhista, seja em que área do Direito for. O direito à inclusão digital deve viabilizar o emprego consciente e capacitado da tecnologia, garantindo ao indivíduo não apenas o acesso a computadores e Internet, mas também o domínio sobre as tecnologias de informação, derivadas do direito fundamental de acesso à informação. Isso implica que o acesso à internet transcende atividades básicas como enviar mensagens pelo WhatsApp ou interagir com postagens no Instagram (LOPES; SANTOS, 2021).

Há quem entenda na doutrina que, mesmo com a dita inclusão digital, as audiências virtuais poderiam violar direitos fundamentais, como o contraditório e a ampla defesa (art. 5º, LV, da CF/88), além da produção de provas (art. 5º, LVI, CF/88), sugerindo que as audiências de instrução sejam realizadas opcionalmente, conforme as capacidades técnicas disponíveis. Ademais, argumentar-se-ia que uma conciliação, simplesmente por ocorrer no meio digital, por exemplo, não disporia do devido controle judicial, mostrando-se problemática do ponto de vista da cessão de créditos. Entretanto, sobre ambas as questões, Barzotto e Vieira (2022) bem ressaltam a existência do posicionamento contrário, segundo qual a utilização de meios digitais pode amplificar os valores constitucionais garantidos aos cidadãos, melhorando a tempestividade, qualidade e eficácia da justiça. Além do mais, observa-se que a cessão de créditos já ocorre em sede de conciliação na Justiça Trabalhista em meio físico e resgata as raízes do direito trabalhista quando das Juntas de Conciliação e Julgamento até sua extinção pela EC 24/99.

A despeito da imprescindibilidade e obrigatoriedade do serviço da Justiça do Trabalho (art. 645, CLT), entende-se que os recursos tecnológicos devem ser utilizados para conceder maior plasticidade e dinamicidade ao processo trabalhista, adequando-o às demandas sociais da atualidade, como respeito aos compromissos dos empregados, empregadores, partes e advogados, além da redução do absenteísmo nas empresas (BARZOTTO; VIEIRA, 2022, p. 198-199).

Em tempo, é importante salientar que, embora a pandemia de COVID-19 não tenha sido o ponto de inflexão para a adoção da Resolução Online de Disputas (ODR) nos tribunais, certamente funcionou como um catalisador significativo nessa direção. A pandemia criou um cenário sem precedentes que impactou significativamente os processos judiciais, levando à adoção de audiências virtuais como forma de manter a justiça funcionando eficazmente durante o distanciamento social, conforme a Resolução nº 314/2020 do CNJ. Esse período de crise acelerou a integração da tecnologia no Direito, modificando globalmente como os tribunais operam.

Aquela vetusta estrutura de prédio onde o jurisdicionado busca a justiça, local em que o juiz está numa Vara do Trabalho, sentado e posicionado em um lugar mais elevado, representando o Poder Estatal, deu lugar ao acesso a *softwares*, em que cada parte, advogado ou testemunhas acessam de aparelho com acesso à Internet a sala de audiência virtual e, com isso, participam dos atos processuais, da mesma forma que antes era feito presencialmente (LOPES; SANTOS, 2021, p. 46).

Enfim, equalizar o acesso à justiça em ambientes online no Brasil apresenta desafios, mas isso não deve justificar um retrocesso ou ignorar os benefícios das tecnologias. É necessário superar a visão de que a justiça só ocorre fisicamente nos tribunais e reconhecê-la como um serviço acessível (LOPES; SANTOS, 2019).

Destaca-se, nesse tocante, a importância de questionar a adoção do modelo norte-americano de ODR no Brasil, dada a larga diferença entre as duas sociedades, o que pode levar a desafios específicos devido à falta de alinhamento entre as realidades de ambos os países. Ressalta-se também a urgência de implementar políticas públicas que promovam amplamente a autocomposição, principalmente em sua modalidade virtual, como uma alternativa viável de resolução de conflitos, desfazendo a noção popular de que métodos alternativos são meramente extensões das tradicionais audiências de conciliação judiciais (FERRAZ; SILVEIRA, 2019).

Afinal, foi recentemente na história, com o advento do Estado Social, que surgiu a noção de direitos sociais e, paralelamente, o reconhecimento de que uma ação efetiva do Estado seria necessária para garantir o implemento desses novos direitos. A partir dessa concepção de organização e funcionamento estatal é que surgiram as chamadas três “ondas renovatórias” do acesso à justiça (SOUTO MAIOR; SEVERO, 2017, p. 149-150). Tal conceituação é desenho de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, na obra “Acesso à Justiça”, ao definirem os principais movimentos renovatórios do acesso à justiça a partir dessa divisão:

A primeira solução para o acesso – a primeira ‘onda’ desse movimento novo – foi a assistência judiciária; a segunda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses ‘difusos’, especialmente nas áreas da proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é o que nos propomos a chamar simplesmente de ‘enfoque de acesso à justiça’ porque inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles, representando, dessa forma, uma tentativa de atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 28).

A primeira onda do movimento de acesso à justiça foca nos obstáculos econômicos e jurídicos enfrentados pelos mais pobres na defesa de seus direitos. Tais obstáculos referem-se à dificuldade de informação de determinado grupo sobre os direitos dos quais detém titularidade, com a efetiva assistência jurídica na solução de conflitos não-judiciais (pobreza jurídica), e aos meios para a defesa desses direitos (pobreza econômica). A síntese dessas questões residiria na criação órgãos informativos sobre direitos sociais e a diminuição dos custos judiciais (SOUTO MAIOR; SEVERO, 2017).

A segunda onda aborda aspectos organizacionais, questionando a adequação das estruturas processuais tradicionais diante da massificação das relações humanas e da emergência de interesses difusos e coletivos (SCALIANTE; PIMENTEL; NOGUEIRA, 2020; CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Envolve, assim, a defesa jurídica de interesses difusos e coletivos, tais como os direitos dos consumidores e - não por acaso - trabalhistas, onde múltiplos indivíduos ou grupos têm seus direitos defendidos coletivamente por meio de um representante legal, visando o acesso à justiça e a pacificação social para todos os envolvidos.

E a terceira onda é definida pela necessidade de um sistema jurídico e processual mais acolhedor, que adote estratégias para a simplificação dos procedimentos. Isso se deve ao entendimento de que alterações na legislação substantiva, destinadas a introduzir novos direitos sociais, podem acabar sendo ineficazes sem uma correspondente transformação na maneira como a justiça é administrada (SOUTO MAIOR; SEVERO, 2017).

Portanto, o impacto da tecnologia sob a ótica das primeiras e terceiras ondas de acesso à justiça deve ser examinado com verdadeira atenção, a fim de identificar a última como possível vetor de vulnerabilidade social. A partir dessa premissa, deve-se desenvolver estratégias eficazes e alternativas práticas para assegurar assim uma ordem jurídica equitativa (TREVISAM; GUTIERRES; COELHO, 2023). Portanto, integrar a inovação tecnológica à concepção de terceira onda de renovação é passo

essencial para assegurar mudanças significativas tanto nos procedimentos quanto na estrutura jurídica, promovendo o acesso à justiça e introduzindo novas possibilidades de resolução de conflitos.

Ora, de acordo com Souto Maior e Severo (2023, p. 149-150), “o acesso à justiça pressupõe a efetividade do processo”. Porém, a ideia de efetividade é carregada de imprecisão, advertem os autores, em interpretação das ideias de Cappelletti e Garth. Nesse sentido, os autores traduzem o conceito de efetividade em “igualdade de armas”, como um meio de assegurar que o desfecho de um processo seja determinado unicamente pelos méritos dos argumentos apresentados e não por externalidades - cientes da natureza utópica.

Por tudo isso, vale a observação de Mauro Cappelletti, no sentido de que o acesso à justiça pressupõe um novo método de analisar o direito, em outras palavras, uma nova maneira de pensar o próprio direito. Nesse novo método o direito é analisado sob a perspectiva do “consumidor”, ou seja, daqueles que são o alvo da norma, e não sob o ponto de vista dos “produtores” do Direito. O acesso à justiça, nesse contexto, aparece como a garantia de que o sujeito poderá, efetivamente, consumir o direito que lhe fora direcionado, servindo-se, se necessário, do Estado para tanto (SOUTO MAIOR; SEVERO, 2017, p. 149-150).

