

MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS *ON-LINE*: O PAPEL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Rudimar Tonini Soares*

Resumo: Cada vez mais são difundidos métodos alternativos de resolução de conflitos, com a pretensão de atingir-se maior celeridade, eficácia, resolutividade e, ao fim e ao cabo, pacificação na solução de disputas, as quais permeiam uma sociedade mais e mais complexa e, modernamente, em grande medida também virtualizada. Há limites para as ferramentas de solução de conflitos *on-line*? Em caso positivo, quais são eles e qual o papel do Ministério Público perante essa nova realidade? O presente artigo visa explorar espaços de atuação ministerial na resolução de conflitos *on-line*. É intuitiva a importância do virtual na vida humana nos tempos atuais, não sendo diferente em relação à solução de conflitos, seja no âmbito judicial ou extrajudicialmente.

Palavras-chave: Acesso à justiça. múltiplas portas. Métodos alternativos de resolução de conflitos. Resolução de conflitos *on-line*. Ministério Público.

Sumário: 1. Introdução. 2. Conflitos e as formas tradicionais e não tradicionais de resolução. 2.1. Métodos alternativos de resolução de conflitos (ADR). 2.2. Novas tecnologias e evolução normativa envolvendo resolução de conflitos no Brasil. 3. Dos ADR aos métodos de resolução de conflitos *on-line* (ODR). 3.1. A evolução dos ODR. 3.2. O MP e os métodos alternativos de resolução de conflitos. 4. Considerações finais. Referências.

Online conflict resolution methods: the role of the prosecution office

Abstract: Alternative Methods of Conflict resolution are increasingly being disseminated, with the intention of achieving greater speed, efficiency, resolution and, in the end, pacification in the solution of disputes, which permeate a more and more complex society and, modernly, to a large extent also

* Promotor de Justiça desde 2000, atualmente lotado na segunda Promotoria de Justiça Especializada de Rio Grande. Graduado em Direito pela Universidade Federal de Pelotas. Lecionou nas Faculdades de Direito Anhaguera Pelotas. Especialista em Direito Digital pela Fundação Escola Superior do Ministério Público do RS. *E-mail:* rudimar@mprs.mp.br

virtualized. Are there limits to online conflict resolution tools? If so, what are they and what is the role of the Public Prosecutor in the face of this new reality? This article aims to explore ministerial practice spaces in the resolution of online conflicts. The importance of virtual in human life in today's times is intuitive, and it is not different in relation to conflict resolution, whether in the judicial or extrajudicial sphere.

Keywords: Access to justice. Multi door courthouse. Alternative conflict resolution methods. Online conflicts resolution. Prosecutor's Office.

Summary: 1. Introduction. 2. Conflicts and traditional and non-traditional ways of resolution. 2.1. Alternative Conflicts Resolution (ADR) Methods. 2.2. New technologies and normative evolution involving conflict resolution in Brazil; 3. From ADR to online conflict resolution methods (ODR). 3.1. The evolution of ODR; 3.2. Prosecutor's Office and alternative conflict resolution methods. 4. Final considerations. References.

1 Introdução

O mundo atual e suas relações estão cada vez mais dinâmicos. Os produtos, serviços e soluções apresentadas socialmente no mercado tendem a ser mais rapidamente disponíveis. Como em um ciclo, consumidores ou destinatários de serviços, públicos e privados, passam a exigir essas mesmas soluções, serviços e produtos, de forma mais ágil e também mais eficiente.

Nesse contexto de rapidez e eficiência modernas, está inserida, sem dúvida, a internet como uma de suas molas propulsoras. E essa tal velocidade e cultura de eficiência, que permeiam as relações sociais de um modo generalizado, não deixam de lado os serviços que devem ser prestados pelo Estado. A prestação jurisdicional, serviço em relação ao qual o Estado detém o monopólio¹ (art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal) – sem se ignorar situações excepcionais como a do Juízo Arbitral –, é igualmente demandada por critérios de presteza, qualidade e eficiência.

É fato que o advento da rede mundial de computadores pós 1969² revolucionou as comunicações, os negócios, os serviços em geral, aliás o próprio formato das relações humanas em um sentido mais amplo. Em um mundo globalizado, no qual as transações comerciais são também globalizadas, certamente a mercancia de produtos e serviços foi uma das mais beneficiadas pela virtualização da vida, o que trouxe a reboque também a mudança nas próprias rela-

¹ ALVIM, José Eduardo Carreira. *Teoria Geral do Processo*. Rio de Janeiro: Forense, 2022. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559643011/>>. Acesso em: 13 mar. 2022

² WIKIPÉDIA. *A História da Internet*. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_da_Internet.>. Acesso em: 27 jan. 2021.

ções sociais, podendo-se citar como exemplo disso a forma de as pessoas comunicarem-se entre si via novos serviços de telefonia móvel e de compartilhamento de dados.

No ponto, vale lembrar como se obtinha extratos bancários há algum tempo, lá pelos anos 1980. Na época, era comum realizar-se uma chamada telefônica convencional para encomendar-se extrato bancário. Feito isso, se recebia como resposta algo como que na semana seguinte o tal documento estaria disponível na agência. Então, no dia tratado, eventualmente se tomava um meio de transporte do bairro até o centro da cidade, onde situada a agência bancária situada na área central da cidade. Na agência, era preciso dirigir-se até o caixa. Após aguardar a oportunidade de atendimento, se fornecia o nome completo do correntista, e o Caixa checava as informações e colhia em um armário suspenso um extrato bancário impresso por impressora do tipo matricial, para entregar ao solicitante. De posse do papelório, então se tomava novamente o meio de transporte necessário para o retorno. Enfim, realmente não é preciso descrever como as coisas são hoje em tema de relações bancárias.

