

Tecnologia e o direito fundamental de acesso à justiça

Technology and the fundamental right to access to justice

Juliana Couto Fazio¹

Renata Cristina Othon Lacerda de Andrade²

Resumo: O objetivo deste artigo é analisar o sistema multiportas no âmbito da administração pública a partir da observação do funcionamento do aplicativo MeuINSS e da possibilidade dele ser uma porta do sistema. Considera-se a hipótese de que o uso de ferramentas tecnológicas para resolução de conflitos pela administração pública é uma forma de democratizar o acesso à justiça. Para alcançar os objetivos propostos, optou-se por pesquisa descritiva, aplicada e de natureza bibliográfica, nela foi utilizado método dedutivo, com metodologia qualitativa, pois analisa e descreve sobre o processo de resolução consensual de conflitos entre o INSS e seus beneficiários, por meio da tecnologia.

Palavras chave: Tecnologia. Acesso à justiça. Sistema multiportas

Abstrac: The objective of this article is to analyze the multiport system within the scope of public administration by observing how the INSS application works and the possibility of it being a port in the system. The hypothesis is considered that the use of technological tools for conflict resolution by public administration is a way of democratizing access to justice. To achieve the proposed objectives, we opted for descriptive, applied and bibliographical research, using a deductive method and methodology qualitative, as it analyzed and described the process of consensual conflict resolution between the INSS and beneficiaries through technology.

Keywords: Technology. Access to justice. Multiport system

1 Introdução

O acesso à justiça é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal de 1988 no seu Art. 5º, inciso XXXV. No texto constitucional justiça significa jurisdição

¹ Servidora Pública, Graduada em Direito pela Faculdade Damas –PE. E-mail: julianacouto77@gmail.com

² Especialista, Mestre e Doutora em Direito – UFPE. Advogada e Professora da Faculdade Damas – PE. E-mail: renata.andrade@faculdaadedamas.edu.br

Recebido em 15/11/2023

Aprovado em 20/12/2023

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*



estatal, aquela capaz de garantir o império e a universalidade da lei. Nessa perspectiva, quando um cidadão vê o seu direito negado ele recorre à justiça (jurisdição estatal), e disso depreende-se que o direito de acesso à justiça é também uma forma de garantir outros direitos fundamentais. Como a Constituição Federal de 1988 é garantista (o que a torna uma das mais avançadas do mundo), desenvolveu-se no Brasil uma verdadeira judicialização da vida.

Por outro lado, o processamento para resolução das lides tornou-se um gargalo, comprometendo a razoável duração do processo e, não raro, há casos em que o cidadão morre sem ver o seu direito garantido.

Este estudo propõe analisar outras formas de garantir direitos sem, necessariamente, passar pela jurisdição estatal. Para isso, aborda-se o conceito de justiça de forma mais ampla, no qual a jurisdição estatal é apenas uma de suas manifestações (na perspectiva do sistema multiportas).

A realidade das demandas judiciais contra o INSS, por exemplo, tornou-o o maior litigante do país. De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ)³, em 2020, as ações em que o INSS é parte representaram os seguintes percentuais em cada TRF: 55% no TRF5, 79% no TRF4, 69% no TRF3, 58% no TRF2 e 69% no TRF1. Na tentativa de mitigar essa realidade e oferecer um canal de comunicação virtual entre o INSS e seus beneficiários, o INSS criou um aplicativo chamado MeuINSS.

O sistema multiportas oferece formas adequadas de resolução de controvérsia fora do sistema judiciário, embora o judiciário também use (sobretudo depois do CPC/2015) os métodos autocompositivos desse sistema. O sistema multiportas se caracteriza pela celeridade, desburocratização, em alguns casos, menor custo que o judicial, e principalmente por uma resolução consensual do conflito entre as partes. Nesse sentido parte-se do pressuposto de que o sistema multiportas oferece uma ampliação do acesso à justiça. O referido sistema abarca métodos de resolução de controvérsias como: conciliação, mediação, arbitragem, negociações, sejam elas de forma física ou virtual.