Assim, para efetivar o acesso à justiça, é necessário primeiro identificar e depois superar barreiras como a desinformação sobre direitos, a inadequação dos mecanismos judiciais para novos conflitos sociais, os custos processuais e a demora na resolução de litígios. Além disso, a vulnerabilidade digital representa um desafio significativo à implementação de métodos ODR, exigindo que as pessoas não só estejam informadas e dispostas a reivindicar seus direitos, mas também possuam habilidades básicas em tecnologia. Portanto, garantir acesso à tecnologia, informação e conhecimento jurídico é essencial, de forma a contemplar a problemática da primeira onda de acesso à justiça (TREVISAM; GUTIERRES; COELHO, 2023).

#### 4.4 SUGESTÃO DE IMPLEMENTAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO

Estudo de Carvalho, Gunther e Villatore (2021) propõe-se a introduzir a Resolução Online de Disputas (ODR) como método para resolver conflitos individuais na Justiça do Trabalho na fase pré-processual, explorando dois aspectos fundamentais que possibilitam tal implementação: a adoção crescente da Resolução

Online de Disputas (ODR) pelos tribunais e as mudanças recentes na atuação da Justiça do Trabalho, incluindo as adaptações necessárias para lidar com a pandemia da Covid-19.

Desse modo, os autores apresentam os contornos de uma plataforma online destinada à resolução de disputas que a Justiça do Trabalho possa adotar como método adicional para o manejo de conflitos, antes mesmo da formalização do processo judicial. Com isso, explicitam as etapas do procedimento e sua integração com a configuração presente da Justiça do Trabalho a natureza dos conflitos trabalhistas individuais e a possibilidade de uma futura ação trabalhista (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021). Quatro etapas são resumidas a seguir: a) diagnóstico; b) negociação facilitada por tecnologia; c) mediação/conciliação com facilitação humana; e d) encaminhamento para a via jurisdicional tradicional.

A seguir, para maior facilidade, elaborou-se quadro explicativo das referidas etapas, com a descrição de suas características, assim como uma indicação do tipo de interação que pode ser observado à luz da literatura referente a esse tipo de organização. Em seguida, uma maior especificação das etapas de acordo com as informações trazidas pelos autores e, sucintamente, os destaques e paralelos passíveis de serem feitos.

**Quadro 1 - Etapas de implementação da mediação pré-processual no Direito do Trabalho:**

ETAPA	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE INTERAÇÃO
<b>DIAGNÓSTICO</b>	Interação individual com IA, com opções pré-definidas e fornecimento de informações simplificadas.	"Guia online" (Diagnosis)
<b>NEGOCIAÇÃO FACILITADA POR TECNOLOGIA</b>	Ambas as partes interagem com a IA, com apresentação equânime de informações às partes e auxílio na formulação de proposta de solução.	"Quarta parte" (Negotiation)
<b>MEDIAÇÃO/CONCILIAÇÃO</b>	Presença de um facilitador humano em ambiente virtual, de forma síncrona ou assíncrona. Sugestão de cláusulas e encaminhamento para homologação.	Intervenção humana (Mediation)
<b>ENCAMINHAMENTO PARA A VIA JURISDICIONAL TRADICIONAL</b>	Negociações frustradas. Compilação de das informações do procedimento e orientação sobre a proposição de uma ação trabalhista.	Judicialização (Appeal)

Fonte: Elaboração própria com base em Carvalho, Gunther e Villatore (2021).

**a) Etapa de diagnóstico**

Na etapa de diagnóstico, o usuário interage com uma inteligência artificial numa plataforma, selecionando opções predefinidas para identificar o conflito trabalhista. O sistema, então, fornece informações simples sobre o problema, orienta sobre normas e prazos, e pode até calcular o valor monetário envolvido, facilitando o entendimento e potencial resolução do caso. Seria uma espécie “guia on-line” personalizado para o usuário, próximo de uma autoinstrução.

**b) Etapa de negociação facilitada por tecnologia**

Na fase de negociação, mediação ou conciliação, a plataforma, que inicialmente interagira com apenas uma das partes, agora convida a outra parte usando meios eletrônicos para se juntar à resolução do conflito<sup>32</sup>. Ambas as partes

<sup>32</sup> Esta proposta alinha-se à tendência legislativa de preferir os meios eletrônicos para comunicação de atos processuais, exemplificada pela Lei 14.195, de 28 de agosto de 2021, que modificou o art.



recebem informações iguais sobre o conflito e legislação aplicável, e a plataforma auxilia na formulação e apresentação de propostas de solução, sem contato direto entre as partes, reduzindo assimetrias de informação e potenciais tensões. Durante esta fase, a plataforma desempenha o papel de "quarta parte", facilitando a negociação entre as partes envolvidas, incentivando-as a formular propostas de resolução e empregando recursos digitais para fomentar um acordo mútuo.

### **c) Etapa de mediação/conciliação com facilitação humana**

Se a negociação assistida por tecnologia não resolver o conflito, a próxima fase é a mediação ou conciliação com um facilitador humano, que acontece no ambiente virtual, usando mensagens - de forma síncrona ou assíncrona - ou videoconferência, e pode ser direcionada para preservar a confidencialidade. Após um acordo ser alcançado pela plataforma, seja por negociação assistida ou mediação humana, sugerir-se-iam cláusulas para o documento final e as partes poderiam escolher finalizar o processo online com um contrato eletrônico ou encaminhar para homologação judicial, seguindo um processo similar à homologação de transações extrajudiciais (conforme arts. 855-B a 855-E da CLT)<sup>33</sup>, prática já adotada para acordos em mediações pré-processuais (conforme alterações no art. 7º da Resolução CSJT 174, de 30 de setembro de 2016).

### **d) Etapa de encaminhamento para a via jurisdicional tradicional**

Como última fase nesse procedimento, se um acordo não for alcançado, o sistema compila um resumo da tentativa de resolução pré-processual, incluindo a demanda inicial, o valor estimado, as propostas trocadas e opções remanescentes para solução do conflito, oferecendo novamente contatos de sindicatos e advogados. Além disso, a plataforma orientaria sobre os procedimentos para iniciar uma ação trabalhista, incluindo estimativas de tempo e custo envolvidos.

De pronto, cabe destacar que os próprios autores, ao definirem as balizas de seu estudo, já bem salientam que não examinaram as razões pelas quais a Justiça do Trabalho raramente é acionada durante a vigência do contrato de trabalho e, entre

---

246 do Código de Processo Civil para priorizar a citação eletrônica (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021).

<sup>33</sup> A plataforma conecta-se diretamente ao Processo Judicial Eletrônico (PJe), criando um número de processo para a homologação do acordo extrajudicial elaborado pela própria plataforma e facilitando a tramitação e a possível designação de audiências online, conforme o art. 855-D da CLT. (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021).

outras reflexões, pontuam questões sobre honorários advocatícios e preferência por indenizações ao invés de soluções, problemas estes que podem ser considerados como culturais e de formação. Não por acaso, nomeadamente os autores indicam a utilização da ODR como “uma mudança cultural na busca pela Justiça do Trabalho e também como uma tentativa de se preservar o ideal de continuidade das relações trabalhistas” (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021, p. 274).

A respeito da organização das etapas que os autores escolheram, impende destacar a convergência com a proposta de Rule (2020) a respeito do design de sistema de disputas (DSD). Nesse sentido, um modelo comum para conceber processos de ODR é denominado modelo DNMEA, que significa Diagnóstico, Negociação, Mediação, Avaliação e Judicialização<sup>34</sup>.

