

Recebido: 03.05.2023

Aprovado: 01.03.2024

<https://doi.org/10.1590/2317-6172202423>

•••

EDITORES RESPONSÁVEISCatarina Helena Cortada Barbieri
(*Editora-chefe*)DUAS DECISÕES EDITORIAIS, INCLUINDO
DESK REVIEW.Pedro Salomon Bezerra Mouallem
(*Editor-chefe*)

DECISÃO EDITORIAL FINAL.

•••

1 Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil<https://orcid.org/0000-0003-1508-1010>**2** Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil<https://orcid.org/0000-0002-1963-7365>

Política autocompositiva: câmaras privadas no cenário nacional

SELF-COMPOSITION POLICY: PRIVATE CHAMBERS IN THE NATIONAL SCENARIO

POLÍTICA DE AUTOCOMPOSICIÓN: CÁMARAS PRIVADAS EN EL ESCENARIO NACIONAL

Gisele Luiza Soares Moura¹ e Simone Cristina Dufloth²**Resumo**

O objetivo deste artigo é analisar o uso de métodos adequados de resolução de conflitos – como a conciliação e a mediação –, bem como a incorporação de soluções tecnológicas para esse fim. Para contextualizar o fenômeno na seara nacional, foram analisadas, especificamente, as instituições dedicadas à resolução de conflitos por meios alternativos ao processo judicial, registradas como câmaras privadas nos Tribunais de Justiça. Metodologicamente, adotou-se uma abordagem descritiva, por meio da revisão de literatura, de pesquisa documental, do envio de questionários às câmaras privadas e da realização de entrevistas. Constatou-se que o fenômeno observado é heterogêneo no país em relação à quantidade e à distribuição de câmaras privadas, à sua natureza jurídica e aos métodos por elas utilizados. Verificou-se também a incorporação de tecnologia nas câmaras privadas, com destaque para as iniciativas totalmente automatizadas (ODR). O estudo contribui para a sistematização de informações dispersas e para o aprofundamento da pesquisa sobre um tema atual e com escassa literatura disponível.

Palavras-chave

Acesso à Justiça; métodos adequados de resolução de conflitos (ADR); mediação e conciliação; resolução *on-line* de controvérsias (ODR); câmaras privadas.

Abstract

The purpose of this article is to analyze the use of proper methods of conflict resolution – such as conciliation and mediation –, as well as the incorporation of technological solutions for this purpose. In order to contextualize the phenomenon in the national field, institutions dedicated to conflict resolution in alternative ways to the judicial process registered as private chambers with the Courts of Justice were analyzed. Methodologically, a descriptive treatment was adopted, through literature review, documental research, sending questionnaires to private chambers and interviews. The phenomenon observed is heterogeneous in the country in terms of the quantity and distribution of private chambers; the legal nature of private chambers and the methods used by them. The incorporation of technology was verified in the private chambers and fully automated initiatives (ODR) were observed. The study contributes to the systematization of dispersed information and to the deepening of the study on a current and lacking in literature topic.

Keywords

Access to justice; Alternative Dispute Resolution (ADR); mediation and conciliation; Online Dispute Resolution (ODR); private chambers.

Resumen

El propósito de este artículo es analizar el uso de métodos adecuados de resolución de conflictos (como la conciliación y la mediación), así como la incorporación de soluciones tecnológicas para tal fin. Para la contextualización del fenómeno en el ámbito nacional, se analizaron instituciones dedicadas a la resolución de

CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Gisele Luiza Soares Moura

Conceptualization; data curation; formal analysis; investigation; methodology; project administration; software.

Simone Cristina Dufloth

Conceptualization; data curation; formal analysis; investigation; methodology; project administration.

•••

COMO CITAR ESTE ARTIGO

MOURA, Gisele Luiza Soares; DUFLOTH, Simone Cristina. Política autocompositiva: câmaras privadas no cenário nacional. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 20, e2423, 2024. <https://doi.org/10.1590/2317-6172202423>

•••

DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE DADOS

O conjunto de dados deste artigo está disponível no SciELO Dataverse da *Revista Direito GV*, no link: <https://doi.org/10.48331/scielodata.P30LME>.



Este é um artigo publicado em Acesso Aberto (*Open Access*), sob a licença *Creative Commons Attribution 4.0 International* (CC BY), que permite copiar e reproduzir o material em qualquer meio ou formato, sem restrições, desde que o trabalho original seja corretamente citado. Autores de textos publicados pela *Revista Direito GV* mantêm os direitos autorais de seus trabalhos.

conflictos a través de formas alternativas al proceso judicial registradas como salas privadas ante los Tribunales de Justicia. Metodológicamente se adoptó un tratamiento descriptivo, a través de revisión bibliográfica, investigación documental, envío de cuestionarios a câmaras privadas y entrevistas. Se encontró que el fenómeno observado es heterogéneo en el país en cuanto al número y distribución de câmaras privadas; a la naturaleza jurídica y los métodos utilizados por ellos. Se verificó la incorporación de tecnología en las câmaras privadas y se observaron iniciativas totalmente automatizadas (ODR). El estudio contribuye para la sistematización de informaciones dispersas y para la profundización del estudio en temática actual y carente de literatura.

Palabras clave

Acceso a la justicia; métodos apropiados de resolución de conflictos (ADR); mediación y conciliación; resolución de disputas en línea (ODR); câmaras privadas.

INTRODUÇÃO

O conflito é inerente à vida em sociedade e inevitável no convívio humano, de modo que não é possível erradicá-lo (Moscovici, 1997, p. 146). Ademais, pode ter um aspecto positivo (construtivo) e contribuir para o desenvolvimento social ao dar voz e compreensão a questões invisibilizadas, especialmente pertencentes a grupos ou minorias sociais. Partindo do pressuposto de que é natural e necessário conviver com desavenças, o objetivo deve ser uma melhor compreensão das questões que envolvem os conflitos e a busca por meios adequados para solucioná-los (Soler, 2014, p. 18-21).

Ao longo da história da humanidade, a pacificação de conflitos nem sempre foi imputada ao Estado; os conflitos eram resolvidos pelos próprios envolvidos mediante o uso de força física ou com a ajuda de terceiros, como pajés, sacerdotes e anciãos. A atribuição ao Estado como responsável pela prestação jurisdicional, por meio da figura do Judiciário, representa um avanço para o desenvolvimento da civilização. Não obstante, formas autocompositivas de solução de conflitos continuaram existindo, embora em menor escala (Tartuce, 2018, p. 194-201).

Nesse contexto, a Justiça é um dos recursos possíveis para a resolução de desavenças, e o acesso à Justiça não se restringe ao Judiciário (Sadek, 2009, p. 175). O Poder Judiciário brasileiro enfrenta questões importantes que abrangem o excesso de processos em tramitação (77,1 milhões em 2019), um sistema moroso (duração média de 5 anos e 2 meses em 2019) e altos custos para a sociedade (R\$ 100,2 bilhões em 2019), de acordo com os dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (CNJ, 2020a, p. 74-187).

Dessa forma, é necessário considerar outras vias de acesso à Justiça para garantir um atendimento equitativo e ágil. Para isso, existem métodos autocompositivos e heterocompositivos de solução de conflitos. No método autocompositivo, a resolução da desavença é responsabilidade dos próprios envolvidos, como na conciliação e na mediação. Já no método heterocompositivo a decisão é proferida por um terceiro imparcial, como na Justiça tradicional e na arbitragem (Bacellar, 2012, p. 38-39).

Os métodos adequados de solução de conflitos, conhecidos por *Alternative Dispute Resolution* (ADR), abarcam situações nas quais a decisão não é proferida pelo juiz (Menkel-Meadow, 2015, p. 1-10). Entre esses métodos estão a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação. A arbitragem representa o uso do método heterocompositivo extrajudicial, pois a decisão é tomada por um árbitro escolhido pelas partes (método de julgamento privado), conforme a Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Brasil, 1996).

Em contrapartida, a negociação, a conciliação e a mediação são exemplos de métodos autocompositivos. Na negociação, as partes envolvidas buscam, por meio da comunicação, alcançar um consenso sobre a questão em disputa. Esse método não pressupõe a existência de um facilitador, podendo as partes contar com negociadores e advogados para representá-las (Smith; Martinez, 2009, p. 127).