Registrada essa breve memória afetiva que guarda extrema pertinência com o assunto, de se registrar que embora hajam mudado as formas de humanos relacionarem-se, os conflitos não deixaram de existir, afirmando alguns inclusive que eles são inerentes às próprias relações. Se de fato é assim, o comércio de bens e serviços e a rapidez que lhe é exigida, até como condição para o seu contínuo desenvolvimento, tratou de criar ferramentas próprias, com altos índices de resolutividade, para solução dos conflitos decorrentes da própria atividade (vícios no produto ou serviço prestado, etc.).

As principais plataformas de comércio eletrônico no mundo inteiro, visando ao aperfeiçoamento de suas atividades, o que inclui a satisfação dos usuários, criaram mecanismos de prevenção e de solução de conflitos com altos índices de resolutividade, os quais têm como precursor a ferramenta de solução do conflitos da plataforma de comércio eletrônico *eBay*.³

Aliás, o triste advento da pandemia de COVID-19 acabou por acelerar e aprofundar a utilização de todos os meios virtuais aptos a propiciar as relações, sejam elas afetivas, meramente comerciais ou de serviços públicos, inclusive. Um incontável número de pessoas, familiares, amigos, por conta da impossibilidade de verem-se fisicamente, optaram por realizar contatos virtuais, por meio das hoje já usuais videochamadas. O comércio adaptou-se, tanto quanto pos-

³ MARQUES, Ricardo Dalmanso. A Resolução de Disputas Online (ODR): Do Comércio Eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e prática do Acesso à Justiça. *Revista dos Tribunais Online, Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 5, out./dez. 2019.

sível, fechando os mais diversos tipos de negócios virtualmente, entregando produtos diretamente na residência dos consumidores e adotando por regra, em certos momentos, o menor contato físico possível entre as pessoas. Os serviços públicos igualmente, em larga medida, adaptaram-se, podendo-se citar um número altíssimo de audiências judiciais realizadas virtualmente,⁴ sendo imprescindível para tanto apenas um navegador de internet, uma rede de internet funcional e um dispositivo físico (computador, celular, *tablet*).

Tendo em mente tais fatos, não é difícil deduzir que há uma forte tendência de virtualização da resolução de conflitos, judicial ou extrajudicialmente. De seu turno, o Ministério Público, como um dos principais atores na promoção da Justiça, essencial à função jurisdicional, defensor dos direitos sociais e individuais indisponíveis, do regime democrático e da ordem jurídica (Constituição Federal, art. 127), não está afastado dessa realidade – virtual.

A partir dessas breves considerações, far-se-á um apanhado sobre as origens e o desenvolvimento das formas não tradicionais de resolução de conflitos, ou *Alternative Dispute Resolution* (ADRs). Em sequência, serão abordadas as origens e os próprios métodos de resolução de conflitos *on-line*, ou *Online Dispute Resolutions* (ODRs) e a interface do Ministério Público em relação a esses.

O método da pesquisa é o levantamento e leitura de bibliografia, além de entrevistas com experts no assunto.

2 Os conflitos e as formas tradicionais e não tradicionais de resolução

Onde estiver o homem, haverá o conflito. Um fato. É, pode-se dizer, uma condição do viver em sociedade. E se assim ocorre, igualmente é fato da vida que os conflitos necessitarão ser geridos de algum modo, não sendo a violência uma opção legalmente aceitável. Inescapável compreender que desde sempre a humanidade resolveu seus conflitos, utilizando-se para tanto desde a violência até as formas mais elaboradas de solução que a complexidade do viver social permite e exige.

Em estado natural ou de natureza o homem estaria em propensão a fazer o seu próprio querer, impondo-se a vontade do mais forte, o que se traduz na figura do homem lobo do próprio homem (*homo homini lupus*).⁵

⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. *TJSP realiza 466 mil audiências durante a pandemia*. Disponível em: <<https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=68686&pagina=1>>. Acesso em: 27 jan. 2022.

⁵ PRIBERAM Dicionário. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/homo%20homini%20lupus>>. Acesso em: 1º fev. 2022.

Decorrencia desse estado natural humano e social, também belicoso, que implica constante estado de risco para todos, em determinado momento o homem acabou por pactuar uma convivência mais harmoniosa.⁶ Para tanto, abriu mão de parte de seu poder decorrente de suas liberdades individuais “naturais” em favor de um ente, o Estado, o qual passou a se encarregar do dever-poder de garantir segurança e distribuir justiça a todos igualmente. A par de Hobbes, outro dos maiores ícones dessa vertente teórica (contratualista) para o surgimento do Estado é Rousseau, cujo pensamento quanto ao assunto foi externalizado por meio da obra o Contrato Social.⁷

Assim que, em dado momento histórico, com o surgimento do Estado, este assumiu a função jurisdicional, trazendo para si, por delegação dos cidadãos, o dever-poder de dizer o direito e igualmente de gerir e solver conflitos de modo imparcial.

Nada obstante esse elaborado pensamento, materializado via concepção do Estado, é certo que as soluções de conflito entre cidadãos, pessoas jurídicas públicas ou privadas não advém apenas de uma autoridade estatal.⁸ Muitas são as formas de solução de conflito, inclusive paralegais. Nesse passo, é preciso inclusive distinguir e bem compreender o que preceitua o inciso XXXV do art. 5º de nossa Constituição Federal (CF) atual: a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Embora se cuide aqui de fato de uma garantia fundamental, falar em acesso à Justiça não é o mesmo que falar-se em acesso ao Poder Judiciário.⁹ A própria semântica já nos indica uma resposta, percebendo-se para logo que acesso à Justiça é um direito ainda mais amplo do que a garantia de acesso ao Poder Judiciário. A própria Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) usa como considerando de suas disposições que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além de vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas.¹⁰

⁶ HOBESS, Thomas. *Leviatã: ou Matéria, Forma e Poder de um Estado Eclesiástico e Civil*. São Paulo. Marin Claret, 2014.