Esses componentes funcionam como blocos de construção na montagem de um processo de resolução apropriado para um tipo de disputa individual. Os dois primeiros componentes (Diagnóstico e Negociação) são alimentados por *software*, enquanto os três últimos componentes (Mediação, Avaliação e Recurso) são alimentados por humanos. Os projetistas de sistemas podem usá-los para construir caminhos de resolução que promovam a resolução antecipada e otimizem o envolvimento de seres humanos neutros (RULE, 2020, p. 284).<sup>35</sup>

Destacadamente a respeito da terceira etapa, com facilitação humana, Carvalho, Gunther e Villatore (2021) salientam que sua implementação não deve apresentar dificuldades significativas, uma vez que aproveitaria a capacitação já existente entre os servidores para conciliação e mediação.

Essa capacitação avançou bastante desde a implementação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) em todos os Tribunais Regionais do Trabalho. A própria estrutura do CEJUSC (recursos humanos e materiais) poderia ser utilizada para a ODR, assim como já vem sendo utilizada para a mediação pré-processual (Ato CSJT. GP.SG 141, de 1º. de dezembro de 2020) (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021, p. 280).

Segundo os autores, a Justiça do Trabalho já está adaptada para realizar mediações por videoconferência sem enfrentar obstáculos adicionais, dada a experiência adquirida com audiências telepresenciais durante a pandemia, possuindo

<sup>34</sup> “A common template for designing ODR processes is called the DNMEA model, which stands for Diagnosis, Negotiation, Mediation, Evaluation, and Appeal” (RULE, 2020, p. 284, tradução nossa).

<sup>35</sup> “These components work like building blocks in putting together an appropriate resolution process for an individual dispute type. The first two components (Diagnosis and Negotiation) are powered by software, whereas the latter three components (Mediation, Evaluation, and Appeal) are powered by humans. Systems designers can use them to build resolution pathways that promote early resolution and optimize the engagement of human neutrals. Let us examine each of these modules individually” (RULE, 2020, p. 284, tradução nossa).

a infraestrutura e o suporte necessários para facilitar o acesso das partes a essas reuniões virtuais (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021). Mesmo assim, não menos importante é a observação de que a eficiência da mediação online é posta em xeque perante a necessidade de conexão pessoal devido à sua natureza impessoal, levantando preocupações sobre a segurança e confidencialidade do conteúdo gerado durante as sessões e a dificuldade de acesso para todos os participantes potenciais (FERRAZ; SILVEIRA, 2019).

Em tempo, outro ponto de reflexão refere-se ao apontamento de uma possível redundância entre o procedimento de pré-mediação por meio de ODR e a tentativa realizada na audiência inaugural, considerada na análise como dispendiosa em termos de tempo e recursos (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021). Sobre esse posicionamento, considera-se temerária uma supressão da fase conciliatória no momento legislativo atual em relação ao processo do trabalho.

Nesse sentido, destacam-se as posições de Souto Maior e Severo (2023) e Gaio Júnior (2022), no sentido de que é crucial destacar que a Resolução Online de Disputas (ODR) possui natureza jurídica de processo, devendo, por isso, aderir aos princípios e proteções processuais constitucionais.

No momento em que um indivíduo é parte em uma relação trabalhista, ele se encontra em uma relação jurídica material. Contudo, ao optar por reivindicar seus direitos por meio da Resolução Online de Disputas (ODR), esse indivíduo transita da condição não só de trabalhador para a de reclamante, ingressando assim em uma nova relação jurídica processual. Isso implica uma série de ônus, deveres, direitos e obrigações diferentes, o que torna imperativo que os direitos fundamentais processuais sejam firmemente estabelecidos, aplicados e respeitados (GAIO JÚNIOR, 2022, p. 223-224).

Ademais, para além de garantias processuais constitucionais como isonomia, paridade de armas, ampla defesa e contraditório, é imperativo salientar que a utilização de tecnologia é característica distintiva de outros mecanismos resolutivos. Por isso, o debate apenas sobre as proteções processuais não basta para transformar a ODR em uma ferramenta eficaz na resolução de disputas, sendo essencial discutir de que maneira a tecnologia pode ser moldada a fim de gerar a confiança necessária para sua adoção (GAIO JÚNIOR, 2022).

Naturalmente, é de grande pertinência o apontamento de Cortés (2011) - já em 2011, observando o cenário europeu - acerca das implicações e significativas desvantagens geradas pela falta de um marco regulatório específico para as ODR, especialmente quando essas ferramentas são integradas ao sistema judiciário. Acerca

disso, pode-se compreender que Carvalho, Gunther e Villatore (2021) concedem que a implementação de um sistema de Resolução Online de Disputas (ODR) para conflitos trabalhistas na etapa pré-processual ainda suscita vários pontos importantes (CARVALHO; GUNTHER; VILLATORE, 2021), dentre as quais, nessa análise, sublinha-se a existência de robusta legislação de mediação e conciliação - já abordada neste trabalho - no Judiciário brasileiro e no Direito Trabalhista em específico e as iniciativas norteadas pelos princípios éticos da UNESCO e União Europeia já manifestadas na Resolução 332 do CNJ e PL n. 21/20 (BARZOTTO, 2023).

Por fim, argumenta-se que, por ora, a solução proposta por Carvalho, Gunther e Villatore (2021) adequa-se parcialmente à dinâmica da Justiça Trabalhista, visto que, em determinados aspectos ainda carece de legislação concernente à utilização da tecnologia. O projeto de lei aludido ainda não é realidade, e determinados aspectos da legislação celetista, como a indisponibilidade dos direitos trabalhistas ou a inafastabilidade da jurisdição, podem representar a perpetuação de antigos entraves aos métodos alternativos de solução de conflitos na transposição de sua prática para o meio digital.

Assim, vislumbra-se a continuação dos debates que são herança das imperfeições do aspecto humano da resolução de conflitos e do desenho legislativo trabalhista no Brasil, garantidor de muitos avanços à classe proletária ao longo de décadas a fio e bastião contra os abusos de atores em posição de supremacia. A proteção do trabalhador envolve também a modulação da velocidade em que determinadas iniciativas serão implementadas na seara trabalhista, a fim de que não haja desenvolvimento que desequilibre (ainda mais) o padrão das relações de emprego.

De qualquer modo, como argumenta Lima (2016), as vantagens das ODR já superam suas desvantagens, não apenas em quantidade, mas também pela capacidade de contornar ou resolver os desafios presentes e futuros. Portanto, acredita-se que novos benefícios e obstáculos emergirão à medida que as ODR evoluem, considerando que este é um campo ainda em desenvolvimento e em constante transformação.

#### 4.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Entende-se, a partir dessa observação, que, conforme a intensificação das relações humanas, dado o grande avanço tecnológico, no que tange à informação e à comunicação, uma nova game de possibilidades começa a surgir no âmbito dos procedimentos para a resolução de conflitos. Para resolver os litígios que originalmente surgiam no âmbito do consumidor, mais especificamente no e-commerce, surgiram as plataformas de ODR, as quais, por demonstrarem facilidade de utilização e acesso, começaram a chamar atenção não só do setor privado, mas também do público, nos Judiciários ao redor do mundo.

As plataformas de ODR possibilitaram o aumento da celeridade na resolução dos conflitos, os quais pela via tradicional levaria um maior tempo para ser resolvido. Destaca-se também que a tecnologia, nessa forma de resolução de litígios, funciona como peça essencial, pois através dos seus meios as partes poderão se comunicar de forma assíncrona ou síncrona.

Ainda é necessário salientar que, embora nessas plataformas exista algum terceiro humano para realizar a facilitação da conciliação, mediação ou decisão, já se discute a possibilidade dessas plataformas serem totalmente automatizadas com o uso de IA. A preocupação quanto a isso, porém, diz respeito à justiça no aspecto ético das soluções que possam ser desenvolvidas pela utilização de algoritmos. Por esse motivo, afirma-se que o uso das plataformas de ODR devem ser utilizados de modo que sempre venham a respeitar os princípios jurídicos fundamentais, pois ainda há um vasto campo desconhecido e que carece de adesão por parte do indivíduo médio.