Na conciliação e na mediação, há a presença de um facilitador que promove o diálogo entre os participantes, utilizando técnicas adequadas e criando um ambiente favorável para

que o conflito seja solucionado conforme as expectativas e os anseios dos envolvidos (Smith; Martinez, 2009, p. 127). Nos moldes definidos pelo Código de Processo Civil (CPC), a conciliação ocorre preferencialmente quando não há vínculo anterior entre as partes, permitindo que o conciliador sugira soluções para o conflito. A mediação, por sua vez, é aplicada quando há um vínculo anterior entre as partes, e estas, identificam por si próprias as possíveis soluções para o litígio (Cooley, 2001, p. 25).

Nesse cenário, em decorrência das disputas surgidas no ambiente virtual, a Resolução *On-line* de Controvérsias (em inglês, *Online Dispute Resolution – ODR*) ganhou espaço, principalmente em matérias de direito do consumidor, devido ao comércio eletrônico (Arbix, 2017, p. 65). As ferramentas de ODR combinam métodos de ADR – arbitragem, negociação, conciliação e mediação – com tecnologia. Trata-se do uso de soluções tecnológicas aplicadas à resolução de conflitos, o que constitui uma nova formatação, na qual os ambientes e os procedimentos são alterados, permitindo que a resolução ocorra total ou parcialmente automatizada (Katsh; Rifkin, 2001, p. 128).

Para viabilizar o uso dos métodos de ADR e de ODR, existem os conciliadores, os mediadores e as instituições dedicadas à resolução de conflitos por meios alternativos ao processo judicial, notadamente aqueles cadastrados como câmaras privadas nos Tribunais de Justiça (TJs). O presente artigo almeja traçar um panorama das câmaras privadas, o que pressupõe uma análise do contexto da autocomposição no cenário nacional, considerando as parcerias nas quais essas atividades podem se desenvolver.

À vista disso, este estudo tem como objetivo realizar uma análise detalhada do assunto, de modo a contribuir para a caracterização das instituições ao abordar questões como a distribuição geográfica das câmaras no país, os métodos autocompositivos utilizados, a parceria e o cadastramento nos tribunais, a incorporação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos, bem como a possibilidade de ampliação do acesso à Justiça.

Diante do exposto, esta pesquisa visa responder à seguinte pergunta: quais são as principais características das instituições que desempenham atividades autocompositivas para a solução de conflitos, cadastradas como câmaras privadas nos tribunais estaduais, em particular sobre as condições de acessibilidade, ferramentas e métodos utilizados?

Metodologicamente, para melhor compreensão das câmaras privadas no cenário brasileiro, foi adotado um tratamento descritivo, que incluiu revisão de literatura, pesquisa documental, realização de entrevistas e construção e envio de questionários direcionados às instituições que atuam extrajudicialmente com métodos alternativos de solução de conflitos.

A pesquisa contemplou a elaboração de um questionário (via Google Forms) direcionado a essas instituições. Com o envio dos questionários, pretendeu-se obter informações necessárias e atualizadas para traçar um panorama nacional do tema abordado. A construção e o encaminhamento dos questionários foram essenciais para o levantamento e a homogeneização de informações a fim de mapear o referido cenário nacional.

Algumas organizações enviaram *e-mails* noticiando a impossibilidade de participação na pesquisa, alegando “questões de segurança, sigilo e confidencialidade” ou ausência de “autorização para repassar informações sobre [seus] procedimentos”, outras mencionaram que a instituição era “proibida de integrar ou participar de qualquer trabalho acadêmico que não tenha sido aprovado previamente pelo referido Conselho, especialmente em razão do sigilo” (respondente).

À vista disso, o grupo-alvo do questionário foi composto por 159 organizações, das quais 78 responderam. Uma foi excluída devido a inconsistências, totalizando 77 respondentes. A coleta de dados ocorreu de dezembro de 2020 a maio de 2021. O total de respostas representa 48,43% das câmaras privadas cadastradas existentes na ocasião, com uma margem de erro de 8,05% e um nível de confiabilidade de 95%.¹

Para a construção do questionário enviado às câmaras privadas para mapeamento do cenário nacional, foram considerados os parâmetros de tabulação e os fatores de pesquisa propostos por Arbix (2017, p. 223), aplicados em diferentes escala e contexto.

O questionário foi encaminhado ao endereço eletrônico das câmaras registrado no portal do tribunal no qual a instituição é cadastrada. Nos casos em que essa informação não estava disponível, buscou-se identificar o responsável por meio de ligação telefônica. Em alguns casos, também foram enviadas mensagens por WhatsApp, via seção “fale conosco” ou ouvidoria dos portais das câmaras.

Por último, cabe salientar que, para melhor compreensão do contexto das câmaras privadas, foram realizadas duas entrevistas semiestruturadas. Foram identificadas organizações que possuíam soluções tecnológicas para a realização de conciliação e mediação de conflitos de forma completamente automatizada e que estavam cadastradas em mais de um TJ. Apenas duas câmaras preencheram ambos os critérios, e, portanto, os representantes dessas organizações foram entrevistados.

A utilização do instrumental descrito possibilitou a apresentação do fenômeno em estudo sob a perspectiva das câmaras privadas, uma das frentes de execução da política pública judiciária. O mapeamento do cenário nacional sobre as câmaras privadas na perspectiva autocompositiva ganha relevância diante da ausência de relatórios consolidados, da escassez de dados disponíveis para consulta pública e do fato de nem todas as organizações terem *sites*. Ademais, em consulta pormenorizada nos portais eletrônicos das instituições que os têm, nem todos os dados de interesse para a pesquisa estavam disponíveis. Além disso, o conteúdo e o volume de informações disponíveis variaram quando analisados de maneira comparativa.

...

1 A determinação do tamanho mínimo da amostra e da margem de erro levou em consideração os ensinamentos de Stevenson (1983, p. 201-206), bem como a observação dos valores de referência que são adotados de forma predominante por Patino e Ferreira (2015, p. 565).

Destaca-se a lacuna de produção acadêmica existente no momento da pesquisa, pois foram localizados poucos estudos sobre o contexto proposto, devido à recente criação da política judiciária (política pública de tratamento adequado de conflitos), das parcerias com as câmaras privadas e das normativas correspondentes.

Assim, a significância deste artigo advém da atualidade do tema, da carência de literatura, da contribuição para a sistematização de informações dispersas e do caráter interdisciplinar da temática, que abrange interfaces com Administração, Políticas Públicas e Direito.

O presente artigo é organizado em três seções. A primeira, aborda aspectos conceituais do uso de métodos adequados de resolução de conflitos, bem como a incorporação de tecnologia nesses processos. A segunda, busca entender o contexto brasileiro sobre a temática em análise.

Por fim, na terceira seção, são apresentadas algumas conclusões sobre o estudo realizado. Constatou-se que o fenômeno estudado apresenta disparidades significativas entre as câmaras privadas. A distribuição geográfica das câmaras revela que, em alguns estados, notadamente os da região Sudeste, houve melhorias no acesso à Justiça por meio da oferta de métodos autocompositivos para a solução de conflitos. Contudo, em algumas regiões, sobretudo na região Norte, ainda existem muitas limitações.

Verificou-se que a tecnologia para a solução de controvérsias é incorporada em diferentes graus no contexto das câmaras privadas. Algumas instituições pesquisadas demonstraram um uso mais avançado da tecnologia, integrando-a como parte importante do processo decisório, ajudando a direcionar as partes rumo à tomada de decisão.

Portanto, constatou-se que a utilização de métodos alinhados ao conceito de ODR permite que a tecnologia atue como uma quarta parte na relação (Katsh; Rifkin, 2001; Arbix, 2017). Nesse sentido, o uso de ODR representa uma nova via de solução de controvérsias, e não apenas um meio de operacionalizar métodos já existentes (Arbix, 2017, p. 59; Katsh; Rifkin, 2001, p. 94).

I. MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (ADR) E RESOLUÇÃO *ON-LINE* DE CONTROVÉRSIAS (ODR): PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS, FACILITADORES E DIFICULTADORES

Ocorreram mudanças importantes na compreensão da expressão “acesso à Justiça”, que, atualmente, não é mais vista como sinônimo de acesso ao Poder Judiciário (Cappelletti; Garth, 1988, p. 3; Marona, 2013, p. 352). O acesso efetivo à Justiça é uma garantia que ultrapassa os limites territoriais, pois está relacionado à consolidação de um Estado Democrático e de uma sociedade mais igualitária (Sadek, 2009, p. 171-175; Santos, 1999, p. 146).