Com o advento da pandemia, as tecnologias disruptivas se expandiram exponencialmente através de home officer, de teleconsultas, e-commerce, etc. São

³ <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/05/sumario-executivo-juizados-especiais-federais-260522.pdf>

tecnologias que já existiam, mas que tiveram seu uso ampliado e o desempenho acelerado. Essa virtualização do mundo da vida não deixou os conflitos de fora e foi preciso investir em novas formas de resolução de conflitos. Assim, o judiciário, as autarquias e órgãos públicos, em geral, tiveram que disponibilizar canais de comunicação e/ou plataformas de inteligência artificial (IA), capazes de resolver controvérsias e as demandas dos cidadãos.

No contexto pandêmico, sobretudo no primeiro ano, com as agências do INSS fechadas, a população passou acessar muito mais o aplicativo MeuINSS, o qual se tornou o principal canal de acesso do cidadão em busca dos seus direitos sociais. Entretanto, isso pareceu não se refletir na diminuição da judicialização de ações contra o INSS.

Essa observação aponta para necessidade de se refletir sobre a relação da administração pública com o sistema multiportas. Sabe-se que a administração pública, fundamentada no princípio da supremacia do interesse público sobre o privado e no princípio da indisponibilidade do interesse público, se considera “impedida” de utilizar os métodos do sistema multiportas. Porém, a releitura desses princípios tem possibilitado uma maior abertura da administração pública para o sistema multiportas.

Diante do exposto, o objetivo deste artigo é analisar o sistema multiportas no âmbito da administração pública a partir da observação do funcionamento do aplicativo MeuINSS (ferramenta tecnológica) e da possibilidade dele ser uma porta do sistema. Considera-se a hipótese de que o uso de ferramentas tecnológicas, como o aplicativo MeuINSS, para resolução de conflitos pela administração pública é uma forma de democratizar o acesso à justiça.

Para alcançar os objetivos propostos, optou-se por pesquisa descritiva, aplicada e de natureza bibliográfica, nela foi utilizado método dedutivo, pois o estudo pretendeu descrever uma situação e para isso parte do geral (A resolução consensual de conflitos pela administração pública dentro do sistema multiportas) para o específico (A resolução consensual de conflitos entre o INSS e o beneficiário por meio de uma plataforma digital). A Metodologia foi qualitativa, pois analisou e descreveu sobre o processo de resolução consensual de conflitos entre o INSS e os beneficiários por meio da tecnologia.

2 Sistema judiciário e os métodos adequados de resolução de controvérsias.

Na tentativa de se encontrar formas mais adequadas para resolução de conflitos, não só para diminuir a sobrecarga do judiciário mas, sobretudo, para criar uma forma capaz de oferecer métodos de resolução de controvérsia com respostas de qualidade, dando ao cidadão a plena satisfação do seu direito, estudiosos começaram a pesquisar e desenvolver esses métodos como alternativa ao sistema jurídico. "A partir daí, assistiu-se a uma série de reformas no sistema de justiça civil de diversos países para difundir e incorporar ao processo judicial as chamadas *Alternative Dispute Resolution (ADRs)* (SOUSA, 2017, p.29), que será tratado mais adiante.