A esse respeito, trabalhos como o de Barzotto e Graminho (2022) e Gabrielle Sarlet (2021) salientam que o próximo passo no desenvolvimento das ODR sinala um uso cada vez mais intensivo de IA na condução dos processos de solução de disputas, tanto no fornecimento de informações e análises numéricas quanto na atuação como “quarta parte”. Com isso, a discussão sobre a ética nas soluções de disputas online, sem demora, transitará de questões predominantemente humanas para o enfoque nas diretrizes éticas aplicáveis à IA.

Com efeito, a tecnologia traz consigo a característica da disruptividade, quebrando convenções e proporcionando uma oportunidade para desenhar novas fronteiras baseadas em novas realidades. Assim, as formas de regulação e responsabilização que não tenham em conta a forma como a tecnologia está a afetar

o tratamento de litígios que sejam interjurisdicionais, interdisciplinares, multissetoriais e internacionais, correrão o risco de perder oportunidades de aproveitar de forma mais eficaz o seu potencial positivo e reduzir a probabilidade de práticas antiéticas e prejudiciais. Nesse sentido, o espaço regulamentar para o tratamento de litígios vá além das divisões históricas de “tribunais”, “ADR” e do setor empresarial, por exemplo (WING, 2022).

Embora o Brasil não tenha uma legislação dedicada exclusivamente à regulamentação da Inteligência Artificial, dispõe de normas voltadas à proteção dos direitos fundamentais dos trabalhadores e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei nº 13.709, de 2018). Salienta-se, nesse sentido, que a LGPD se fundamenta não apenas no respeito à privacidade, mas também na salvaguarda dos direitos humanos, na promoção do livre desenvolvimento da personalidade, na dignidade e na facilitação do exercício da cidadania por indivíduos, tidos como vulneráveis diante dos agentes de tratamento (Artigo 2º da Lei nº 13.709, de 2018) (BARZOTTO; GRAMINHO, 2022).

Ainda, importante mencionar as propostas legislativas que estão sendo processadas no Congresso Nacional relativas à IA, incluindo os Projetos de Lei 5.051/2019 e 5.691/2019 em análise no Senado Federal, além dos Projetos de Lei 21/2020 e 240/2020, que estão sob consideração na Câmara dos Deputados. Destaca-se, adicionalmente, a relevância da Proposta de Emenda à Constituição nº 17 (BARZOTTO, 2023; SARLET, 2021).

No âmbito do direito trabalhista, Barzotto e Graminho (2022) conferem especial atenção ao artigo 7º, inciso XXVII, da Constituição Federal, com a previsão aos trabalhadores urbanos e rurais da “proteção em face da automação da forma da lei” (BRASIL, 1988), ainda a ser regulamentado, e à Declaração do Centenário da Organização Internacional do Trabalho – OIT, com a ênfase de que o trabalho não deve ser tratado como uma mercadoria. Adita-se: nem devem os dados do trabalhador.

Enfim, não há dúvidas que as plataformas de Resolução Online de Disputas (ODR) têm facilitado significativamente o acesso à justiça no âmbito digital, oferecendo soluções mais ágeis e econômicas em comparação aos métodos convencionais de solução de conflitos. Além disso, se balizadas, promovem o acesso à justiça de acordo com a legislação brasileira, assegurando direito fundamental previsto na Constituição Federal de 1988, art. 5º, XXXV, que estabelece a inafastabilidade do Poder Judiciário em casos de lesão ou ameaça a direito.

Durante a introdução do processo eletrônico, enfrentou-se resistência de partes, advogados e até membros do Judiciário, que preferiam o tangível processo físico por acreditarem em sua maior segurança devido ao registro palpável de todas as ações processuais. Contudo, essa resistência gradualmente vem se transformando em aceitação, à medida que se reconhece que a tramitação eletrônica traz benefícios em termos de eficiência, economia e facilidade de acesso, superando a inflexibilidade inicial. Nas palavras de Lopes e Santos (2021, p. 48), “sepultou-se a rijeza”. Dessa maneira, a adoção dessas tecnologias pelo sistema jurídico amplia as possibilidades de assegurar direitos reivindicados, utilizando o espaço virtual como um canal de acesso.

Logo, é missão do Poder Judiciário ampliar o acesso à Justiça, porém a transformação desse cenário de resistência demanda o engajamento conjunto da sociedade, uma vez que a crise provocada pelos conflitos sociais impacta a todos.

## 5 CONCLUSÃO

O primeiro capítulo tratou de estabelecer a base conceitual do presente trabalho, iniciando com uma contextualização histórica e detalhando a evolução das práticas de resolução de conflitos desde métodos tradicionais até a adoção das abordagens alternativas, nomeadamente a ADR. A necessidade de uma infraestrutura jurídica sólida ao longo do tempo para expandir inicialmente as relações comerciais criou a demanda por soluções mais ágeis e acessíveis à época, campo fértil para a proposta da ADR. Assim, detalha-se a origem da ADR nos Estados Unidos e sua popularização no trato de disputas de menor valor, culminando no ideal de um "tribunal multiportas" por Frank Sander, visando ao direcionamento dos casos para o processo mais adequado.

Em seguida, o impacto da globalização e da digitalização nas relações comerciais e pessoais atingiu determinado nível em que se exigiram mecanismos ainda mais flexíveis, capazes de transcender fronteiras geográficas e jurídicas, em uma solução que viria a ser chamada de ODR. Do mesmo modo, colocou-se o desafio dos tribunais em adaptarem-se à crescente demanda por eficiência, destacando a ODR como um desenvolvimento posterior à ADR. Em um primeiro momento, pode-se dizer que houve (ou está ainda havendo) a mudança de eixo e transposição da ADR para a ODR, e alguns autores observam a ODR como a aplicação da ADR em um meio virtual. Sustenta-se que tal visão já se mostra ultrapassada, na medida em que novas ferramentas de ODR geram novos obstáculos e desafios antes não encontrados nas ADR.

Nesse sentido, o trabalho aborda a transição de um mundo de disputas assentado nas interações físicas para a implementação da ODR, apresentando-a como uma evolução natural da ADR em resposta aos desafios impostos pelo ambiente digital. Com surgimento no final dos anos 90 em resposta às demandas do crescente ciberespaço e da expansão da Internet, a ODR carrega consigo os já difundidos princípios de justiça, imparcialidade e neutralidade. Assim, discute-se a evolução da ODR desde adaptações digitais de métodos de resolução de conflitos até a integração de tecnologias avançadas, como inteligência artificial, ressaltando o método online como meio para evitar litígios judiciais, porém a definição do conceito exato do que é ODR ainda permanece em suspenso.



Parte final do capítulo inicial desenvolve uma breve descrição dos tipos de resolução de conflitos, dedicando maior espaço aos métodos autocompositivos, principalmente a mediação e a conciliação, os quais são novamente abordados na segunda parte do trabalho. Enfim, encerra-se sublinhando a relevância da ODR no cenário atual, enfatizando sua capacidade de proporcionar soluções de resolução de conflitos mais inclusivas, acessíveis e eficazes em um mundo cada vez mais conectado.

O capítulo seguinte discute de pronto a distinção entre conciliação e mediação no contexto do Novo Código de Processo Civil (NCPC), enfatizando suas aplicações em diferentes tipos de conflitos e a importância desses métodos consensuais na resolução de disputas. Aborda-se, então, a evolução legislativa e a promoção da autocomposição, destacando o papel da Resolução nº 125/2010 do CNJ em consonância com a Lei 13.140/2015 como marcos na regulamentação da mediação e conciliação no Brasil, promovendo os chamados Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs). Inova-se também com previsão da Mediação Extrajudicial, de modo a permitir a mediação pré-processual.

Ainda, a CLT de 1943 já introduzira métodos autocompositivos para resolver conflitos trabalhistas, destacando a conciliação como etapa chave nos processos. Com efeito, a Lei nº 13.140/2015 expande a aplicabilidade desses métodos, inclusive em contextos fora do judiciário. O Ministério Público do Trabalho também apresenta função vital, apoiando a arbitragem e mediação e, internacionalmente, a OIT já recomendava a criação de órgãos de conciliação voluntária.