Cappelletti e Garth (1988) observaram que, para que os indivíduos, notadamente os mais carentes, possam ser verdadeiros cidadãos e alcançar a garantia de seus direitos, é necessário superar algumas barreiras de acesso. Essas barreiras são mais comuns em casos

menos complexos, envolvendo autores individuais em situação de pobreza, diferentemente do que ocorre, em média, com os litigantes habituais.²

Nos países ocidentais, os autores identificaram, a partir de 1965, o surgimento de movimentos renovatórios de acesso à Justiça, com certa sequência cronológica. Tais movimentos são explicitados por meio de três ondas, detalhadas a seguir, que representam medidas práticas implementadas para melhorar o acesso à Justiça.

A primeira onda manifesta-se na garantia de assistência judiciária para os pobres e revela os esforços dos países para promover serviços jurídicos para a população carente, que muitas vezes não tem consciência da existência de determinados direitos (Cappelletti; Garth, 1988, p. 31-49). A segunda onda, por sua vez, compreende a ampliação do acesso à Justiça, mudando o foco do direito individual (e dos pobres) para o alcance de direitos transindividuais, representando a Justiça do interesse público (Cappelletti; Garth, 1988, p. 49-67).

A terceira onda, conhecida como abordagem de acesso à Justiça, busca a informalização e a simplificação das leis e dos procedimentos judiciais existentes, além de incentivar a adoção de meios extrajudiciais de resolução de litígios. Isso inclui a transferência de competência para sistemas informais, com vistas à redução dos crescentes gastos gerados no sistema jurídico formal (Cappelletti; Garth, 1988, p. 67-73).

Desse modo, os métodos extrajudiciais de solução de conflitos ampliam os canais de comunicação entre as partes e representam alternativas viáveis de acesso à Justiça. Em consonância com a terceira onda, os métodos adequados de solução de conflitos (ADR) incorporam medidas conciliatórias, priorizam a mediação ou a intervenção de terceiros de forma apaziguadora, e incluem a arbitragem como forma eficaz de solucionar litígios (Menkel-Meadow, 2015, p. 1-10).

Nos Estados Unidos, o uso de ADRs ganhou destaque e investimento, sob o enfoque de que “acima de tudo, precisamos mudar a atitude do público em relação a mais formas construtivas de resolução de disputas” (Sander, 2000, p. 9).

Com a ampliação do uso da internet e o surgimento de novas demandas relacionadas às interações *on-line*, desenvolveram-se ferramentas de ODR, que combinam métodos de ADR com novas soluções tecnológicas (Wing *et al.*, 2021, p. 50-51).

A tecnologia e a ODR, além de encurtar distâncias entre os envolvidos, passaram a desempenhar tarefas mais sofisticadas. Segundo Amorim e Rodrigues (2019), “é preciso reconhecer que a aproximação inicial entre a ODR e a ADR não equivale a caracterizar,

...

2 O litigante habitual ou organizacional é a pessoa jurídica envolvida em muitos processos judiciais (litígios) e, portanto, tem maior *expertise* e recursos econômicos e humanos, o que permite uma análise mais estratégica dos procedimentos, utilizando-os a seu favor (Cappelletti; Garth, 1988, p. 25-26).

no contexto atual, a ODR como uma mera ADR virtual” (Amorim; Rodrigues, 2019, p. 174-175).

Assim, a ODR não se limita a transpor as técnicas autocompositivas existentes do ambiente analógico para o digital (Amorim; Rodrigues, 2019; Arbix, 2017). Nesse sentido, a ODR é caracterizada não apenas pelo uso de tecnologia, mas pelo surgimento de uma “quarta parte” na relação, capaz de fornecer subsídios necessários para que a decisão seja proferida por um terceiro imparcial e, até mesmo, para substituí-lo (Katsh; Rifkin, 2001, p. 94).

A expressão “quarta parte” foi elaborada por Katsh e Rifkin (2001), vanguardistas no estudo e na promoção do uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para gerenciar conflitos, para se referir aos casos em que a decisão é guiada por *software*, por meio do uso de algoritmos, robôs, dados parametrizados e inteligência artificial, de modo a alcançar a melhor solução para o caso concreto (Katsh, 2006, p. 5).

Assim, o aprimoramento e o desenvolvimento de novas ferramentas tecnológicas ampliam as possibilidades de uso, alcance e funções desempenhadas pela ODR, o que permite melhor gerenciamento da comunicação e processamento de informações (Wing *et al.*, 2021, p. 51). De acordo com Arbix (2017), a propagação de mecanismos *on-line* de resolução de conflitos “ganha terreno com a insatisfação com órgãos judiciais e mecanismos de ADR tradicionais” (Arbix, 2017, p. 148-149), apresentando-se como uma nova via para acessar a Justiça (Cooley, 2001, p. 23).

Nesse cenário, Susskind (2020) reflete sobre a interação entre o uso da tecnologia e o sistema de Justiça, propondo que a jurisdição é um serviço (“*justice as a service*”) que prescinde de espaço físico, podendo ser prestada por meio de tribunais *on-line*. Para os participantes, o que importa é o resultado final, ou seja, a solução dos conflitos (Susskind, 2020, p. 27; Susskind, 2017, p. 99).

Cortés (2011) salienta alguns facilitadores do uso de ODR em geral, como: a) economia de tempo, pois os procedimentos são mais ágeis em virtude da flexibilidade concebida pelo uso de comunicações assíncronas, que não estão sujeitas ao horário comercial; b) economia de custos, uma vez que não há necessidade de gastos com deslocamentos e hospedagens, além do impacto financeiro positivo gerado pelo melhor uso do tempo; c) conveniência do procedimento, o que torna possível que a parte tenha mais tempo para refletir sobre as propostas recebidas e as respostas a serem enviadas, melhorando a comunicação (reflexão sobre a linguagem e o texto antes de encaminhar a mensagem); d) maior controle sobre a decisão, pois, quando consensual, a decisão resulta da vontade dos participantes e, quando imposta, é possível escolher o terceiro imparcial; e) controle sobre os resultados com maiores chances de cumprimento voluntário, conferindo efetividade ao acordo (Cortés, 2011, p. 56-57).

Também podem ser destacados como aspectos positivos: a capacidade de auxiliar instituições a identificar falhas e causas de conflitos, com vistas a resolvê-los; o aprimoramento da avaliação das organizações, aumentando sua credibilidade e melhorando o relacionamento

entre os participantes; a superação de barreiras linguísticas, normativas e geográficas; a redução do volume de processos judiciais, o que resulta em economia para o setor público; e a adaptação para resolver conflitos gerados em ambientes virtuais, por exemplo, o *e-commerce*.

No entanto, há desafios atrelados a questões de imparcialidade, como vieses nos algoritmos e direcionamentos influenciados por financiadores; o engajamento das partes no uso de ODR; a necessidade de transparência e *accountability* no funcionamento dos mecanismos, processamento e desfecho dos conflitos; além da questão da assimetria de poder e o potencial agravamento das desigualdades entre os participantes (Arbix, 2017, p. 2016; Cortés, 2011, p. 75).

De acordo com Cortés (2011, p. 56-57), os principais obstáculos incluem: a) ausência de contato presencial, que dificulta a captura de *nuances* e linguagem não verbal durante a comunicação; b) problemas tecnológicos, que variam conforme o nível de *expertise* e habilidades dos usuários, sendo mais relevantes do que falta de familiaridade ou de acesso; c) barreiras linguísticas, que decorrem principalmente da predominância do uso da língua inglesa; d) questões normativas, que são agravadas pela falta de regulamentação, em especial no âmbito do poder público; e) voluntariedade do processo, que depende do consentimento das partes, não podendo ser obrigatório; f) falta de transparência, que pode ocultar questões de repercussão geral.

Assim, é essencial avaliar a eficácia desses mecanismos e estabelecer os princípios éticos fundamentais, pois “a introdução do aprendizado de máquina nos processos de ODR ampliará os desafios de garantir a confidencialidade, justiça, responsabilidade e transparência, especialmente quando os resultados são gerados por algoritmos dentro da ‘caixa preta’ da inteligência artificial” (Wing *et al.*, 2021, p. 50-51).