De acordo com Rosalina Sousa (2017) dois movimentos se destacaram, na década de 1970, ao trilhar esse caminho em busca da resolução alternativa de conflitos: um deles foi o Projeto Florença, coordenado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth e que deu origem ao livro "Acesso à justiça". Nesse livro, resultado de uma pesquisa de anos em vários países, é apresentada a ideia de que o acesso à justiça no mundo contemporâneo se deu por meio de três ondas renovatórias: (i) a primeira onda se refere à assistência judiciária gratuita, pois o alto custo das demandas judicializadas era um obstáculo ao efetivo acesso à justiça, sobretudo para os mais pobres, em meados dos anos 60 e 70 observou-se, nos países ocidentais uma onda de reformas jurídicas para que o Estado arcasse - seja através da criação de órgãos, como equivalentes à Defensoria, seja por meio da remuneração de prestação de serviço advocatício - com as despesas do acesso à justiça para aqueles que não podiam arcar; (ii) a segunda onda se refere à representatividade jurídica para os interesses difusos, ou seja, os interesses coletivos ou grupais, a renovação dessa onda se refere a uma verdadeira "revolução" no direito civil que, até os anos 1970, não considerava parte legítima quem quisesse representar um interesse coletivo (v.g. interesse sobre o meio ambiente, direito do consumidor); (iii) e a terceira onda chamada de "enfoque de acesso à justiça" se caracteriza pela "... atenção no conjunto geral das instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas na sociedade moderna..." (CAPELLETTI, GARTH, 1988, p. 65). Na terceira onda renovatória houve a percepção de que apenas a representação judicial aperfeiçoada, conquistada na primeira e segunda onda, não era suficiente se não

fosse acompanhada de mudanças no procedimento. Afinal, o que torna um direito material efetivo são as regras do procedimento.

Essas questões levaram à reflexão de novas formas de procedimentos, o que Capelletti e Garth (1988) entenderam que seria uma verdadeira reforma do judiciário

esse enfoque encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo alterações nas formas de procedimentos, mudanças nas estruturas dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou para profissionais, tanto como juízes como quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução dos litígios." (CAPELLETTI, GARTH, 1988, p. 65)

Dito de outro modo, os autores tratam da necessidade de adaptação do procedimento (do processo civil) ao tipo de litígio, o que pode-se inferir como uma adequação do método de resolução de conflito com o tipo da demanda.

O outro movimento que se destacou na mesma época foi desenvolvido por Frank Sander, professor da Faculdade de Direito de Harvard, que apresentou um documento de sua autoria sobre "Variedades do processamento de conflitos" (*Varieties of dispute processing*) na *Pound Conference* (CRESPO, 2012). Na Conferência ele explicou sobre um modelo multifacetado de resolução de conflitos que vem a ser o Tribunal Multiportas (originalmente "centro abrangente de justiça"). Para Sander, as diferentes formas de resolução de conflitos por meio de mediação, negociação, arbitragem e med-arb⁴ eram diferentes portas e cada uma oferecia uma forma adequada de tratar e processar determinados conflitos. Porém, segundo o próprio autor, a execução não é tão simples como a ideia, pois esse trabalho de triagem, de escolha da porta adequada não é uma tarefa simples.

A ideia do Tribunal Multiporta pode ser assim resumida:

(...) quando o jurisdicionado se dirigisse ao Estado para se servir do instrumento de solução de conflitos disponibilizado, não devia encontrar somente a jurisdição, mas outras "portas", com outros mecanismos disponíveis, a exemplo da mediação, da conciliação e da arbitragem. O Poder Judiciário, fechado em um sistema composto de

⁴ Combinação de mediação e arbitragem.

juízes, partes, promotores e advogados, não deveria ser a única maneira de se resolver conflitos. (SOUSA, 2017, p.33)

Essas ideias trazidas por Capelletti e Garth e por Sander, entre outros, foram se popularizando pelo mundo e vários países foram incrementando seus sistemas jurídicos com reformas que abarcassem ADRs -*Alternative Dispute Resolution*⁵.

Podemos dizer que a ADR são as "portas" do sistema multiportas e abrange: mediação, negociação, arbitragem, med-arb, conciliação e formas virtuais de resolução de conflitos como as *On-line Dispute Resolution (ODR)*⁶ entre outras. Observa-se que as ADRs visam a composição de um sistema capaz de receber diferentes demandas e capaz de dar soluções adequadas e eficazes para a imensa diversidade de conflitos existente na sociedade. Ou seja, é possível alcançar a pacificação social por diferentes formas, por múltiplos processos e não só pelo processo jurídico.