Com papel de destaque, a Resolução nº 174/2016 do CSJT promoveu a diversificação dos mecanismos de resolução de conflitos na Justiça do Trabalho, criando Núcleos e Centros Judiciários para facilitar a autocomposição. Tal resolução, específica para o contexto trabalhista, surge após a Resolução nº 125/2010 do CNJ e os ajustes do Novo CPC, refletindo a necessidade de abordagens adaptadas às particularidades do Direito do Trabalho.

Mais recentemente, a pandemia da COVID-19 acelerou a adoção de práticas digitais na Justiça do Trabalho, como audiências por videoconferência, a fim de manter a continuidade dos serviços jurídicos. A Resolução nº 01/2020 do CSJT incentivou a mediação e conciliação online em dissídios coletivos e individuais e diversas outras mudanças administrativas permitiram a mediação de conflitos individuais por juízes,

abrindo caminho para a implementação de sistemas de ODR também na fase pré-processual.

A parte final do trabalho encarregou-se de apresentar tanto o panorama internacional quanto o nacional da utilização da ODR, inclusive em outras áreas do Direito. Nesse sentido, é claramente perceptível que as primeiras iniciativas advêm das soluções formuladas no âmbito do Direito do Consumidor e, em seguida, obedeceram a um movimento de implementação em outras áreas de solução de conflitos. Nesse sentido, as vantagens inerentes à tecnologia - como celeridade, automação de determinadas funções e disponibilidade de informações às partes - são facilmente aproveitadas quando da aplicação da ODR na Justiça Trabalhista. No entanto, em razão da natureza das verbas que são discutidas entre empregados e empregadores e o próprio desenho da legislação trabalhista, há diversas ressalvas a serem feitas.

Ora, entraves antigos persistem. Algumas questões que eram obstáculos na implementação dos métodos alternativos de resolução de conflitos *in loco* aparecem também como herança nos métodos online. Em grande parte, são questões associadas ao aspecto regulatório/jurídico que a comunidade acadêmica debatia desde o surgimento da ADR frente às disputas privadas e sua utilização no Poder Judiciário, em especial na Justiça Trabalhista. Parte desses problemas já possui solução em curso.

Ademais, traçam-se os novos desafios no que diz respeito à utilização da tecnologia *per se*. Dos aspectos técnicos até os sociais e culturais, o que agora se discute na implementação da ODR são os obstáculos de acesso às ferramentas e sua aceitação, traduzindo em grande parte a questão do acesso à justiça.

Síntese dessas constatações encontra-se na sugestão de Carvalho, Gunther e Villatore (2021) - e sua respectiva análise -, uma vez que segue a lógica de design proposta por Colin Rule (2020), autor e idealizador de sistemas de sucesso desde a década de 1990 - não por acaso - na área de comércio e litígios consumeristas. O fato de a proposta ter seu foco na mediação pré-processual demonstra a preocupação e a resistência (que pode ser benéfica) que o sistema judiciário, especialmente o trabalhista, apresenta em relação a soluções de autocomposição, desde a época das propostas de ADR. A legislação celetista é contrapeso a uma aplicação desenfreada de um método e tecnologia ainda não totalmente dominados, preocupando-se em evitar o desenvolvimento desigual em um campo em que já se apresenta a hipossuficiência de uma das partes no conflito.

Assim, soluções que ainda contem com a parcial intervenção humana junto à utilização de ODR em um cenário menos intensivo em tecnologia colocam-se como um caminho seguro para a compreensão dos impactos dessa modalidade no Judiciário Trabalhista. Válida, então, a proposta, sob a ressalva de adaptação normativa frente a futura expansão do uso de IA, que se mostra inevitável. Resta a reflexão acerca das implicações éticas de se lançar mão de um recurso tão revolucionário, a fim de que não se escape da supervisão institucional algo com o potencial de transformar e substituir diversas interações na maneira em que são concebidas atualmente na sociedade.

Por fim, sublinha-se a existência de um debate em curso na academia a respeito da definição do conceito de ODR. De suma importância, Wing (2022) propõe uma solução de gradação da intensidade do uso tecnológico nas ferramentas, a fim de se estabelecer um amplo espectro de classificação da ODR de acordo com a dependência do usuário às tecnologias implementadas aos métodos autocompositivos. Dois espectros podem ser constatados: um pouco intensivo em tecnologia (com intervenção humana maior); e outro, para um cenário futuro, muito intensivo em tecnologia (com ampla utilização de IA e pouca ou nenhuma intervenção humana).

Além disso, cinco características principais são apresentadas: o emprego de formas de comunicação síncronas ou assíncronas; a eliminação de barreiras territoriais; a incorporação da tecnologia como o que seria chamado de "quarta parte"; a diminuição de custos e tempo; e a prevenção de conflitos. E, não por acaso, todas vão ao encontro dos três pilares desenhados por Katsh e Rifkin (2001), resumidos na conveniência, na expertise e na confiança.

Mesmo assim, conclui-se que o debate continua aberto acerca da definição do termo ODR, ao que se observa que os limites entre o que pode ou não pode ser considerado ODR permanecem turvos. Enfatiza-se, portanto, a importância de definir seu uso de maneira ampla e adaptável às inovações tecnológicas.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Maria Clara Teixeira. **MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA JUSTIÇA DO TRABALHO**: procedimentos de online dispute resolution (ODR) frente à pandemia do COVID-19. 2022. 79 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2022.

AMSLER, Terry. Community Dispute Resolution: assessing its importance and addressing its challenges. **Dispute Resolution Magazine**, [S.L.], v. 1, n. 19, p. 4-20, 2012.

ÁLVAREZ, Gladys Stella. **Los métodos alternativos de solución de conflictos en los procesos judiciales**: experiências argentinas. Centro de Estudios de Justicia de Las Americas, 2003. Disponível em: <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/12GladysStellaAlvarez-Experienciasargentinas.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2024.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar - Revista de Ciências Jurídicas**, [S.L.], v. 22, n. 2, p. 514-539, 31 ago. 2017. Fundação Edson Queiroz. <http://dx.doi.org/10.5020/2317-2150.2017.5397>. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rpen/article/view/5397>. Acesso em: 03 jan. 2024.

AZEVEDO, André Gomma de. Autocomposição e Processos Construtivos: uma breve análise de projetos-piloto de mediação forense e alguns de seus resultados. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. p. 137-160.

BALLESTEROS, Teresa. International Perspectives on Online Dispute Resolution in the E-Commerce Landscape. **International Journal On Online Dispute Resolution**, [S.L.], v. 8, n. 2, p. 85-101, dez. 2021.

BARZOTTO, Luciane Cardoso. **PODER JUDICIÁRIO, PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E TRABALHADORES**: uma introdução. Porto Alegre: Editora Sapiens, 2023. 174 p.

BARZOTTO, Luciane Cardoso; GRAMINHO, Vivian Maria Caxambu. LGPD, direitos fundamentais e inteligência artificial: impactos nas relações de trabalho. In: BARZOTTO, Luciane Cardoso; GRAMINHO, Vivian Maria Caxambu. **Inteligência artificial e novas tecnologias nas relações de trabalho**. São Paulo: Editora Mizuno, 2022. p. 80-98.

BARZOTTO, Luciane Cardoso; VIEIRA, Lucas Pasquali. Audiências telepresenciais laborais e prestação jurisdicional. **Revista de direito do trabalho e seguridade social**, São Paulo, v. 48, n. 221, p. 191-214, jan./fev. 2022.

BERTOLI, Fiamonti Rubia; BUSNELLO, Saul José. **Métodos heterocompositivos e autocompositivos de solução de conflitos**: a mediação como meio de efetivar a

obtenção da justiça. 24 de outubro de 2019. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/431908373/METODOS-HETEROCOMPOSITIVOS-E-AUTOCOMPOSITIVOS-DE-SOLUCAO-DE-CONFLITOS-a-Mediacao-como-meio-de-efetivar-a-obtencao-da-Justica>. Acesso em: 15 de janeiro de 2024.