Com o avanço da tecnologia e a fusão dos ambientes virtual e físico, a ODR expande sua capacidade para abordar conflitos originados tanto *on-line* quanto *off-line*, impulsionada pelo aumento na capacidade de armazenamento e processamento de dados das ferramentas tecnológicas. No Brasil, iniciativas tanto na esfera pública como na esfera privada incorporam tecnologia para a solução extrajudicial de conflitos, potencialmente ampliando o acesso à Justiça ao oferecer aos cidadãos novas vias para a solução de controvérsias.

No entanto, Economides (1999, p. 71-72) levanta a possibilidade e o risco de serem ofertadas aos indivíduos “soluções pacíficas, possivelmente até soluções com as quais possam ficar extremamente contentes e felizes, que, no entanto, permanecem aquém do resultado passível de ser obtido caso os direitos legais fossem exercidos por intermédio do sistema judiciário formal”.

Em consonância com a realidade brasileira, pesquisas internacionais apontam que, em sociedades com significativa desigualdade econômica e social, há alta probabilidade de amplas camadas da população, sobretudo indivíduos vulneráveis, desconhecerem seus direitos (Sadek, 2014, p. 58). Esse contexto representa um obstáculo para a democratização do acesso à Justiça no país, que é marcado pela desigualdade social e pela concentração de renda nas mãos de uma minoria privilegiada.

No Brasil, uma parcela significativa da população encontra-se em um ciclo de restrições, com falta de acesso a políticas públicas adequadas, serviços públicos de qualidade insuficiente e barreiras no acesso aos sistemas de saúde, moradia e educação. Sem integrar os indivíduos que estão em situação marginalizada, que muitas vezes desconhecem os próprios direitos, a Justiça não pode promover inclusão nem contribuir para o bem-estar social e para o desenvolvimento da cidadania. Nesse sentido, Santos (1999, p. 148-149) destaca as disparidades existentes entre a justiça civil e a justiça social.

Fatores econômicos, sociais e culturais não deveriam ser obstáculos para a acessibilidade à Justiça pelos cidadãos. No Brasil, é importante ressaltar como uma barreira para a democratização do uso de tecnologias e, conseqüentemente, de ODR pela sociedade, a dificuldade enfrentada pela população no acesso às TICs. Isso engloba a disponibilidade de tecnologia, acesso à informação, a conexão à internet e distintos níveis de habilidade e familiaridade entre os participantes (Arbix, 2017; Cortés, 2011), especificamente entre os grupos que enfrentam exclusão social, como desempregados, pobres, aposentados, homossexuais, negros, presos e outros.

Dados da *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros* de 2019 (CGI.br, 2020) revelam que 20 milhões de domicílios brasileiros não têm acesso à internet (28% do total); nas classes D/E, esse número chega a 50% (13 milhões). O estudo também identificou que há 47 milhões de brasileiros que não utilizam a internet, o que corresponde a um em cada quatro brasileiros, com 40 milhões deles tendo cursado apenas até o ensino fundamental e 45 milhões pertencendo às classes C e D/E. Notavelmente, o telefone celular é o principal dispositivo usado para acessar a internet, exclusivamente utilizado por 58% dos usuários, abrangendo 99% dos usuários dos acessos totais. Esses dados evidenciam que o acesso à internet está intimamente relacionado a fatores sociodemográficos (CGI.br, 2020, p. 23-24).

1.1. CONTEXTO BRASILEIRO: MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E INSTITUCIONALIZAÇÃO DAS CÂMARAS PRIVADAS

No cenário brasileiro, o CNJ instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses, formalizada pela Resolução n. 125, de 29 de outubro de 2010, e suas alterações posteriores. Essa política foi desenvolvida com base em práticas já implementadas em alguns órgãos do Judiciário, com vistas à sistematização dessas iniciativas em toda a Justiça (Brasil, 2010). Representa, assim, um importante passo para incentivar e consolidar métodos autocompositivos.

A resolução abrangeu a criação pelos Tribunais dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemecs), responsáveis por coordenar e implementar a política nos estados, além dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), unidades encarregadas de operacionalizar métodos consensuais para a resolução de disputas (Brasil, 2010).

A partir da Constituição da República de 1988 e da mencionada Resolução n. 125 do CNJ de 2010, foi estabelecido em 2015 um conjunto normativo que promove a adoção de métodos adequados de solução de conflitos, composto principalmente pelo CPC (Brasil, 2015a) e pela Lei de Mediação (Brasil, 2015b).

Nesse contexto, a solução consensual ganha relevância no CPC por meio de um novo desenho procedimental do processo, incentivando a autocomposição a qualquer momento, seja no início até o decorrer do processo, inclusive na fase recursal. O CPC regula especialmente a mediação e a conciliação incidentais, ou seja, quando existe um processo em tramitação.

A Lei de Mediação, por sua vez, normatizou o instituto e estabeleceu os princípios e os requisitos da mediação judicial e extrajudicial. Além disso, a legislação enfatiza a importância de um ambiente favorável, com a garantia de um espaço seguro (confidencialidade), confiável e colaborativo. Os participantes devem estar plenamente informados sobre os objetivos das sessões, as condições de operacionalização, as regras do procedimento, o papel dos facilitadores e a validade de eventuais acordos celebrados, entre outros aspectos.

Quanto à capacitação e ao treinamento dos conciliadores e dos mediadores, ambos devem ter certificação nos moldes definidos na Resolução n. 125/2010 do CNJ. Para atuar como conciliador, é necessário ser estudante de qualquer curso de nível superior a partir do 5º período, enquanto o mediador deve ser graduado em qualquer área há mais de dois anos. Conforme previsto no CPC, ambos são considerados auxiliares da Justiça e suas atribuições são definidas pelas normativas de organização judiciária.

As sessões são conduzidas com a participação de mediadores e conciliadores, que podem ser escolhidos livremente pelas partes. Caso sejam designados pelo tribunal, devem estar previamente cadastrados no respectivo órgão (Nupemec) e no Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores (CCMJ), conforme estabelecido pelo CNJ.

As atividades dos mediadores e conciliadores são geralmente remuneradas, a menos que o tribunal tenha um quadro próprio de profissionais, selecionados por concurso público, ou que optem por atuar de forma voluntária de acordo com a regulamentação dos órgãos competentes (art. 167, § 6º e art. 169 do CPC [Brasil, 2015a]; art. 13 da Lei de Mediação [Brasil, 2015b] e art. 12, § 5º, da Resolução n. 125/2010 do CNJ [Brasil, 2010]). Dessa forma, esses profissionais podem estar vinculados ao tribunal – por exemplo, serem servidores ou estagiários –, a instituições públicas ou privadas, ou atuar de forma independente.

Na seara privada, diversas organizações dedicam-se à resolução de conflitos por meio de formas alternativas (centros especializados), incluindo desde instituições empresariais até centros de ensino que oferecem prática jurídica a estudantes. Nesse contexto, a política judiciária mencionada permite a colaboração entre o Poder Judiciário e essas organizações. Para isso, as instituições parceiras devem cumprir requisitos específicos e cadastrar-se nos Nupemecs dos tribunais para se qualificar como câmaras privadas. Todos os facilitadores dessas câmaras devem estar inscritos no cadastro de mediadores e conciliadores e ter capacitação e certificação conforme os padrões definidos pelo CNJ.

Dessa forma, as instituições cadastradas como câmaras privadas nos TJs podem atuar tanto na esfera processual, recebendo encaminhamentos de demandas pré-processuais e processuais dos Cejuscs, quanto submetendo os acordos celebrados à homologação judicial. É importante ressaltar que a atuação pré-processual pode ocorrer de forma independente, sem inter-relação com o Poder Judiciário.

Além disso, para atender aos processos de gratuidade de justiça, o CPC determina, conforme o art. 169, § 2º, que as câmaras privadas devem assumir um percentual de audiências não remuneradas estipulado pelos tribunais como contrapartida ao seu cadastramento. Por sua vez, a Resolução n. 271/2018 especifica que esse percentual corresponde a 20% dos casos encaminhados pelo Judiciário sem ônus (art. 2º, § 7º c/c art. 12-D da Resolução n. 125/2010 do CNJ). Para os demais casos, cabe às partes arcar com os custos de remuneração das câmaras.