⁷ ROUSSEAU, Jean Jacques. *Do Contrato Social: Princípios do Direito Político*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

⁸ TONIN, Mauricio M. *Arbitragem, Mediação e Outros Métodos de Solução de Conflitos Envolvendo o Poder Público*. São Paulo. Grupo Almedina (Portugal), 2019. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788584934720/>>. Acesso em: 13 mar. 2022.

⁹ SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardino de Pinho. A Mediação Digital de Conflitos como Política Judiciária de Acesso à Justiça no Brasil. *Rev. Fac. Direito UFMG*, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018.

¹⁰ MORAES, Paulo Valério dal Pai. *Entrevista com Professor da Fundação Escola Superior do Ministério Público do Rio Grande do Sul*. Dia 12 jan. de 2022.

Ou seja, o acesso à Justiça pode ocorrer através de múltiplas portas e não única exclusivamente por meio da porta do Poder Judiciário, conforme cunhado pelo Professor Frank Sander, de Harvard, em palestra proferida no ano de 1976 amalgamando a teoria *The multi-door courthouse*.¹¹ E isso não é nenhum desprestígio ao Poder Judiciário que, aliás, como tem sido demonstrado à exaustão, não consegue dar conta de uma magnitude crescente de demandas em sociedades civilizadas cada vez mais complexas. O próprio Poder Judiciário brasileiro, com respaldo na legislação (vide resolução 125/2010 do CNJ), tem se valido e incentivado diferentes métodos alternativos de resolução de conflitos (preferencialmente autocompositivos) a fim de promover solução às mais variadas demandas que se apresentam. De todo modo, em obediência ao princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição (CF, art. 5º, XXXV), e como garantidor da funcionalidade do sistema de solução de controvérsias, por disposição constitucional, permanece o Poder Judiciário como *ultima ratio* ou último recurso, ou a exclusiva porta, a depender do direito posto em causa.

Com esse espírito, o legislador ordinário brasileiro cristalizou no atual Código de Processo Civil que “Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito” (art. 3º). Ou seja, quer nos dizer o comando legal em questão que a missão de dizer o direito não é exclusiva do Poder Judiciário. E tanto isso é verdadeiro que, em sequência, o dispositivo legal em comento fixa que é permitida a arbitragem, na forma da lei, e que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, mencionando especificamente a conciliação, a mediação ou outros métodos para atingir tal objetivo, inclusive no curso do processo judicial.

Nesse passo, importante frisar os conceitos jurídicos de conflito e de lide.

Segundo o dicionário Priberam, conflito é alteração, desordem, pendência, choque, embate, luta, oposição, disputa.¹² Pode-se também dizer que conflito é dissidência, oposição de ideias ou interesses sobre algo. Já lide, na clássica definição de Carnelluti, é o conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida. Ou ainda, lide é o litígio levado ao sistema de justiça por meio de uma ação.

Sem perder o foco, o que pretende-se nessas breves considerações é a melhor compreensão dos métodos de resolução de conflito *on-line*, preferencialmente antes de eles se tornarem uma lide, no sentido técnico da palavra, como acima acentuado.

¹¹ MARQUES, Ricardo Dalmanso. A Resolução de Disputas Online (ODR): Do Comércio Eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e prática do Acesso à Justiça. *Revista dos Tribunais Online, Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 5, out./dez. 2019.

¹² “CONFLITO”. *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa*, 2008-2021. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/conflito>>. Acesso em: 21 nov. 2021.

Ocorre que, antes mesmo de se imaginar a concepção de métodos de resolução de conflitos *on-line*, preexistiam os chamados meios alternativos de resolução de conflitos, como será visto em sequência.

2.1 Métodos alternativos de resolução de conflitos (ADR)

Como facilmente constatável, muitas são as formas alternativas de gerenciar/solver conflitos.

Sem pretensão de ser exaustivo, pode-se falar em métodos de autocomposição quando *os próprios envolvidos no conflito decidem* sobre os rumos da composição, tais como a negociação entre as partes envolvidas no conflito, a mediação e a conciliação; ou de heterocomposição, quando as partes envolvidas no conflito buscam a participação de um terceiro para decidir sobre o conflito, tal como a arbitragem.¹³

Negociação ocorre quando os próprios envolvidos buscam por si a solução do conflito, chegando a um consenso ajustado da forma como melhor aprouver a todas as partes, sem a participação de terceiros. Na mediação, conciliação ou arbitragem sempre haverá a figura de um terceiro, embora a decisão final sobre o conflito ainda seja das partes envolvidas nele. A mediação caracteriza-se pela utilização da técnica de aproximação das partes, propiciando-se a elas mesmas possam discutir as questões “problema” a fim de que atinjam bom termo. A conciliação, de seu turno, é método de solução de conflitos que se baseia nos mesmos princípios que norteiam a mediação, porém, neste caso o terceiro interveniente tem uma participação mais ativa no sentido da proposição de soluções, visando compor o conflito. Na arbitragem, por sua vez, embora o árbitro seja eleito (contratado) pelas partes, diferentemente do que ocorre em mediação e conciliação, o terceiro tem o poder/dever de, ao final do procedimento, decidir sobre o conflito posto em causa pelas partes.¹⁴

Todas essas formas de solução de conflito são abarcadas pela expressão *Alternative Dispute Resolution* (ADR), já se encontram em larga medida reconhecidas e são incentivadas no sistema jurídico nacional.