BENNETT, Steven C. **Arbitration**: essential concepts. Nova Iorque: Alm, 2002. 300 p.

BROWN, Henry J.; MARRIOTT, Arthur. **ADR**: principles and practice. Londres: Sweet and Maxwell, 1999. 868 p.

CANABARRO, D. R.; BORNE, T. Ciberespaço e Internet: Implicações Conceituais para os Estudos de Segurança. **Mundorama**, v. 69, p. 1-7, Brasília, 2013.

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

CARNEIRO, Davide *et al.* Online dispute resolution: an artificial intelligence perspective. **Artificial Intelligence Review**, [S.L.], v. 41, n. 2, p. 211-240, 3 jan. 2012. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1007/s10462-011-9305-z>.

CARVALHO, Luis Fernando Silva de; GUNTHER, Luiz Eduardo; VILLATORE, Marco Antônio César. UTILIZAÇÃO DA ONLINE DISPUTE RESOLUTION - ODR - NA FASE PRÉ-PROCESSUAL PELA JUSTIÇA DO TRABALHO. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, v. 67, n. 104, p. 267-286, jul. 2021.

CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa; NETO, Francisco Ferreira Jorge. **Direito Processual do Trabalho**. Atlas. 8 ed. São Paulo. 2019.

CIAPJ/FGV. SALOMÃO, Luiz Felipe Salomão (Org.). **Artificial Intelligence**: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary, mar. 2021. Disponível em: [https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report\\_ai\\_ciapj.pdf](https://ciapj.fgv.br/sites/ciapj.fgv.br/files/report_ai_ciapj.pdf). Acesso em: 10 jan. 2024.

CNJ. **Justiça em números 2021**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2021. 342 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2024.

CONA, Frank A. Application of Online Systems in Alternative Dispute Resolution. **Buffalo Law Review**, [S.L.], v. 45, n. 3, p. 975-1000, dez. 1997.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. New York: Routledge, 2011. Disponível em: <http://www.oapen.org/download?type=document&docid=391038>. Acesso em: 12 jan. 2024.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution Services: a selected number of case studies. **Computer And Telecommunications Law Review**, [S.L], v. 1, n. 6, p. 172-178, 2014.

EBNER, Noam. Online Dispute Resolution and Interpersonal Trust. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel *et al* (org.). **ODR: theory and practice**. The Hague: Eleven International Publishing, 2012.

ECKHARDT, Sthéfanie Giron. **ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS**: panorama das plataformas de solução consensual de conflitos no brasil. 2020. 60 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Federal Fluminense, Volta Redonda, 2020.

FELICIANO, Guilherme Guimarães e BRAGA, Mauro Augusto Ponce de Leão e FERNANDES, Taís Batista. **Mediação e conciliação em tempos de Covid-19 (ou além dele) e procedimentos de online dispute resolution: vantagens e desvantagens das interações síncronas e assíncronas**. Revista Jurídica Luso-Brasileira, v. 6, n. 6, p. 635-659, 2020. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/6/2020\\_06\\_0635\\_0659.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/6/2020_06_0635_0659.pdf). Acesso em: 12 jan. 2024.

FERRAZ, Deise Brião; SILVEIRA, Simone de Biazzo Avila Batista da. Online Dispute Resolution (ODR) Como Ferramenta de Acesso à Justiça e Mudança na Gestão de Conflitos no Brasil através da Mediação On-line. **RDU**, Porto Alegre, v. 16, n. 88, p. 119-143, jul. 2019. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3450>. Acesso em: 20 dez. 2023.

FIADJOE, Albert. **Alternative Dispute Resolution: A developing world perspective**. Reino Unido: Cavendish Publishing Limited, 2004. Ebook.

FILHO, Ricardo Antônio Bittar Hajel; SANTOS, Enoque Ribeiro dos. **Curso de direito processual do trabalho**. Atlas. 4 ed. São Paulo. 2020.

FORD, Martin. **Rise of the Robots: technology and the threat of a jobless future**. New York: Basic Books, 2015. 162 p.

FREIRE, Bruna; BRANDÃO, Patrícia. Alguns impactos da pandemia do coronavírus no processo do trabalho. In: BELMONTE, Alexandre Agra; MARANHÃO, Ney; MARTINEZ, Luciano (org). **O Direito do Trabalho na crise da COVID-19**. Salvador: JusPodivm, 2020. p. 701-715.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. "ONLINE DISPUTE RESOLUTION" E A SOLUÇÃO DE LITÍGIOS: DA QUALIDADE À EFETIVIDADE DOS DIREITOS. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 206-237, maio 2022. Quadrimestral.

GEHLEN, Bernardo Baccon; ROGRIGUES, Roberta Kohls. O papel desenvolvido pelo terceiro mediador conciliador na resolução de disputas trabalhistas a partir da Resolução 174 do CSJT. In: NETO, Thobado Spengler; SPLENGLER, Fabiana

Marion (org). **O conflito e o terceiro**: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 88- 100.

GIBSON, Willian. **Neuromancer**. São Paulo: Aleph, 2003.

GONÇALVES, Jéssica; LAHOZ, Maria Alice Trentini; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. Mediação na Resolução CNJ nº 125/2010 e na Lei nº 13.105/2015 (NCPC): uma análise crítica. **Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)**. vol. 6, n.1, 2018. Disponível em: [https://fafibe.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/329/pdf\\_1](https://fafibe.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/329/pdf_1). Acesso em: 03 jan. 2024.

GONÇALVES, Marcus Vinicius R. **Esquemático – Direito processual civil**. Editora Saraiva, 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Mediação paraprocessual. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Fgv, 2012. p. 95-102.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

GUTIÉRREZ, Daniel Mora; MAGALHÃES, Victor Alves. Acesso à Justiça e Igualdade: críticas à Resolução nº 174/2016 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho. **Revista Juris Poiesis**. v. 22, nº 30. Rio de Janeiro. 2019. p. 168-185. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/article/view/12391/6658>. Acesso em: 02 jan. 2024.

HANG, Lan Q. Online Dispute Resolution Systems: the future of cyberspace law. **Santa Clara Law Review**, Santa Clara, v. 441, n. 3, p. 837-866, jan. 2001.

KATSH, Ethan. Dispute Resolution Without Borders: Some implications for the Emergence of Law in Cyberspace. **First Monday**. Chicago, v. 11, n. 2, fev. 2006. Disponível em: <<http://ojs-prod-lib.cc.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/1313/1233>>. Acesso em: 23 dez. 2023.

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

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

KRAMER, Franklin D. Policy Recommendations for a Strategic Framework. In: KRAMER, Franklin D.; STARR, Stuart H.; WENTZ, Larry. **Cyberpower and National Security**. Washington D.C.: National Defense University, 2009. Cap. 1.

KUEHL, Daniel T. From Cyberspace to Cyberpower: Defining the Problem. In: KRAMER, Franklin D.; STARR, Stuart H.; WENTZ, Larry. **Cyberpower and National Security**. Washington D.C.: National Defense University, 2009. Cap. 2.

LATIFAH, Emmy; BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib. The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the Online Dispute Resolution. **Brawijaya Law Journal**, v. 6, n. 1, p. 27-37, abr. 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>. Acesso em: 15 jan. 2024.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. **Curso de Direito Processual do Trabalho**. SaraivaJur. 20 ed. São Paulo. 2022.

LESSIG, Lawrence. **Code: The new law of internet**. 2. ed. New York: Basic Books, 2006.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. **ADOÇÃO DE SOLUÇÕES EM ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO POLÍTICA PÚBLICA PARA O PODER JUDICIÁRIO: um panorama da situação brasileira**. 2016. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito Constitucional, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2016.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, [S.L.], v. 3, n. 50, p. 53-70, 5 set. 2016. APESC - Associação Pro-Ensino em Santa Cruz do Sul. <http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>.

LODDER, A. R.; BOL, S. H. Towards an online negotiation environment: legal principles, technical requirements and the need for close cooperation. In: LODDER, A. R. *et al* (ed.). **Proceedings of the ODRworkshop.org**. Edimburgo, 2003.