3 ODR como uma das "portas" do sistema multiportas.

Sumariamente, a ODR é a aplicação de tecnologia da informação ao procedimento para resolução de disputas (NUNES, 2021). A ODR surgiu originalmente

(...) em meados da década de 90 como uma resposta a disputas decorrentes da expansão do comércio eletrônico. Durante esse período a web estava se expandindo para usos comerciais, tomando-se um espaço ativo, criativo, crescente e, às vezes, lucrativo. Um ambiente assim, com um número significativo de transações e interações (onde os relacionamentos são facilmente formados e facilmente rompidos), parecia suscetível de gerar disputas. Ao mesmo tempo, também ficou claro que as divergências emergentes das atividades on-line não podiam ser resolvidas pelos canais off-line tradicionais. Com as partes provavelmente afastadas uma da outra e incapazes de se encontrar cara a cara, essas novas disputas só poderiam ser resolvidas on-line. Isso significava que novas ferramentas e recursos que exploravam os recursos de comunicação digital e processamento de informações pelos computadores tinham que ser desenvolvidos. (KATSH;RULE, 2016,apud, NUNES, 2022, p.127, tradução do autor)

⁵ O conceito de "alternatividade" da sigla original vem sendo interpretado, ultimamente, como "adequação" hoje lê-se Resoluções Adequadas de Disputas, e não Resolução Alternativa de Disputas, pois o método de resolução escolhido não deve ser entendido como uma alternativa ao judiciário e sim uma escolha mais adequada diante da lide apresentada.

⁶ Há autores que não consideram a ODR como uma das "portas" da ADR por entenderem que a ODR pode apresentar soluções para conflitos, tanto extrajudiciais quanto auxiliar em decisões judiciais. Assim, essa segunda opção fugiria do escopo da ADR. Inobstante essas considerações, o presente trabalho segue o entendimento dos estudiosos que consideram que a ODR é a porta tecnológica da ADR, ou seja, é a porta tecnológica do sistema multiportas.

Nessa época, a plataforma Modria, desenvolvida e utilizada pelo site de compras *e-Bay*, se mostrou um *case* de sucesso e é considerada a primeira experiência exitosa de ODR. Foi a partir daí que surgiu a possibilidade de utilizar as novas tecnologias de informação e comunicação para expandir as formas/métodos de resolução de conflitos extrajudicial não só no âmbito do Direito do Consumidor, mas também como uma ferramenta auxiliar do Processo Civil no âmbito judicial.

A evolução da tecnologia aplicada ao Direito é chamada por Dierle Nunes de "virada tecnológica". Essa expressão se refere ao desenvolvimento, em três etapas, do emprego da tecnologia, são elas: a virtualização (digitalização), a automação e a transformação. Em relação à virtualização, temos o Processo Judicial Eletrônico (Pje); em relação a à automação, temos ferramentas de auxílio nas atividades processuais como, a triagem automatizada de casos a partir da noção de gerenciamento de litígios; e, a terceira etapa se refere à "construção de novas abordagens para prevenção e resolução de conflitos" (NUNES, 2022, p.122), é onde situamos a ODR.

De acordo com essa perspectiva, um software de ODR pode “apoiar a “negociação por meio da correspondência de interesses específicos com soluções em potencial ou o fornecimento de diagnósticos de problemas personalizados para o indivíduo.” (QUEK ANDERSON, 2019, apud NUNES, 2022, p.128)

Essa sofisticação de ODRs aplicadas ao Direito tem sido objeto de pesquisa de muitos estudiosos, como por exemplo, o trabalho de Carolina Moulin "Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios", nele a autora demonstra algumas classificações de software de ODR de acordo com o nível de autonomia.