¹³ DA SALLES, Carlos Alberto D.; LORENCINI, Marco Antônio Garcia L.; SILVA, Paulo Eduardo Alves. *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2021. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559640089/>>. Acesso em: 13 mar. 2022.

¹⁴ DA SALLES, Carlos Alberto D.; LORENCINI, Marco Antônio Garcia L.; SILVA, Paulo Eduardo Alves. *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2021. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559640089/>>. Acesso em: 13 mar. 2022.

A propósito, nossa própria Lei Maior estabelece entre seus objetivos a construção de uma sociedade livre, justa e solidária e que o Brasil, nas suas relações internacionais, tem por princípio a solução pacífica dos conflitos (arts. 3º, I e 4º, VII).

No ano de 1996, o Brasil regulamentou de forma sistematizada a arbitragem, via Lei Federal 9.307.

Já no ano de 2010 adveio a Resolução 125, do Conselho Nacional de Justiça, na qual se fixou ser da competência do órgão organizar programas com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação (ar. 4º).

De seu turno, o atual Código de Processo Civil de 2015 é bastante explícito quanto ao desejo nacional expressado na legislação, quando estabelece:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

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

Ainda no mesmo ano da publicação do Novo Código de Processo Civil o legislador federal aprovou a Lei 13.140/2015, a qual dispõe sobre mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Impossível deixar de falar sobre o abarrotamento da via judicial e da cultura do litígio no Brasil, fato já amplamente divulgado, e também de suas consequências: morosidade nas soluções, elevação de custos sociais, etc. Conforme o Painel do Módulo de Produtividade Mensal, durante o período da COVID-19 (Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/paineis-cnj/>>), o Judiciário proferiu 40,5 milhões de sentenças e acórdãos, e 59,5 milhões de decisões judiciais.¹⁵

Considerando esse quadro, felizmente, como visto, se desenha na legislação brasileira um caminho mais amplo de acesso à Justiça que não somente o da solução do conflito via Poder Judiciário. E existem inegáveis vantagens nesse caminho que já se trilha, o qual quer a legislação seja ampliado, podendo-se mencionar como benefícios à coletividade, e a cada indivíduo, a maior informalidade, a simplificação de ritos, a celeridade na obtenção da solução, a redução de custos, entre outras vantagens.

¹⁵ CNJ. *Justiça em Números 2021*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>>. Acesso em: 3 fev. 2022.

Nada obstante tais constatações em relação às quais dificilmente se vê contraponto razoável na doutrina, é importante ter em mente a garantia fundamental da inafastabilidade da apreciação pelo Poder Judiciário de ameaça ou lesão a direito (art. 5º, XXXV da Constituição Federal). Quanto ao ponto, de se reconhecer que o dispositivo pétreo assegura a funcionalidade do próprio Sistema de Justiça, na medida em que dele se extrai inclusive o substrato para o desenvolvimento dos métodos alternativos de resolução de conflito. Explica-se. Só serão confiáveis e eficientes os métodos alternativos de resolução de conflito se assegurado, em última instância (via judicial) que, por exemplo, direitos fundamentais não serão aqui ou acolá suplantados solenemente. Sempre deverá estar presente a possibilidade de, nos casos em que a lei definir, acesso ao Judiciário como última instância de resguardo de direitos. Aliás, a própria Lei de Mediação prevê em seu art. 2º §2º que ninguém será obrigado a permanecer em mediação. Claro está, a par disso, como corretamente quer o legislador pátrio aliás, que os ADRs devem ser favorecidos e promovidos e, em contrapartida, desincentivada a cultura do litígio, a qual acarreta os prejuízos individuais e sociais já tão explorados tanto na doutrina quanto na imprensa nacional, via de regra sem vantagem para a solução dos litígios.

Dito isso, seriam então os métodos alternativos de resolução de conflitos uma solução para todos os males?

Certamente não.

Há de ser frisado, como sabido, nem todos os direitos comportam algum tipo de composição ou renúncia (v.g. direito à vida, dignidade sexual, integridade física ou psicológica entre outros).

Nesse sentir, a Lei da Mediação consigna poder ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação (art. 3º). Além disso, o consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público (§2º do art. 3º).

Em reforço àquilo que a lei já diz, explicita o enunciado n. 5 do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação (FONAMEC):

O setor de solução de conflitos pré-processual dos CEJUSCs poderá atender as partes em disputas de qualquer natureza, exceto aquelas que tratem de direitos indisponíveis não transacionáveis, nos termos do art. 3º da Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), colhendo, sempre que necessária, nos termos da lei, a manifestação do Ministério Público, antes da homologação pelo Juiz Coordenador. (Enunciado aprovado na reunião ordinária de 10/04/2015, com redação atualizada na reunião extraordinária de 28/04/2016).¹⁶

¹⁶ ENUNCIADOS. *Revista Fonamec*. Disponível em: <https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumel/revistafonamec_numero1volume1_407.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2022.

De tal modo, se de fato há em essência direitos não transacionáveis, em relação aos quais não pode haver disposição (como os sociais ou individuais indisponíveis), por outro lado no que pertine a tais direitos, sempre será possível acordar quanto ao modo, tempo e lugar de cumprimento, bem como quanto à mitigação, compensação e indenização dos danos que não possam ser recuperados. Aliás, assim já ocorre no tocante aos direitos sociais ou transindividuais, tuteláveis inclusive via ação civil pública, relativamente aos quais detém o Ministério Público legitimidade para agir, visando sua garantia (Resolução 179/2017 do CNMP, art. 1º, §1º).