No Brasil, existem iniciativas que utilizam tecnologia em distintos graus para a solução de controvérsias, tanto do Poder Executivo quanto do Poder Judiciário, nas searas pública e privada. No que diz respeito ao Poder Judiciário, há diversas ações de modernização, em curso desde 2004, impulsionadas pelo advento das TICs.

O uso da tecnologia ganhou amplitude, e diversas iniciativas foram implementadas com o objetivo de modernizar a máquina administrativa, melhorar a prestação jurisdicional, aumentar a transparência e a prestação de contas. O marco da implementação do sistema eletrônico foi em 2006, com a entrada em vigor da Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e determina a migração dos processos do meio físico para o eletrônico (e-Proc).

É inegável que o uso de ferramentas tecnológicas tem o potencial de aprimorar a prática do Direito e a administração da Justiça (Susskind, 2020, p. 368). Nesse sentido, surgiram outros desdobramentos a partir do manejo do banco de dados criado pelo Processo Judicial Eletrônico (PJe), possibilitando melhor gestão do acervo processual e definição de estratégias de atuação. Isso permitiu a visualização de demandas repetitivas, a identificação dos assuntos mais debatidos e o reconhecimento dos grandes litigantes.

No setor privado, surgiram diversas *startups* que oferecem soluções autocompositivas por meio de plataformas digitais e disponibilizam serviços *on-line*. Uma análise dos sítios eletrônicos dessas instituições revelou a oferta de serviços de mediação, conciliação e/ou arbitragem. Além disso, constatou-se que essas empresas estão distribuídas em diversos estados brasileiros, com uma concentração notável na região Sudeste. As instituições apresentam uma formatação diferenciada, com diferenças significativas na atuação e na organização de seus modelos de negócio.

Nesse universo, as organizações dedicadas à resolução de conflitos por meios alternativos registradas como câmaras privadas nos TJs são o foco do presente artigo. Por se tratar de um tema recente, não foram localizados dados consolidados sobre o panorama nacional dessas instituições no momento da pesquisa. A próxima seção apresentará os resultados obtidos por meio de pesquisa documental, questionários e entrevistas realizadas.

2. PERSPECTIVA NACIONAL SOB A DIMENSÃO DAS CÂMARAS PRIVADAS

Para melhor compreensão do cenário nacional, foi realizada uma pesquisa a fim de identificar e capturar as principais características das organizações dedicadas à resolução de conflitos por meios alternativos ao processo judicial. Inicialmente, conduziu-se ampla busca para identificar essas organizações, em especial as que utilizam métodos autocompositivos.

Considerando as limitações de tempo e a mutabilidade dos resultados, o rastreamento foi efetuado em dois períodos, setembro e dezembro de 2020, visando alcançar uma amostra mais recente e representativa do universo em estudo.

Definiram-se previamente três critérios para a coleta da amostra. O levantamento foi executado de acordo com: a) a identificação de câmaras privadas habilitadas no portal do CNJ e/ou cadastradas nos portais dos 27 TJs; b) os resultados obtidos no buscador Google para instituições dedicadas à resolução de conflitos por meios alternativos ao processo judicial, independentemente de cadastro em tribunais; c) a consulta aos portais de associações e conselhos pertinentes.

Após a conclusão do levantamento, foi realizada a purificação dos dados para eliminar exclusivamente as duplicidades. Registros incompletos, mesmo aqueles que continham apenas o telefone da organização, sem indicação de sítio eletrônico ou *e-mail* institucional, não foram descartados. Depois do refinamento dos dados, a amostra totalizou 389 organizações dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial.

A importância dessa catalogação é explicitada pela constatação de que, das 389 organizações identificadas, 159 estão cadastradas como câmaras privadas nos TJs, representando 40,87% da amostra. Se os registros cujos portais institucionais e endereços eletrônicos não foram localizados fossem excluídos, a representatividade dos dados seria ainda maior.

A perspectiva apresentada neste artigo contempla exclusivamente as câmaras privadas cadastradas, ou seja, as organizações credenciadas nos TJs. Essa escolha justifica-se pela representatividade estatística da amostra, pelo alinhamento com o tema de pesquisa e pelos recursos disponíveis, principalmente de tempo. Com isso, foi possível conhecer previamente o universo pesquisado e identificar o público-alvo do questionário. Vale destacar que o cadastramento foi confirmado com os respondentes, uma vez que uma das perguntas abordava essa questão.

É importante mencionar que foram identificadas algumas inconsistências entre o número de câmaras privadas informado pelos tribunais e o total encontrado na análise conjunta dos sítios eletrônicos do CNJ e dos próprios tribunais. Para solucionar essa discrepância, foram realizadas pesquisas mais detalhadas nos portais dos órgãos e no Google, com um exame cruzado dos dados e, em alguns casos, os tribunais foram contatados diretamente.

Assim, o grupo-alvo foi composto de 159 organizações, mas os dados apresentados referem-se aos 77 participantes da pesquisa, o que representa 48,43% das câmaras privadas cadastradas existentes na ocasião.

Foi perguntado às câmaras privadas a que atribuem o cadastramento nos tribunais. Constatou-se que aproximadamente 50% dos respondentes sinalizaram o interesse da organização

em se cadastrar como câmara privada e a possibilidade de homologação judicial dos acordos celebrados como fatores relevantes para justificar o credenciamento com os tribunais (16,52% de marcações). Similarmente, foi considerada como importante a divulgação sobre a possibilidade de utilização de câmaras privadas pelo Judiciário. Em seguida, surgiram questões atreladas à cultura da paz, ao incentivo do CNJ e ao conhecimento sobre o tema. Assim, para os respondentes, em primeiro plano estão questões vinculadas à própria instituição e, em segundo, ao Judiciário.

A apresentação das respostas foi categorizada em três pontos para melhor delinear o panorama nacional: 3.1. caracterização das câmaras privadas; 3.2. cadastramento e relação com os tribunais; 3.3. soluções tecnológicas.

2.1. CARACTERIZAÇÃO DAS CÂMARAS PRIVADAS

Esta seção destina-se a apresentar algumas informações e peculiaridades sobre as câmaras relacionadas ao contexto da pesquisa para melhor compreensão do cenário vigente. No que se refere à natureza jurídica das organizações, apenas duas são públicas e 74 são privadas, correspondendo a 97,4% do total.³

Apesar do cadastramento nos tribunais ser um tema relativamente recente, a existência dessas instituições não é. Algumas atuam na área de resolução de conflitos há mais de 20 anos, contudo, a média apurada é de 6,88 anos. Apenas 13,16% dos respondentes representam instituições com mais de 15 anos de experiência.

As organizações que atuam há dois, três ou quatro anos totalizam 44,74% dos respondentes. O período que compreende o intervalo de um a sete anos computa 56 organizações, o que equivale a 76,71%. Esse dado indica uma expansão das atividades no setor nos últimos anos, sobretudo entre as organizações credenciadas nos tribunais. Essa tendência está em consonância com a entrada em vigor de diversas normativas sobre métodos alternativos de soluções de conflitos, notadamente a partir de 2015/2016.

No que se refere ao custeio das sessões de conciliação e mediação, existe uma gama de formatos possíveis. Entretanto, em 51,9% dos casos, o ônus é dividido entre os envolvidos. Assim, a responsabilidade pelo pagamento das sessões é distribuída da seguinte forma: a) em 40 câmaras, ambas as partes; b) em 20, o reclamante; c) em 11, os procedimentos são gratuitos; d) em três, o requerido; e) em três câmaras, há uma assinatura mensal paga pela parte interessada como contraprestação pelos serviços prestados.

As ocorrências de gratuidade correspondem a 14,3% e incluem as instituições de ensino (10) e a Defensoria Pública (1). Dessas, oito são cadastradas no Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE), duas no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) e

...

3 Houve uma abstenção e foi observado que, no caso, a câmara não possui personalidade jurídica própria.

uma no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP). Ainda em relação ao pagamento das sessões, é importante ressaltar que, embora a questão não esteja normatizada em todos os tribunais, à luz do art. 12-D da Resolução n. 125/2010 do CNJ, há um percentual de sessões que as câmaras devem suportar de forma não remunerada. Essa exigência é uma contrapartida pelo credenciamento nos tribunais e é prevista para atendimento de casos de assistência jurídica gratuita.