São eles, os sistemas instrumentais (considerados de primeira geração) permitem a comunicação e o acesso à informação pela parte, a integração da tecnologia com a prática jurídica se dá de forma mais simples, por exemplo: "aplicativos de mensagens e videoconferência, sistemas de gestão eletrônica de processos, programas de edição compartilhada de documentos, etc."(MOULIN, 2021, n.p) e os sistemas principais (de segunda geração) são mais complexos que o anterior, "(...) empregam inteligência artificial para identificar normas e linhas de argumentação aplicáveis ao conflito, refinar

interesses, objetivos e preferências das partes, sugerir soluções consensuais e apontar o resultado mais provável do litígio em um processo judicial" (SELA, apud, MOULIN, 2021,n.p). Cabe destacar que esse resultado apresentado não é vinculante, ele tem natureza sugestivas, ficando a critério das partes a aceitação, recusa ou modificação do resultado apresentado. Nesse sentido, a tecnologia por meio de ODR, se apresenta como quarta parte no processo e não como substituta de uma das partes.

3.1 A ODR e o fenômeno jurídico

Experiências ineficazes de ODR nos anos 1980, levaram ao entendimento de que "(...) o raciocínio jurídico não pode ser inteiramente transportado para a lógica matemática." (MOULIN, 2021, n.p). Assim, os pesquisadores voltaram-se para o aprimoramento da segunda geração de ODRs que, do ponto de vista de investimentos, teve três fases:

Na primeira fase, apenas universidades e centros de pesquisa financiavam projetos experimentais; na segunda, empresas passaram a investir em ODR e a patentear soluções comercializáveis; e na terceira, em curso, tem crescido o interesse em parcerias público-privadas para a institucionalização e o aprimoramento de ODR." (idem).

Sem esquecer que o uso de ODR na parceria público-privada deve passar pela questão da regulamentação dessa ferramenta, é importante destacar o crescente interesse da administração pública em fazer uso de tecnologia para solução de conflitos.

Dentro do contexto de "virada tecnológica", a Resolução nº 358/2020 do CNJ, estabelece que os Tribunais terão prazo para disponibilizar sistema informatizado para resolução de conflitos por meio de conciliação e mediação, o que permitirá o cadastro também de casos extrajudiciais. A Resolução recomenda ainda que seja permitida negociação com troca de mensagens entre as partes, de forma assíncrona ou síncrona. Ou seja, a previsão é que o Sistema Público também permita uma autorrepresentação em parte dos casos.

Segundo o "site Remate Courts Worldwide, dezenas de países aderiram, no ano pandêmico de 2020, ao modelo remoto da prestação do serviço jurisdicional, e as facilidades geradas levam a crer que será um caminho sem volta."(BATISTA FILHO, 2021). Esse autor faz uma reflexão sobre a jurisdição estatal enquanto serviço e que o

acesso efetivo do cidadão à justiça passa por uma prestação do serviço de forma eficaz. Isso foi um desafio para o judiciário durante a pandemia 2020/2021, foi preciso recriar a forma de prestar o serviço e isso só foi possível por meio da tecnologia. Foi o caso, por exemplo, da Lei nº 13994 de 2020 que alterou a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a **conciliação não presencial** no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, mediante o emprego dos recursos tecnológicos (Art. 22, §2º da Lei nº 9099/95).

Nesse contexto, observou-se mais de perto a importância da tecnologia para o direito fundamental de acesso à justiça. "Reflexões sobre justiça no âmbito de ODR abrangem geralmente três aspectos: acesso à justiça, justiça procedimental e justiça de resultados" (EBNER;ZELEZNIKOW,2015, apud MOULIN, 2021,n.p).

O sistema multiporta viabiliza uma ampliação do acesso à justiça conforme visto anteriormente, mas sobre a ODR especificamente, é essencial que a ferramenta seja fornecida em ambientes públicos (juizados especiais, autarquias, etc) para que todos tenham acesso, pois a exclusão digital⁷ no Brasil ainda é uma realidade e esse é um dos desafios estruturais para implantação de ODRs.