2.2 Novas tecnologias e evolução normativa envolvendo resolução de conflitos no Brasil

Se métodos Alternativos de Resolução de Conflitos (ADRs) já permeiam a legislação pátria há bastante tempo, cada vez mais incorporados ao sistema jurídico pela legislação nacional, os métodos de Resolução de Conflitos *on-line*, ou *Online Dispute Resolutions* (ODRs), embora também já sejam realidade (em expansão), ainda representam uma novidade decorrente do uso das novas tecnologias.

Bem resume esse pensamento:

O avanço da tecnologia alterou completamente os limites e rompeu as barreiras geográficas. As distâncias foram resignificadas e os canais de comunicação, alargados. A velocidade das informações criou novos paradigmas e transformou a dinâmica das relações, impactando diretamente a sociedade.¹⁷

A utilização de tecnologias permeia todas as atividades da vida humana, da saúde às engenharias, do ensino à recreação, da cultura às atividades financeiras. É difícil imaginar alguém, em tempos atuais, que não se beneficie, em maior ou menor grau, dos avanços tecnológicos. Não se desconhece o surgimento de um significativo número de pessoas alijadas de acesso ou interação com o mundo virtual,¹⁸ assim como ocorre com qualquer inovação, e talvez com as moderníssimas tecnologias digitais de um modo até mais acentuado. E isso acontece por diversos motivos, incluindo dentre eles, logicamente, as vulnerabilidades sociais e econômicas. Mas se por um lado isso é verdadeiro, por ou-

¹⁷ DE PINHO, Humberto Dalla Bernardina. *A Mediação Online e as Novas Tendências em Tempos de Virtualização por Força da Pandemia de Covid-19*. Disponível em: <<http://conhecimento.tjrj.jus.br/documents/5736540/7186707/amediacaoonlineeasnovastendenciasemtemposdevirtualizacaooporforcadapandemiadecovid19>>. Acesso em: 4 fev. 2022.

¹⁸ CANALTECH. *25% Dos Brasileiros Não Têm Acesso à Internet, Aponta Pesquisa*. Disponível em: <https://canaltech.com.br/internet/25-dos-brasileiros-nao-tem-acesso-a-internet-aponta-pesquisa-164107/>. Acesso em: 14 mar. 2022

tro também é que as tecnologias tendem a levar os serviços mais facilmente às pessoas (direito fundamental, aliás), e que as novas gerações, de um modo geral, já nascem inseridas num mundo cada vez mais tecnológico, demonstrando notável destreza com suas funcionalidades, fruindo de seus benefícios.¹⁹

Dessa forma, se há críticas às dificuldades atuais no sentido da necessidade de maior disponibilização de acesso à internet em relação a um contingente ainda significativo de pessoas, em contraponto, com o avanço das tecnologias da informação, os serviços públicos virtualizados se tornam de fato cada vez mais disponíveis e acessíveis a um número maior de pessoas,²⁰ sendo essa tendência, em nosso sentir, irreversível.

Nesse contexto, impensável ou mesmo impossível que a forma de solução de conflitos, em um mundo corriqueiramente massificado e virtualizado, continue ocorrendo exatamente da mesma forma que ocorria anteriormente ao advento das novas tecnologias informacionais.

Visando preencher, ainda que parcialmente, a lacuna entre o Direito e as mais novas tecnologias, aprovou-se aquela que ficou conhecida como Lei do Processo Eletrônico, a Lei Federal 11.419/2006. Logo de início, fixa o diploma legal em comento que o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais será admitido nos termos da lei, aplicando-se, indistintamente, aos processos civil, penal e trabalhista, bem como aos juizados especiais, em qualquer grau de jurisdição. (art. 1º, e §1º).

O atual Código de Processo Civil brasileiro (2015) traz diversas disposições legais reconhecendo e validando as novas tecnologias, em termos processuais.

Em seu art. 193, consigna que os atos processuais podem ser total ou parcialmente digitais, de forma a permitir que sejam produzidos, comunicados, armazenados e validados por meio eletrônico, na forma da lei. No art. 236, §3º admite-se a prática de atos processuais por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real. A própria citação, ato processual dos mais importantes, será feita preferencialmente por meio eletrônico, conforme disposição legal (art. 246). Da mesma forma, as intimações realizam-se, sempre que possível, por meio eletrônico, na forma da lei (art. 270).

¹⁹ A inclusão digital como direito fundamental na sociedade da informação. *Revista dos Tribunais*, v. 987, p. 39-54, jan. 2018.

²⁰ G1. *Acesso a Serviços Públicos pela Internet no Brasil Aumentou Durante a Pandemia*, Aponta Estudo. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/10/02/acesso-a-servicos-publicos-pela-internet-no-brasil-aumentou-durante-a-pandemia-aponta-estudo.ghtml>>. Acesso em: 14 mar. 2022.

O depoimento pessoal da parte que residir em comarca, seção ou subseção judiciária diversa daquela onde tramita o processo poderá ser colhido por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real, o que poderá ocorrer, inclusive, durante a realização da audiência de instrução e julgamento (art. 385, § 3º).

A oitiva de testemunha que residir em comarca, seção ou subseção judiciária diversa daquela onde tramita o processo poderá ser realizada por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão e recepção de sons e imagens em tempo real, o que poderá ocorrer, inclusive, durante a audiência de instrução e julgamento (art. 453, §1º).

Na mesma linha, a acareação pode ser realizada por videoconferência ou por outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real (art. 461, §2º).

Com relação à conciliação ou mediação, diz a lei adjetiva poderá realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei (art. 334, §7º). Tal dispositivo, em especial, representa um importante passo para a resolução de conflitos *on-line*.

De sua parte, a Lei da Mediação (Lei Federal 13.140/2015) prevê expressamente que esta poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação a distância, estando as partes em acordo quanto a isso (art. 46).