LOPES, Adriano Marcos Soriano; SANTOS, Solainy Beltrão dos. TRIBUNAL COMO UM SERVIÇO E NÃO COMO UM LUGAR: A IDEIA DE TRIBUNAIS ONLINE DE RICHARD SUSSKIND APLICADA À JUSTIÇA DO TRABALHO. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, v. 67, n. 104, p. 29-56, jul. 2021.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação Judicial: análise brasileira: origem e evolução até a Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça**. Coordenadores: Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe. Rio de Janeiro. Forense. 2012.

MAIA, Andrea; GOUVEA, Flávio. **Online Dispute Resolution (ODR)**. 2020. Disponível em: [https://mediar360.com.br/wp-content/uploads/2020/08/e-book\\_resolucao\\_de\\_disputas\\_online.pdf](https://mediar360.com.br/wp-content/uploads/2020/08/e-book_resolucao_de_disputas_online.pdf). Acesso em: 20 dez. 2023.

MANIA, Karolina. Online dispute resolution: the future of justice. **International Comparative Jurisprudence**, [S.L.], v. 1, n. 1, p. 76-86, nov. 2015. <http://dx.doi.org/10.1016/j.icj.2015.10.006>.

MARTINS, Ludmila Feilenberger de Oliveira. **AS COMISSÕES DE CONCILIAÇÃO PRÉVIA NO BRASIL SOB A PERSPECTIVA DA RECOMENDAÇÃO Nº 92 DA**



**ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO E UMA ANÁLISE COMPARATIVA DOS MODELOS LATINOAMERICANOS E DA UNIÃO EUROPEIA.** 2009. 145 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Relações Internacionais e Desenvolvimento, Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2009.

MOFFIT, Michael L. Before the Big Bang: the making of an adr pioneer. **Negotiation Journal**, Cambridge, Massachusetts, v. 22, n. 4, p. 437-443, out. 2006.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo**. São Paulo: RT, v. 314, p. 395-425, abr. 2021.

PORTO, Antônio José Maristrello; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. **Resolução de conflitos on-line no brasil:** um mecanismo em construção. *Revista de Direito do Consumidor*, [S.L], v. 114, p. 295-318, 2017.

PRIBERAM. **Cibernética.** 2024. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/cibern%C3%A9tica>. Acesso em: 20 jan. 2024.

QUEIROZ, Celisa Rezende Santos; SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. Mediação de Conflitos: aplicabilidade no âmbito trabalhista. **Revista Argumentum**. Marília/SP. v. 17. 2016. p. 283-308. Disponível em: <http://ojs.unimar.br/index.php/revistaargumentum/article/view/238/53>. Acesso em: 02 jan. 2024.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. Blockchain and the inevitability of disputes: the role for online dispute resolution. **Journal Of Dispute Resolution**, [S.L], n. 2, p. 47-75, 2019.

RAIFFA, H. **The Art and Science of Negotiation.** Harvard University Press, 2002.

RAINEY, Daniel. Conflict Engagement and ICT: evolution and revolution. **International Journal on Online Dispute Resolution**, [S.L], v. 3, n. 2, p. 77-130, jan. 2016. Disponível em: [https://www.tncourts.gov/sites/default/files/docs/rainey\\_daniel\\_2019oct\\_mediation\\_workshop.pdf](https://www.tncourts.gov/sites/default/files/docs/rainey_daniel_2019oct_mediation_workshop.pdf). Acesso em: 03 jan. 2024.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário. In: ENAJUS, 2019, Brasília. **Encontro de Administração da Justiça.** Brasília: AJUS, 2019. p. 01-16.

ROCHA, Maria Luiza de Carvalho. **AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS E ONLINE DISPUTE RESOLUTION:** novo espaço para resolução de disputas no brasil. 2022. 52 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.

RULE, Colin. Online Dispute Resolution and the Future of Justice. **Annual Review of Law and Social Science**, [S.L.], v. 16, n. 1, p. 277-292, 13 out. 2020. Annual Reviews. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049>. Disponível

em: <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049>. Acesso em: 21 dez. 2023.

SAAD, Eduardo Gabriel. **Direito Processual do Trabalho**. São Paulo: LTR, 1994. 858 p.

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia L.; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*. São Paulo: Grupo GEN, 2021.

SALOMÃO, Luis Felipe; CAMPBELL, Mauro (org.). **ONLINE DISPUTE RESOLUTION**: um estudo à luz da resolução nº 358 do cnj. [S.L]: FGV, 2023. 98 p.

SANDER, Frank E. A.; GOLDBERG, Stephen B.. Fitting the forum to the fuss: a user-friendly guide to selecting an adr procedure. **Negotiation Journal**, [S.L.], v. 10, n. 1, p. 49-68, jan. 1994. MIT Press. <http://dx.doi.org/10.1007/bf02183377>.

SARLET, Gabrielle Bezerra Sales. A Inteligência Artificial no Contexto Atual: uma análise à luz das neurociências voltada para uma proposta de emolduramento ético e jurídico. **RDP**, Brasília, v. 18, n. 100, p. 272-305, out. 2021. Trimestral.

SCALIANTE, Ana Lara Sardelari; PIMENTEL, Matheus Dalta; NOGUEIRA, Luis Fernando. Online dispute resolution: da vulnerabilidade ao acesso à justiça em tempos de pandemia. **ETIC – Encontro de Iniciação Científica**. Presidente Prudente, São Paulo, v. 16, n. 16, 2020. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/8710>. Acesso em: 07 jan. 2024.

SCHMITZ, Amy J. Building Trust in E-commerce Through Online Dispute Resolution. In: ROTHCHILD, John A. (ed.). **Research Handbook on Electronic Commerce Law**. Cheltenham: Edward Elgar, 2015. p. 307-336.

SCHULTZ, Thomas. An Essay on the Role of Government for ODR: theoretical considerations about the future of ODR. **Proceedings of the UNECE forum on ODR 2003**. Londres, 2003. p. 01-10. Disponível em: <https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=372020070024103123013082079077017011030078052092059006029089113011022087031080014113102061051016000116101127083112000070093011061068054050097075073101086112031017044049086026118115074012087087116093065080085123118074121124027024008007123066012017&EXT=pdf&INDEX=TRUE>. Acesso em: 12 jan. 2024.

SIVIERO, Karime Silva. Aspectos polêmicos da mediação judicial brasileira: uma análise à luz do novo código de processo civil e da lei da mediação. **Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGDir/UFRGS)**. Edição Digital. v. 3. n.3. 2015. p. 316-337. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/58385/36263>. Acesso em: 04 jan. 2024.

SMEDINGHOFF, Thomas J.; BRO, Ruth Hill. Moving with Change: electronic signature legislation as a vehicle for advancing e-commerce. **The John Marshall**

**Journal of Computer And International Law**, [S.L], v. 17, n. 5, p. 723-768, jan. 1998. Disponível em:

<https://repository.law.uic.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1260&context=jitpl>. Acesso em: 12 jan. 2024.

SOARES, Irineu Carvalho de Oliveira *et al.* A APLICAÇÃO DAS ON-LINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) E SEUS BENEFÍCIOS EM TEMPOS DE PANDEMIA (COVID-19). **Ciência Atual**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 64-75, jul. 2021.

SOARES, Marcos José Porto. UMA TEORIA PARA A RESOLUÇÃO ONLINE DE DISPUTAS (ONLINE DISPUTE RESOLUTION - ODR). **Revista de Direito e As Novas Tecnologias**, [S.L], v. 8, p. 01-15, jul. 2020.

SOUTO MAIOR, Jorge Luiz; SEVERO, Valdete Souto. O acesso à justiça sob a mira da reforma trabalhista – ou como garantir o acesso à justiça diante da reforma trabalhista. **Revista Eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da Bahia**, [S.L], v. 5, n. 9, p. 145-177, out. 2017.

SUSSKIND, Richard. **Online courts and the future of justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2.ed. São Paulo: Método 2015.