A justiça procedimental tem natureza mais formal e um dos "desafios para a regulação de ODR no Brasil é submetê-la aos princípios constitucionais e infraconstitucionais regentes de cada subsistema procedimental." (MOULIN, 2021, n.p). Já a justiça de resultados se refere à efetividade da prestação do serviço, é a satisfação do direito das partes. Entretanto, a satisfação do direito por meio de ODR

provoca discussões sobre a indisponibilidade de certos tipos de direitos, a necessidade de segurança jurídica e a prevalência de normas de ordem pública, incluindo as voltadas à proteção de terceiros de boa-fé e partes vulneráveis, como consumidores e empregados. (ARBIX, 2015,apud MOULIN, 2021,n.p).

A falta de regulamentação da ODR no Brasil é, portanto, mais um desafio para que essa prática seja concretizada como via para o acesso a direitos.

4 ODR E INSS: limites e possibilidades

⁷ Em 2014, a Organização das Nações Unidas (ONU) já havia avaliado que o acesso à internet é um direito humano do século 21. De acordo com o site redebresilatual.com.br, em 2021, cerca de 46 milhões de brasileiros estão excluídos digitalmente.

O aplicativo MeuINSS poderia ser ou ter uma opção de ODR para proporcionar uma adequação procedimental com uso de inteligência artificial⁸ (IA). Isso seria possível devido ao grande volume de dados (base para o funcionamento de IA) que o INSS dispõe. Então, um software dotado de auto aprendizagem como o de ODR abrange uma ampla gama de ferramentas e mecanismos que inclui arquivamento eletrônico e gerenciamento de dados, ademais, seria capaz de analisar as regularidades e irregularidades identificadas a partir dos padrões extraídos dos dados.

Observou-se, durante a pesquisa que, a digitalização do INSS foi a aplicação de tecnologias virtuais em antigas formas de trabalho, trazendo alguns benefícios para os segurados/assistidos, como por exemplo, a comodidade de fazer um atendimento à distância e de solicitar algum serviço de forma remota. Porém, não oferece a possibilidade de resolver controvérsias cujas premissas se apoiem na juridicidade ou na legalidade ampla. Dito de outra forma, é possível recorrer de uma decisão do INSS pelo aplicativo, mas, as Juntas de Recursos do INSS seguem a legalidade estrita, além de demorar para responder. Assim, não é raro, por exemplo, dependendo da urgência, acionar as duas vias concomitantemente, a administrativa e a judicial.

A digitalização do INSS proporcionou um maior controle e transparência das operações e aumentou o nível de segurança dos processos a fim de evitar fraudes e desvios afastando o servidor do beneficiário ou um representante de má-fé.

Ocorre que “recomenda-se que as plataformas de ODR tenham um design centrado no usuário, com proteção de dados pessoais, como forma de estimular a sua utilização e aumentar a confiança das partes no uso da tecnologia” (Enunciado 159 do CNJ).

Entretanto, verificou-se que a usabilidade do aplicativo MeuINSS, tem um design que não é centrado no ser humano no sentido de que não instrui o usuário e não apresenta linguagem acessível ou, linguagem alternativa como figuras, e que apenas transportou antigas práticas (protocolo de atendimento das agências) para dentro da internet e não oferece opções de gestão e resolução de conflitos.

Por tudo isso, entende-se que a criação desse aplicativo está dentro de um processo maior de digitalização do INSS, por questões de accountability, governança e transparência

⁸ A IA permite parametrizar uma grande massa de dados, tratamento das informações, que se encontram desestruturadas e com a informação obtida ter uma revolução nos institutos, de modo a dimensioná-los de forma inovadora inclusive no que tange à atuação nas profissões jurídicas; mas sempre se levando em consideração os riscos de generalizações equivocadas, opacidade, geração de preconceito e discriminação. Disponível em: <https://ejef.tjmg.jus.br/wp-content/uploads/2023/01/artigo-5.pdf>

dos processos. Apenas diminuir a burocracia das agências para fazer requerimentos virtuais de forma mais rápida não é suficiente para afirmarmos que o aplicativo MeuINSS é uma ferramenta tecnológica capaz de ampliar o acesso à justiça pela via extrajudicial, apesar de ter potencial para isso.