O §2º do art. 22 da Lei Federal 9.099/95, pela redação que lhe foi dada pela Lei 11.994/20, consignou que é cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes. E o art. 23, do mesmo diploma legal, vai além ao fixar que se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado proferirá sentença.

De seu turno, a Resolução 125 do CNJ cristalizou a disponibilização de cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores judiciais integrado ao Sistema de Mediação Digital ou a distância (art. 18-A).

Quanto ao ponto, ainda, a Resolução 370/2021 do CNJ estabeleceu que a estratégia nacional de tecnologia da informação e comunicação do Poder Judiciário é orientada, entre outros, pelo objetivo da transformação digital (art. 2º). Para consecução de tal objetivo, o planejamento deverá conter, ao menos, ação de transformação digital dos serviços, integração dos canais digitais e interoperabilidade de sistemas (art. 15). Mais além, o aprimoramento da interação com a sociedade deverá ser realizado por meio de canais e serviços digitais simples e intuitivos, em busca de estabelecer padrão mínimo de qualidade para os ser-

viços digitais do Poder Judiciário (art. 17) e o atendimento deverá ampliar oferta, reduzir custos, além de retirar do cidadão o ônus do deslocamento e apresentação de documentos.

Por fim, não por outros motivos se consigna no enunciado 43 do FOMATEC que:

Os CEJUSCs poderão divulgar, recomendar e disponibilizar acesso a plataformas *on-line* públicas e privadas voltadas à resolução consensual de conflitos e recomendar sua utilização para o público em geral. (Enunciado aprovado na reunião ordinária de 22/04/2015, com redação atualizada na reunião extraordinária de 28/04/2016).²¹

Ou seja, a difusão dos métodos de solução de conflitos *on-line* de forma mais ampla no Brasil é questão de tempo, não muito tempo.

3 Dos ADR aos métodos de resolução de conflitos on-line (ODR)

Entre os métodos alternativos de resolução de conflitos (ADRs) estão os autocompositivos como a negociação direta entre as partes, a mediação propiciada por alguém capacitado e imparcial, a conciliação encabeçada por terceiro ativo e neutro, e os heterocompositivos, como a arbitragem, com solução adjudicada por experto eleito pelas partes a fim de resolver a pendenga. Desse modo, naturalmente, é preciso delimitar e bem compreender o que são então de fato métodos de resolução de conflitos online (ODRs).

Em essência, de um modo mais geral a doutrina sobre o assunto entende que os métodos alternativos de resolução de conflitos (ADRs) migrados para o mundo virtual, utilizando-se das modernas tecnologias da informação, transmutam-se em formas de equacionamento de conflitos virtuais (ODRs). Ou seja, afirma-se que tanto no caso de uma negociação direta, quanto de mediação, conciliação ou arbitragem, valendo-se tais típicas formas alternativas de solução de conflito de recursos tecnológicos *on-line* tais como preenchimento de formulários/petições via internet, realização de reuniões/audiências remotamente, expedição de notificações/intimações por *e-mail* ou outro comunicador eletrônico, de virtualização (desmaterialização) de documentos, assinaturas *on-line*, etc., já estaremos tratando de um método de resolução de conflito *on-line* – ODR. Parece seguro dizer que todas essas mudanças propiciadas pela tecnologia, por si só, podem ser entendidas como uma revolução no modo de solucionar conflitos, na medida em que o impacto da migração do físico para o virtual concede, de fato, nova conformação aos métodos alternativos de solucionar conflitos, po-

²¹ ENUNCIADOS. *Revista Fonamec*. Disponível em: <https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumel/revistafonamec_numero1volume1_407.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2022.

dendo-se destacar a significativa celeridade que pode ser imprimida nesses casos, a maior acessibilidade à resolução das pendengas, a informalidade proporcionada, os menores custos (de deslocamento, por exemplo) para os envolvidos, inclusive para o próprio Estado, entre outros fatores. Tudo que a tecnologia proporciona aos métodos alternativos de solução de conflitos lhes conferiria a condição de serem reconhecidos como ODRs.

Nada obstante esse entendimento preponderante,²² alguns estudiosos fazem menção a uma importante nota distintiva que separa o que seria uma forma de ADR “virtualizada” de um verdadeiro ODR. Para tanto, explicam eles que os métodos alternativos de resolução de conflitos (autocompositivos ou heterocompositivos), ainda que migrados para o mundo virtual, guardam as mesmas características essenciais, quais sejam, a existência das partes em conflito e de um terceiro imparcial (negociador, mediador, conciliador, árbitro). E isso não muda com a transposição dos ADRs do mundo *off-line* para o *on-line*, embora as várias inovações e ganhos que as ferramentas tecnológicas tragam para os citados métodos de resolução de conflitos. O que de fato caracterizaria um ODR, distintamente de uma ADR aplicada ao mundo virtual, seria a existência de, além das tradicionais figuras (partes e o terceiro imparcial), uma quarta parte “fourth part”.²³ A aplicação de uma quarta parte em um método de solução de conflito alternativo é, em suma, a utilização de ferramenta tecnológica baseada em algoritmos ou até mesmo em inteligência artificial que interage ativamente com as partes de modo a facilitar, propiciar e fomentar a solução do conflito, inclusive de modo autônomo, quando possível, e até certo ponto.²⁴ São novos ambientes (digitais) desenhados para favorecer ou promover a resolução do conflito entre as partes. O surgimento da “fourth part” na equação dos métodos alternativos de solução dos conflitos os qualifica, quando presente, como ODRs.²⁵ Enquanto os métodos alternativos de solução de conflitos ampliados pelas ferramentas tecnológicas podem representar uma revolução em relação ao seu não uso, os métodos de resolução de conflito *on-line* em seu conceito mais estrito, como explicitado, podem ser uma verdadeira disrupção.

²² ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Uma introdução à resolução *on-line* de disputas. *Revista de Direito e Novas Tecnologias*, v. 3, abr./jun. 2019.

²³ MARQUES, Ricardo Dalmanso. A Resolução de Disputas Online (ODR): Do Comércio Eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e prática do Acesso à Justiça. *Revista dos Tribunais Online, Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 5, out./dez. 2019.

²⁴ MEDINA, José Miguel Garia; MARTINS, João Paulo Nery dos Passos. A Era da Inteligência Artificial: As Máquinas Poderão Tomar Decisões Judiciais? *Revista dos Tribunais*, v. 1.020, ano 2020, p. 311-338, out 2020.

²⁵ ARBIX, Daniel. MAIA, Andrea. *Uma Introdução À Resolução On-line de Disputas*. *Revista de Direito e Novas Tecnologias*, v. 3, abr./jun. 2019.

3.1 A evolução dos ODRS

Os ODRs são nativos do e-commerce e decorrem de uma necessidade das próprias empresas no sentido de gerir com agilidade e eficiência os conflitos decorrentes das suas atividades.²⁶ De fato, não é difícil compreender que o comércio *on-line* (massificado) fatalmente gera, em maior ou menor número, insatisfações aos consumidores. Não canalizar adequadamente os justos anseios dos consumidores, em decorrência das mais variadas inconformidades (no produto ou serviço) ocasionadas na relação comercial, representa, também, prejuízo ao próprio fornecedor – declínio na reputação, demandas judiciais, etc. Como então gerir uma enorme demanda consequente do cada vez mais intenso comércio eletrônico?

Como sabido e amplamente noticiado, o crescimento do comércio eletrônico é incessante, gerando inclusive em alguns setores econômicos desaparecimento de lojas físicas destinadas à venda de determinados produtos gerados massivamente pela indústria, por sua vez, igualmente mais e mais tecnológica. Uma consequência natural do incremento do comércio *on-line* é o aumento de demandas decorrentes desse relacionamento (negociações eventualmente mal sucedidas por conta dos mais diversos fatores). Advém então um encargo ao próprio comércio eletrônico, qual seja, gerir um número crescente de demandas consequentes da intensificação de suas negociações. Aliás, para além de satisfazer eventuais justos anseios do consumidor, solver esses conflitos é condição para manutenção de credibilidade e até mesmo intensificação da atividade do comércio *on-line*. De tal modo, passaram a derivar do e-commerce várias iniciativas para a construção e manutenção da higidez das relações comerciais no mundo virtual, desde criação de critérios reputacionais atribuídos a vendedores e compradores até o uso da inteligência artificial para solver conflitos.

O exemplo mais citado de ODR é o de uma das maiores plataformas de comércio eletrônico do mundo, o *eBay*. A ferramenta da plataforma passa pelas formas mais convencionais de resolução de conflito com auxílio da tecnologia (em ambiente virtual) atingindo em seu modelo mais avançado inovadoras tecnologias para resolução de conflitos, com auxílio da quarta parte.²⁷

Nessa esteira, hoje, podem ser citados um bom número de plataformas que se utilizam de serviços de resolução de conflitos *on-line*, tais como Amazon, Mercado Livre, Reclame Aqui e muitos outros.

²⁶ MARQUES, Ricardo Dalmanso. A Resolução de Disputas Online (ODR): Do Comércio Eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e prática do Acesso à Justiça. *Revista dos Tribunais Online, Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 5, out./dez. 2019.

²⁷ MANINCOR, Márcio. *O Caso eBay e os Tribunais que Resolvem Conflitos pela Internet*. Disponível em: <<https://marciomanincor.jusbrasil.com.br/artigos/733521625/o-caso-ebay-e-os-tribunais-que-resolvem-conflitos-pela-internet>>. Acesso em: 5 fev. 2022.

Na experiência brasileira, merece destaque a ferramenta da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça ao criar a plataforma Consumidor.gov, a qual visa aproximar consumidores em situação de conflito com empresas fornecedoras de produtos ou serviços. Nela, após um cadastro relativamente simples, os usuários são estimulados a relatar em ambiente virtual o problema havido, o qual será repassado aos reclamados, que terão um prazo determinado para responder. Juntamente ao histórico da reclamação, os consumidores podem anexar arquivos digitais relativos ao caso, em formato compatível com a plataforma. Basicamente, após a resposta pela empresa, ou apresentada a solução, os consumidores terão prazo para responder se satisfeita sua queixa, ou não, e avaliar os reclamados.

Apesar de ser um mecanismo relativamente singelo de aproximação entre as partes para resolução de conflitos, a plataforma Consumidor.gov.br apresenta números expressivos, dignos de nota. Em pesquisa no *site* Consumidor.gov.br, na aba Painel Estatístico, colheu-se a informação de que o índice médio de soluções, com base em todos os segmentos de atividades, era de 78,49%, apontando-se para um total de 1.434.101 (um milhão, quatrocentos e trinta e quatro mil, cento e uma) reclamações até então finalizadas, com um tempo médio de resposta de apenas 07 dias.²⁸

Por sua vez, muitas poderiam ser as experiências a serem citadas de uso de inteligência artificial (pode-se dizer) já utilizadas em Tribunais brasileiros, ainda que de modo incipiente, certamente. No entanto, talvez o maior exemplo, hoje, seja a ferramenta VICTOR, utilizada pelo Supremo Tribunal Federal, a qual fora desenvolvida em parceria com a Universidade Federal de Brasília (UNB).²⁹ Em síntese, a referida ferramenta visa primordialmente conferir maior presteza na análise das inúmeras demandas de natureza recursal que chegam à Corte Constitucional. De um modo simples se pode compreender que o dispositivo de Inteligência Artificial processa peças processuais, lendo-as e interpretando-as a fim de identificar os temas de repercussão geral (requisito legal para admissibilidade do Recurso Extraordinário), ventilados ou não pelo recorrente, com a finalidade de propiciar juízo de admissibilidade recursal constitucional. A ferramenta não substitui a atividade humana, mas auxilia de modo sem precedentes os operadores do direito.³⁰ O fundamento para adoção das tecnologias decorre do princípio constitucional da necessidade de eficiência.