TREVISAM, Elisaide; GUTIERRES, Mariana Marques; COELHO, Helena Alice Machado. Acesso à justiça e Online Dispute Resolution: uma análise das primeira e terceira ondas renovatórias. **Prisma Jurídico**, [S.L.], v. 22, n. 1, p. 175-192, 30 jun. 2023. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/prisma/article/view/23493>. Acesso em: 09 jan. 2024.

ULLRICH, Daniel Rogério. A “REFORMA TRABALHISTA” E A OBSTACULARIZAÇÃO DO DIREITO FUNDAMENTAL DO ACESSO À JUSTIÇA: novas regras implementadas no processo do trabalho como afronta aos princípios constitucionais e trabalhistas. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região**, Florianópolis, v. 21, n. 30, p. 129-157, 2018.

UNCITRAL. **UNCITRAL Working Group III (Online dispute resolution) Thirty-third session: online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions**. Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions. 2016. Disponível em: <https://documents.un.org/doc/undoc/ltd/v15/089/59/pdf/v1508959.pdf?token=37BEDhGfUntCI1sEPS&fe=true>. Acesso em: 21 dez. 2023.

UNCITRAL. **UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution**. New York: United Nations Commission on International Trade Law, 2017. 26 p. Disponível em: [https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382\\_english\\_technical\\_notes\\_on\\_odr.pdf](https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf). Acesso em: 04 jan. 2024.

WALTON, Richard E.; MCKERSIE, Robert B. **A behavioral theory of labor negotiations: An Analysis of a Social Interaction System**. Cornell University Press, 1991.

WATKINS, Caio. A online dispute resolution (odr) e o processo judicial. **Revista Eletrônica da Pge-Rj**, [S.L.], v. 5, n. 1, p. 01-22, 4 maio 2022. Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro.  
<http://dx.doi.org/10.46818/pge.v5i1.258>. Disponível em:  
<https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/258>. Acesso em: 03 jan. 2024.

WIENER, Norbert. **Cybernetics or control and communication in the animal and the machine**. Cambridge, Massachusetts: The M.I.T Press, 1948.

WING, Leah. Mapping the Parameters of Online Dispute Resolution. **International Journal on Online Dispute Resolution**, [S.L.], v. 9, n. 1, p. 3-16, jun. 2022.  
<http://dx.doi.org/10.5553/ijodr/235250022022009001001>.

WING, Leah; RAINEY, Daniel. Online dispute resolution and the development of theory. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (Eds). **Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution**. The Hague: Eleven International, 2012.

ZAGANELLI, Margareth Vetis; REIS, Adrielly Pinto dos; PARENTE, Bruna Velloso. A APLICABILIDADE DO “ONLINE DISPUTE RESOLUTION” (ODR) NO SISTEMA JURÍDICO BRASILEIRO: A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS PELO PODER JUDICIÁRIO EM MEIO DIGITAL E OS SEUS REFLEXOS DURANTE O ISOLAMENTO SOCIAL. **Revista Eletrônica de Direito Processual - Redp**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 860-885, maio 2022. Quadrimestral.

## LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA CONSULTADAS

BRASIL (1943). **Decreto-Lei Nº 5.442, de 01 de maio de 1943**: Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Rio de Janeiro, 01 maio 1943. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL (1973). **Lei Nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973**: Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l5869.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5869.htm). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL (1993). **Lei Complementar Nº 75, de 20 de maio de 1993**: Dispõe sobre a organização, as atribuições e o estatuto do Ministério Público da União. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp75.htm#:~:text=LEI%20COMPLEMEN%20N%C2%BA%2075%2C%20DE%2020%20DE%20MAIO%20DE%201993&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20organiza%C3%A7%C3%A3o%20as,d%20o%20Minist%C3%A9rio%20P%C3%ABlico%20da%20Uni%C3%A3o](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp75.htm#:~:text=LEI%20COMPLEMEN%20N%C2%BA%2075%2C%20DE%2020%20DE%20MAIO%20DE%201993&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20organiza%C3%A7%C3%A3o%20as,d%20o%20Minist%C3%A9rio%20P%C3%ABlico%20da%20Uni%C3%A3o). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL (1996). **Lei Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996**: Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.307%2C%20DE%2023,Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20arbitragem.&text=Art.,relativos%20a%20direitos%20patrimoniais%20dispon%C3%ADveis](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.307%2C%20DE%2023,Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20arbitragem.&text=Art.,relativos%20a%20direitos%20patrimoniais%20dispon%C3%ADveis). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL (2015a). **Lei Nº 13.105, de 16 de março de 2015**: Código de Processo Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL (2015b). **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; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL (2018). **Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 22 dez. 2023.

BRASIL. TST. Recurso de Revista nº 0089100-48.2009.5.13.0006. Relator: Ministro Fernando Eizo Ono. **Diário Oficial da União**. Brasília, 22 ago. 2014.

CNJ (2010). **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/files/resolucao\\_125\\_29112010\\_03042019145135.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf). Acesso em: 22 dez. 2023.

CNJ (2020a). **Resolução Nº 313, de 19 de março de 2020**. Disponível em:

<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado162516202005065eb2e4ec55d06.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

CNJ (2020b). **Portaria Nº 61, de 31 de março de 2020**: Institui a plataforma emergencial de videoconferência para realização de audiências e sessões de julgamento nos órgãos do Poder Judiciário, no período de isolamento social, decorrente da pandemia Covid-19. Disponível em:

<https://atos.cnj.jus.br/files/original221645202004015e8512cda293a.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

CNJ (2020c). **Resolução Nº 354, de 18 de novembro de 2020**: Dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dá outras providências. Disponível em:  
<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado12253720230627649ad5415eeac.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

CNJ (2020d). **Resolução Nº 358 de 02 de dezembro de 2020**: Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Disponível em:  
<https://atos.cnj.jus.br/files/original173332202012035fc9216c20041.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

CNMP (2014). **Resolução Nº 118, de 1º de dezembro de 2014**: Dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e dá outras providências. Disponível em:  
<https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolucao-118-1.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

CSJT (2016). **Resolução Nº 174/CSJT, de 30 de setembro de 2016**: Dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado das disputas de interesses no âmbito do Poder Judiciário Trabalhista e dá outras providências. Disponível em:  
[https://www.csjt.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=235e3400-9476-47a0-8bbb-bccacf94fab4&groupId=955023](https://www.csjt.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=235e3400-9476-47a0-8bbb-bccacf94fab4&groupId=955023). Acesso em 14 mai. 2022.

CSJT (2020). **Recomendação CSJT.GVP Nº 01, de 25 de março de 2020**: Recomenda a adoção de diretrizes excepcionais para o emprego de instrumentos de mediação e conciliação de conflitos individuais e coletivos em fase processual e fase pré-processual por meios eletrônicos e videoconferência no contexto da vigência da pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19). Disponível em:  
<https://www.csjt.jus.br/documents/955023/7648579/CSJT-VP-Recomend-Med-Covid.pdf/cbb38f05-a701-db4c-2478-c80eccc713b3?t=1585315854390>. Acesso em: 22 dez. 2023.

CSJT (2021). **Resolução CSJT Nº 313, de 22 de outubro de 2021**: Dispõe sobre os procedimentos a serem observados na gravação de audiências realizadas no âmbito da Justiça do Trabalho. Disponível em:  
[https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/194773/2021\\_res0313\\_csjt.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/194773/2021_res0313_csjt.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 22 dez. 2023.

CSMPT (1998). **Resolução Nº 32, de 20 de fevereiro de 1998**: Regulamenta a proposta de criação da atividade de Mediação e Arbitragem no âmbito do Ministério Público do Trabalho. Disponível em:  
<https://pgt.mpt.mp.br/externo/csmpt/resolucoes/resolu32.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2023.

OIT (1951). **R092 - Recomendación Sobre La Conciliación y El Arbitraje Voluntarios, 1951 (Núm. 92)**. Genebra, 29 jun. 1951. Disponível em:

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312430](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312430). Acesso em: 12 jan. 2024.

UNIÃO EUROPEIA. **98/257/EC**: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31998H0257>. Acesso em: 12 jan. 2024.