Com relação aos mecanismos utilizados para a resolução de conflitos, os dados revelam que: a) 76 câmaras utilizam mediação; b) 70 câmaras utilizam conciliação; c) 48 câmaras utilizam negociação; d) 35 câmaras utilizam arbitragem; e) 18 câmaras utilizam outros métodos. Portanto, a mediação é o mecanismo mais empregado, usada por 98,7% das câmaras, seguida pela conciliação, com 90,9%, e pela negociação, com 62,3%. Esses resultados indicam a utilização concomitante de diferentes ferramentas pelas câmaras.

Quanto à composição do corpo de profissionais atuantes nas câmaras, constatou-se grande semelhança entre conciliadores e mediadores no quesito formação acadêmica e capacitação, conforme demonstrado, a seguir, na Tabela 1.

TABELA 1 – **FORMAÇÃO ACADÊMICA E CAPACITAÇÃO DOS CONCILIADORES E MEDIADORES ATUANTES NAS CÂMARAS PRIVADAS – BRASIL – 2021**

CAPACITAÇÃO	N. DE CONCILIADORES (%)	N. DE MEDIADORES (%)
POSSUEM NÍVEL SUPERIOR	61 (80,26)	68 (88,31)
MAJORITARIAMENTE FORMADOS EM DIREITO	41 (53,95)	41 (53,25)
FIZERAM CURSO/TREINAMENTO	57 (75,00)	68 (88,31)
ACUMULAM AS TRÊS CARACTERÍSTICAS	36 (47,37)	38 (49,35)

Fonte: Elaboração própria.

Em ambos os casos, a maioria dos profissionais tem nível superior, e mais de 50% são graduados em Direito. Não está claro se são grupos distintos ou se há uma acumulação de funções pelos profissionais. Nesse contexto, é importante pontuar que, para que o profissional interessado seja cadastrado na plataforma do CNJ, é necessário preencher alguns requisitos prévios.

Em relação à formação acadêmica dos profissionais, os conciliadores podem atuar antes mesmo da conclusão do ensino superior, desde que tenham a capacitação e a certificação

exigidas. No entanto, os mediadores devem ser graduados em qualquer área há pelo menos dois anos, conforme estabelecido no art. 11 da Lei de Mediação.

No que se refere à capacitação, 75% dos conciliadores e 88,31% dos mediadores realizaram cursos e treinamentos específicos para atuação nas instituições. É fundamental destacar que a certificação em curso de formação de mediadores e/ou conciliadores, englobando as etapas teóricas e práticas, é obrigatória conforme determinação do CNJ.

Portanto, é essencial que as câmaras privadas invistam na capacitação dos profissionais. A formação adequada da equipe não apenas é uma exigência do CNJ, mas também fortalece o uso dos métodos autocompositivos para a solução de conflitos.

No tocante à observância do art. 165 do CPC⁴ para a identificação das hipóteses em que ocorrerá a mediação ou a conciliação, os resultados foram os seguintes: a) 64 câmaras adotam o critério definido pelo CPC; b) em nove, não é aplicado o mencionado artigo, e há outros parâmetros para escolha e identificação dos casos sujeitos à conciliação e à mediação; c) em três, são realizadas apenas mediações; d) em uma câmara, ocorrem apenas conciliações.

Assim, 83,11% das câmaras privadas informaram adotar o critério estabelecido pelo CPC. Se excluirmos aquelas que atuam exclusivamente com mediação ou conciliação, esse percentual é ainda mais significativo e atinge 94,52% dos respondentes.

O campo jurídico para aplicação dos métodos autocompositivos é abrangente, visto que as demandas atendidas pelas instituições envolvem diversas matérias. Os casos mais representativos foram categorizados da seguinte forma: a) cíveis para 71 respondentes; b) família para 69; c) comercial/empresarial para 63; d) consumidor para 54; e) trabalhista para 31; f) comunitária para 26.

Outros temas citados tiveram menor incidência e somam: a) cinco respondentes para demandas do setor escolar; b) quatro para direito imobiliário (construção, incorporação, locação, compra e venda) e condominial; c) dois para financeiro, saúde e direito médico, direito administrativo e ambiental; d) um para opções como tributário, internacional público e privado ou questões específicas em setores como bancário, marítimo, aeronáutico, rodoviário, ferroviário, aeroportuário, turismo, desportivo, agronegócio, franquias, consórcios e família, especificamente quando não há filhos.

Observa-se que a ampla maioria das câmaras privadas atua no direito civil. Considerando que as câmaras operam simultaneamente em diversas áreas, as mais comuns são família, consumidor, cível e comercial.

...

4 O artigo mencionado dispõe que a conciliação ocorrerá preferencialmente quando não houver vínculo anterior entre as partes e o conciliador pode sugerir soluções para o conflito. Já a mediação ocorrerá nas hipóteses em que há vínculo anterior e as partes, por si próprias, identificam as soluções possíveis para o litígio.

Nesse cenário, a maioria das câmaras (87,01%) atende três ou mais áreas jurídicas, e 36 delas operam em três ou quatro, e 31 em cinco ou mais áreas. Somente oito respondentes operam em duas áreas, enquanto duas câmaras indicaram atuar exclusivamente com direito de família, representando 2,60% do total. Além disso, identificaram-se instituições que se destacaram em matérias específicas ou especializadas, como direito internacional, franquias, consórcios, transporte, turismo, desportivo e agronegócio.

Uma análise pressupõe que a distribuição geográfica das câmaras no país e o número de áreas jurídicas que elas cobrem podem indicar o grau de acessibilidade dessas instituições para a população. Câmaras mais especializadas tendem a atuar em um menor número de áreas, o que pode resultar em uma expectativa de remuneração mais alta e, possivelmente, menor acessibilidade devido à distribuição regional e ao custo dos serviços especializados. No entanto, câmaras privadas especializadas podem receber maior volume de processos encaminhados dos Cejuscs, considerando sua *expertise*.

No que concerne à disponibilidade de relatórios ou dados sobre os acordos celebrados, as matérias jurídicas tratadas nas demandas em litígio e o perfil do público atendido (sexo, escolaridade, etc.), os resultados sinalizam que: a) 56 câmaras possuem relatórios sobre o quantitativo de acordos celebrados; b) 24 câmaras possuem relatórios sobre as matérias discutidas nas demandas; c) 14 câmaras têm relatórios sobre o perfil dos públicos atendidos.

Entretanto, 19 câmaras (24,7% dos respondentes) não contam com tais relatórios. É importante destacar que os relatórios não apenas permitem o acompanhamento da execução da política pública, mas também são fundamentais à luz do CPC para fins estatísticos, de avaliação e de transparência. Conforme previsto no art. 167, § 3º, do CPC, os tribunais devem classificar de modo sistemático e publicar, pelo menos anualmente, o “número de processos de que participou [câmara e facilitador], o sucesso ou insucesso da atividade, a matéria sobre a qual versou a controvérsia, bem como outros dados que julgar relevantes”. Esses dados são essenciais para os cidadãos, pois podem escolher livremente as câmaras privadas, como estabelecido no art. 168 do CPC.

Ao analisar os dados conjuntamente, observa-se que apenas 11 câmaras têm os três tipos de relatórios mencionados; 12 têm relatórios sobre a matéria discutida e o quantitativo de acordos; duas possuem relatórios sobre o quantitativo de acordos e os perfis dos públicos atendidos. Em contrapartida, 31 câmaras informaram ter apenas relatórios sobre o quantitativo de acordos celebrados.

Quando questionadas sobre a disponibilidade dos relatórios para consulta, 41 câmaras responderam negativamente. Alguns respondentes justificaram essa negativa citando que os dados são considerados “internos”, “estratégicos”, “sigilosos”, “confidenciais”, ou destinados ao “controle interno”, além de estarem sujeitos a “tratamento e sistematização”.

Apenas três câmaras afirmaram que os relatórios podem ser compartilhados, enquanto outras 18 indicaram que a possibilidade de acesso poderia ser avaliada mediante solicitação e aprovação interna. Contudo, houve ressalvas sobre os temas e os dados disponíveis, como a limitação à divulgação dos quantitativos de processos encaminhados pelos tribunais.