O enunciado 156 do Conselho da Justiça Federal (2021) determinou como deve ser uma plataforma de ODR “As plataformas de ODR, privadas ou públicas, buscarão, sempre que possível, atender a critérios de acessibilidade digital para grupos possivelmente marginalizados pela exclusão digital, como a compatibilidade com meios de tecnologia para viabilizar acesso a pessoas com deficiência.”

Embora tenha sido demonstrada a viabilidade do uso do sistema multiportas pela administração pública, que por si só é uma forma de ampliar o acesso à justiça de resultado, na vertente tecnológica observa-se avanço nos canais de comunicação e na rapidez do atendimento. Contudo, ainda há obstáculos para o desenvolvimento e implantação de plataformas de resolução online de conflitos guiadas por inteligência artificial, um dos desafios é a falta de regulamentação de ODR. Esse fato impede, por exemplo, que o INSS desenvolva a plataforma.

As ferramentas tecnológicas que não forem capazes de viabilizar o acesso à justiça, no sentido de entrega e da satisfação do direito das partes, não são capazes de promover a democratização do acesso à justiça.

4 Considerações finais

Percorrido o caminho deste estudo em que se apresentou, inicialmente, o sistema multiportas e como os seus métodos adequados de resolução de controvérsia podem ser usados judicialmente ou extrajudicialmente e, em decorrência disso, eles propiciam a ampliação do acesso à justiça. Ademais, viu-se que a ODR pode ser considerada a via tecnológica do sistema multiportas, logo, entende-se que a ODR pode propiciar a democratização do acesso à justiça por meio do uso de IA. Viu-se que, embora o sistema multiportas tenha acolhimento pelo ordenamento jurídico brasileiro, a ODR, ainda, carece de regulamentação.

O uso das tecnologias pelo direito pode ser considerado uma forma de democratizar o acesso à justiça, possibilitando que o cidadão tenha oportunidade de entender o seu problema e perceber se é o caso de submetê-lo à justiça (jurisdição estatal) ou não. Por fim, verificou-se que o INSS não tem uma plataforma de resolução online de disputas, mas tem potencial para desenvolvê-la. O primeiro desafio é a regulamentação do uso da ODR.

REFERÊNCIAS:

BATISTA FILHO, Sílvio Neves. Juízo 100% digital: Court as a service, notas a place. 2021. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/juizo-100-digital-court-as-a-service-not-as-a-place/> , acessado em 07/052022.

BRASIL, Resolução nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em 10 maio de 2022.

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

CRESPO, Mariana Hernandez. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tânia; e 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. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf?sequence=1>. Acesso em 24.04.2022.

II JORNADA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS : Enunciados Aprovados. – Brasília : Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2021. <file:///C:/Users/Juliana%20Couto/Downloads/Enunciados%20Justificativas%20aprovados-VF.pdf>. Acesso em 30/11/2022.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. Revista de Direito GV, VI 7, N.1, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/K6Td7TJ6fcMtpyRDWVdzbPN/>

NUNES, Dierla; PAOLINELLI, Camila Matos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no brasil New technological designs in the conflict resolution system: ODR, e-access to justice and paradoxes in Brazil Revista de Processo I vol. 314/2021 1 p. 395 - 425 1 Abr / 2021.

NUNES, Dierle. Virada tecnológica no Direito Processual e etapas do emprego da tecnologia no Direito Processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? In: Revista EJEJ, Belo Horizonte, ano1, n. 1, 2022. disponível em: <https://ejef.tjmg.jus.br/wp-content/uploads/2023/01/artigo-5.pdf>.

USA, Rosalina Freitas Martins de. A função jurisdicional adequada e a releitura do princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional (CRFB/88, Art. 5º, XXXV). Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Pernambuco. CCJ. Programa de Pós-Graduação em Direito, Recife, 2017.