Como uma frente em expansão da política pública de tratamento adequado de conflitos, é crucial monitorar o ambiente em constante aprendizado. É essencial saber se essa abordagem está sendo eficaz, quais resultados estão sendo obtidos e quem está sendo beneficiado, pois a eficácia do serviço prestado depende da medição e avaliação prévias. O monitoramento da execução da política pública como um todo se apresenta como uma importante oportunidade de aprendizado ao mapear a institucionalização dos métodos e identificar possíveis lacunas.

O crescimento no número de câmaras privadas sem um monitoramento claro dos serviços prestados e sem o treinamento adequado dos profissionais pode ter consequências indesejadas. Esse aumento pode intensificar assimetrias informacionais, econômicas e de habilidades negociadoras entre litigantes frequentes e individuais, além de potencialmente contribuir para a desvalorização e o descrédito dos métodos autocompositivos por parte da população.

2.2. CADASTRAMENTO E RELAÇÃO COM OS TRIBUNAIS

Todas as instituições respondentes confirmaram estar cadastradas como câmaras privadas em algum TJ. A maioria expressiva, 62,3%, está registrada em tribunais de grande porte, destacando-se 28 no TJSP, 12 no TJMG, oito no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) e duas no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS). Nos tribunais de médio porte, são nove no TJPE, cinco no Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso (TJMT), três no Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC), duas no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA), Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) e no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), uma no Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES) e apenas três em tribunais de pequeno porte, sendo duas no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS) e uma no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN).

Observou-se que 62,34% das instituições respondentes estão localizadas na região Sudeste, com destaque para São Paulo, e notou-se a ausência de câmaras privadas cadastradas nos sete TJs da região Norte do país. Ademais, 97,40% das câmaras estão credenciadas exclusivamente em um tribunal, e apenas duas estão registradas em mais de um órgão da Justiça estadual.

Nota-se que a concentração de câmaras está diretamente relacionada com regiões de alta densidade populacional e recursos financeiros, em especial no estado de São Paulo. Além disso, a predominância em grandes centros urbanos e regiões de maior poder aquisitivo sugere o perfil do público atendido, com maior probabilidade de uso por litigantes habituais em comparação a um atendimento mais pulverizado, que poderia ampliar o acesso para litigantes individuais.

A pesquisa revelou que, entre 159 organizações identificadas, apenas quatro estão cadastradas em mais de um tribunal. Notavelmente, os credenciamentos múltiplos predominam no TJSP e em tribunais da região Sudeste do país.

Apesar dessa distribuição, ao analisar a atuação geográfica das instituições, constatou-se que 25 câmaras operam em mais de um estado da federação, correspondendo a 32,9% dos respondentes. No entanto, a maioria está cadastrada em apenas um tribunal. Ressalta-se que o cadastro não é único em âmbito nacional; as câmaras devem se credenciar em cada tribunal de interesse, dependendo da disponibilidade de cada órgão. Portanto, é fundamental ponderar ambos os critérios para uma compreensão completa do fenômeno.

Por seu turno, 38 câmaras exercem atividades exclusivamente em um estado da federação, alinhando-se ao cadastramento mencionado antes. Ademais, 13 câmaras informaram operar tanto no Brasil quanto no exterior.

Por fim, com relação ao encaminhamento de demandas dos Cejuscs dos tribunais para as câmaras, os resultados são os seguintes: a) 41 nunca receberam, o que representa 53,2%; b) 21 recebem esporadicamente, equivalente a 27,3%; c) 15 recebem com frequência, o que corresponde a 19,5%.

Das 15 câmaras que recebem demandas dos Cejuscs com frequência, uma delas é a Defensoria Pública, enquanto outras cinco são instituições de ensino (quatro no TJPE e uma no TJSP). Assim, elas oferecem atendimento gratuito às partes. As demais câmaras estão predominantemente cadastradas no TJSP (seis) e no TJRJ (quatro).

Nesse sentido, ao consultar as câmaras sobre iniciativas ou observações importantes que quisessem destacar, mais de uma vez foi relatada a necessidade de remuneração dos profissionais e do aumento no encaminhamento de demandas para as câmaras. Sublinhou-se que se sentiriam “valorizados e isso traz, conseqüentemente, maior reconhecimento, não só para os profissionais, mas para o procedimento como um todo e toda a mudança de cultura” (respondente).

Durante uma entrevista, um representante de uma das câmaras destacou que, devido à extensão das medidas de isolamento social implementadas na pandemia e à continuidade da suspensão do expediente presencial nos tribunais, a partir do final de 2020 e início de 2021, o tribunal começou a encaminhar várias demandas gratuitas à instituição.

2.3. SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

Quanto ao uso de tecnologia, a maioria dos respondentes (92,2%) afirmou que suas câmaras incorporaram soluções tecnológicas para realizar sessões a distância, totalizando 71 instituições. Em contraste, apenas seis respondentes indicaram a impossibilidade de solução de conflitos *on-line*, sendo uma delas uma instituição de ensino.

Sobre a necessidade de intervenção humana nas negociações entre as partes e o nível de automação das atividades de conciliação e mediação desempenhadas pela instituição, os resultados apresentaram o seguinte panorama: a) 48 respondentes (62,3%) mencionaram que as sessões são conduzidas por videoconferência ou de forma presencial, obrigatoriamente com intervenção humana; b) 24 respondentes (31,2%) indicaram que oferecem ambas as opções, sessões completamente automatizadas ou presenciais, dependendo da natureza do conflito ou da preferência das partes envolvidas; c) três respondentes (3,9%) noticiaram que

são parcialmente automatizadas, com participação humana necessária para a finalização dos acordos; d) dois respondentes (2,6%) informaram que as sessões são realizadas exclusivamente de forma presencial, obrigatoriamente com intervenção humana.

Sobre as 24 câmaras que implementaram soluções tecnológicas para a realização de sessões inteiramente automatizadas, sem intervenção de conciliadores e mediadores, observou-se que: a) 15 são credenciadas em tribunais de grande porte (31,3% dos de grande porte); b) sete em tribunais de médio porte (26,9% dos de médio porte); c) duas em tribunais de pequeno porte (66,7%, considerando que apenas três respondentes representam essa categoria).

Um entrevistado noticiou que “é possível a realização de sessões através de *chat*, videoconferência e de forma assíncrona, onde utilizamos robôs na troca de mensagens”. Outro entrevistado destacou a incorporação de plataformas para sessões *on-line* e a utilização de soluções “tecnológicas de última geração, com inteligência artificial, [...] para garantir segurança, rapidez e acessibilidade para toda a sociedade”.

Não foi possível obter informações detalhadas acerca das soluções tecnológicas (ODR) usadas para viabilizar o atendimento de modo inteiramente automatizado. Embora os respondentes e entrevistados tenham confirmado a existência dessas ferramentas, eles não se dispuseram a fornecer mais informações em razão de diversos fatores, como a falta de tempo e a natureza sigilosa das informações. Isso limitou a análise mais acurada da questão.

Sob o aspecto da acessibilidade, um respondente ressaltou a necessidade de “preparação tecnológica para atuação *on-line*, atendendo as necessidades das partes que não apresentam conhecimento suficiente para atuação virtual”. Em consonância, outro respondente mencionou que, além de realizarem mutirões, “disponibilizamos equipamento tecnológico para as partes que não dispõem desses meios para participarem da mediação de forma remota”.

É inegável que a incorporação de tecnologia contribui de modo positivo para a automação de diversas tarefas, principalmente as repetitivas, desempenhando um papel fundamental na celeridade dos processos. Além disso, ela pode favorecer a solução de conflitos e ampliar o acesso à Justiça.

Todavia, o uso de tecnologia por si só não solucionará todos os problemas existentes. A incorporação de ferramentas tecnológicas não é uma questão simples, pois, além de exigir infraestrutura adequada das organizações, pode também resultar na segregação do acesso à Justiça para alguns cidadãos.

Por fim, os respondentes foram questionados sobre o principal dificultador com relação ao uso de soluções tecnológicas para conciliação e mediação de conflitos. Prevalentemente, os respondentes indicaram que a cultura é o maior obstáculo para a utilização de tecnologia nesses processos.

CONCLUSÃO

A discrepância observada neste artigo com relação às câmaras privadas aponta para a necessidade de democratizar o acesso à Justiça em todo o país, por meio da promoção da interiorização das políticas públicas judiciárias. Essa necessidade alinha-se ao cenário descrito por Cappelletti e Garth (1988), em que a democratização do acesso à Justiça significa o pleno exercício da cidadania e a ampliação dos direitos dos cidadãos mediante as soluções efetivas, igualitárias e justas (Santos, 2011; Sadek, 2009). Dessa forma, uma melhor distribuição regional e a interiorização das câmaras e dos profissionais poderiam contribuir positivamente para a ampliação do acesso à Justiça em regiões menos favorecidas e alcançar pessoas em situação de vulnerabilidade.

A questão central não se limita a solucionar a quantidade expressiva de demandas em pauta, mas perpassa por questões qualitativas. A institucionalização dos métodos autocompositivos, se oferecida como uma solução genérica e obrigatória, desprovida de valor real para o jurisdicionado, não conseguirá resolver uma questão tão complexa.

O uso de ODR apresenta como principais benefícios a economia de tempo e de custos. A incorporação de tecnologia nas atividades jurídicas é frequentemente um fenômeno inexorável e irreversível. Nesse contexto, a identificação de câmaras privadas que já atuam com métodos alinhados ao conceito de ODR destaca a necessidade de se assegurar que serviços jurídicos de qualidade sejam acessíveis à população vulnerável, viabilizando o acesso real e equitativo à Justiça.

No entanto, o acesso à internet no Brasil é desigual. Enquanto alguns cidadãos dispõem de uma conexão robusta que permite a plena navegação na rede, outros dependem de dispositivos móveis obsoletos, com limites de tráfego de dados e memória insuficiente para a instalação de aplicativos. Essa heterogeneidade pode influenciar de modo negativo as oportunidades de acesso e a probabilidade de um desfecho favorável na solução de conflitos via incorporação de TICs, potencialmente criando ou ampliando restrições e hierarquias no acesso à Justiça.

Ademais, o estudo oportunizou o levantamento de informações dessas instituições, proporcionando um panorama mais preciso da atuação do setor no âmbito nacional. Também possibilitou a uniformização dos dados, considerando que nem todas as organizações contam com portais institucionais, e as que o têm nem sempre disponibilizam as informações requeridas para consulta. Além disso, a pesquisa facilitou a identificação das câmaras privadas que utilizam ODR para a resolução de controvérsias, servindo como base para estudos e aprofundamentos futuros.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de; RODRIGUES, Ricardo Schneider. A resolução *on-line* de litígios (ODR) na administração pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência. *Revista Direito, Estado e Sociedade*, Rio de Janeiro, n. 54, p. 171-204, jan./jun. 2019.

ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução online de controvérsias*. São Paulo: Intelecto, 2017.

BACELLAR, Roberto Portugal. *Mediação e arbitragem*. São Paulo: Saraiva, 2012. [Saberes do Direito, v. 53].

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 271, de 11 de dezembro de 2018*. Fixa parâmetros de remuneração a ser paga aos conciliadores e mediadores judiciais, nos termos do disposto no art. 169 do Código de Processo Civil – Lei n. 13.105/2015 – e no art. 13 da Lei de Mediação – Lei n. 13.140/2015. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_271_11122018_12122018115214.pdf. Acesso em: 20 set. 2019.

BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2015a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.105%2C%20DE%2016%20DE%20MAR%C3%87O%20DE%202015.&text=C%C3%B3digo%20de%20Processo%20Civil.&text=Art.%201%C2%BA%20O%20processo%20civil,se%20as%20disposi%C3%A7%C3%B5es%20deste%20C%C3%B3digo. Acesso em: 20 set. 2019.

BRASIL. Lei n. 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 n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 20 set. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n. 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://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em: 20 set. 2019.

BRASIL. Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 20 set. 2019.

BRASIL. Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre arbitragem. *Diário Oficial da União*, Brasília, 24 set. 1996. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=24/09/1996>. Acesso em: 26 jun. 2024.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, 1988. Disponível em: https://planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 set. 2019.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução Elen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019*. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em números 2021*. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em números 2020*. Brasília: CNJ, 2020a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Guia de utilização do ConciliaJud: Sistema de Controle de Ações de Capacitação em Mediação e Conciliação do Conselho Nacional de Justiça*. Brasília: CNJ, 2020b.

COOLEY, John W. *A advocacia na mediação*. Brasília: UNB, 2001.

CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Nova York: Routledge, 2011.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia? In: PANDOLFI, Dulce *et al.* (orgs.). *Cidadania, justiça e violência*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getulio Vargas, 1999. p. 61-76.

KATSH, Ethan. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *Lex Electronica*, [s.l.], v. 10, n. 3, Hiver/Winter 2006. Disponível em: https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf. Acesso em: 20 jun. 2024.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. São Francisco: Jossey-Bass, 2001.

MARONA, Marjorie Corrêa. Defensorias públicas. In: AVRITZER *et al.* (orgs). *Dimensões políticas da justiça*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013. p. 351-368.

MENKEL-MEADOW, Carrie. Mediation, Arbitration, and Alternative Dispute Resolution (ADR). *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. Irvine: Elsevier Ltd., 2015.

MENKEL-MEADOW, Carrie. When Dispute Resolution Begets Disputes of its Own: Conflicts Among Dispute Professionals. *UCLA Law Review*, [s.l.], v. 44, p. 1871-1933, 1997.

MOSCOVICI, Fela. *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*. 7. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.

PATINO, Cecília Maria; FERREIRA, Juliana Carvalho. Intervalos de confiança: uma ferramenta útil para estimar o tamanho do efeito no mundo real. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*, Brasília, v. 41, n. 6, nov./dez. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jbpneu/a/3xHTDz5WJ8ngJLZWSHjzFzR/?lang=pt#>. Acesso em: 15 jul. 2024.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. *Revista USP*, São Paulo, n. 101, p. 55-66, 2014.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: porta de entrada para a inclusão social. In: LIVIANU, Roberto (coord.). *Justiça, cidadania e democracia*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009. p. 170-180.

SANDER, Frank E. A. The Future of ADR: The Earl F. Nelson Memorial Lecture. *Journal of Dispute Resolution*, [s.l.], v. 2000, n. 1, 2000.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da Justiça*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. Porto: Edições Afrontamento, 1999.

SMITH, Stephanie E.; MARTINEZ, Janet K. An Analytic Framework for Dispute Systems Design. *Harvard Negotiation Law Review*, [s.l.], v. 14, p. 123-169, 2009.

SOLER, Raúl Calvo. *Mapeo de conflictos: técnica para la exploración de los conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2014.

STEVENSON, William J. *Estatística aplicada à Administração*. São Paulo: Harbra, 1983.

SUSSKIND, Richard E. *Online Courts and the Future of Justice*. Londres: Oxford University Press, 2020.

SUSSKIND, Richard E. *Tomorrow's Lawyers: An Introduction to Your Future*. Nova York: Oxford University Press, 2017.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2018.

WING, Leah *et al.* Designing Ethical Online Dispute Resolution Systems: The Rise of the Fourth Party. *Negotiation Journal*, [s.l.], v. 37, n. 1, Winter, 2021.

Gisele Luiza Soares Moura

MESTRA EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PELA FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO (FJP). ESPECIALISTA EM DIREITO PÚBLICO – DIREITO CONSTITUCIONAL E DIREITO ADMINISTRATIVO – E EM DIREITO PROCESSUAL CIVIL PELA UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES. ESPECIALIZAÇÃO *LATO SENSU* EM DESIGN DE SISTEMAS APLICADO À RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E GESTÃO PROCESSUAL REALIZADO PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS (TJMG) EM PARCERIA COM A UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG). ESPECIALISTA EM GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE PELA FJP. BACHARELA EM DIREITO PELAS FACULDADES MILTON CAMPOS E EM LETRAS PELA UFMG. SERVIDORA PÚBLICA NO TJMG.

giseleluizasoares@gmail.com

Simone Cristina Dufloth

DOUTORA COM PÓS-DOUTORADO EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO PELA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS (UFMG). MESTRA EM CIÊNCIAS E TÉCNICAS NUCLEARES PELA UFMG. BACHARELA EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA PELO CENTRO UNIVERSITÁRIO UNA E EM ENGENHARIA ELÉTRICA – SISTEMAS ELETRÔNICOS PELA PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS (PUC MINAS). PESQUISADORA E PROFESSORA DA FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO (FJP) NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO, ESPECIALIZAÇÃO E MESTRADO.

simone.dufloth@fjp.mg.gov.br