²⁸ CONSUMIDOR.GOV.BR. *Painel Estatístico*. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/62>>. Acesso em: 26 jan. 2022.

²⁹ DE FRANCO, Theo Garcez Martino Lins. A Influência da Inteligência Artificial no Sistema de Precedentes Judiciais. *Revista dos Tribunais Online, Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 3, abr./jun. 2019.

³⁰ MARTINS, Marcelo Guerra; UELSE, Hugo Barroso; BRITO, Gabriel Oliveira. Inteligência Artificial no processo civil brasileiro: eficiência e celeridade à luz do devido processo legal. *Revista de*

É preciso mencionar que algumas críticas são direcionadas ao incipiente uso de IA nos tribunais. Como resposta, até o momento, argumenta-se que a IA não produz propriamente decisões judiciais, apenas classifica documentos, pesquisa precedentes e propõe encaminhamentos, os quais sempre são objeto de revisão final humana. Ademais, ao menos no caso da ferramenta tecnológica VICTOR, como recomendado por um grupo de pesquisadores da própria universidade que a desenvolveu (UNB), em relação a ela, o código fonte do algoritmo respectivo é público. “A posse desse código não representa nenhum risco ao sistema de distribuição. E, como a transparência é desejável, então a equipe de pesquisadores recomendou a publicação do algoritmo, pois esse parece ser o caminho correto para a evolução do sistema.”³¹

Em conclusão quanto aos métodos de resolução de conflitos on-line, conforme a doutrina mais especializada e o acima analisado, entende-se que ODRs derivam dos métodos alternativos de resolução de conflitos (ADRs), mas com eles não se confundem.

3.2 O MP e os métodos alternativos de resolução de conflitos

De plano, importa reconhecer o que hodiernamente é em essência a instituição do Ministério Público.

Pode-se afirmar que nas democracias modernas, após a cristalização funcional da tripartição do poder, o Ministério Público passou a exercer papel fundamental no desenvolvimento da função jurisdicional Estatal. O Ministério público, em sua essência, representa a sociedade na promoção da Justiça.

Outro ponto fundamental para compreender acerca da atuação Ministerial, o que se extrai da sua própria definição constitucional, é que há interesses e, por extensão, direitos que são socialmente relevantes e, ademais, outros que, mesmo sendo de natureza individual, ante sua importância, não são disponíveis pelas partes.

Na seara do Direito Criminal, em termos de evolução histórica, superada a vingança como forma de retribuição a um mal praticado, uma vez fixados os valores socialmente relevantes em sede de norma penal, incumbe ao Estado, de forma independente, promover contra o autor do crime a correspondente ação penal visando sua responsabilização. Essa função, de agir socialmente contra o crime, como forma a preveni-lo, reprimi-lo e, sendo possível, repará-lo, visa reforçar a tutela dos bens jurídicos coletivos ou individuais protegidos pela norma penal.

Processo, São Paulo: RT, v. 320, ano 46, p. 427-448, out. 2021.

³¹ PÁDUA, Luciano. Não Encontramos Nada de Errado, Diz Pesquisador que Examinou Algoritmo do STF. *Jota*, 13 set. 2018. Disponível em: <www.jota.info/justica/algoritmo-stf-distribuicao-processos-13092018>. Acesso em: 5 fev. 2022.

A prática de crimes, de um modo geral, tais como dispostos na lei penal, com a finalidade de tutelar valores socialmente relevantes, ofende no mais das vezes bens jurídicos irrenunciáveis ou inegociáveis (a vida, a dignidade sexual, a integridade física e psicológica, etc.). Mas se a regra é que em relação à prática de um crime comprovadamente praticado por um agente criminalmente responsável corresponderá a aplicação de uma pena, verdadeiro é que essa mesma regra comportará exceções. Os próprios crimes de ação penal privada (como em geral os delitos contra honra, o delito de dano...) e outros de ação penal pública condicionada como o crime de ameaça, por exemplo, admitem conciliação, reparação ou composição. No direito pátrio, com o advento da Lei Federal 9.069/1990, consolidou-se na legislação nacional a conciliação e a transação penal (espécies de negociação regrada) para os casos de crimes considerados de menor potencial ofensivo, dentro do que pode ser chamado de espaço de consenso.³²

Ou seja, já não são novidade, mesmo em termos de determinadas práticas delitivas, os métodos alternativos de resolução do conflito (nesse caso tendo de um lado a sociedade, representada pelo Estado Ministério Público, e, de outro lado, o autor do crime) – CF, art. 129, inciso I.

Do mesmo modo ocorre em situações muito variadas, com maior razão, quanto aos direitos de natureza civil.

Impera ressaltar, no entanto, por evidente, que nem todos os direitos na esfera cível em relação aos quais o MP intervém, em razão de sua natureza, interesse da coletividade e indisponibilidade, comportarão renúncia ou sequer sua negociação, bastando citar para melhor compreender o assunto os direitos relativos à dignidade sexual, à liberdade, à integridade física e psicológica, os direitos da criança e do adolescente, entre outros.

Quanto ao ponto, em matéria cível, valiosos são os norteamentos do *Manual de Negociação e Mediação* para Membros do Ministério Público:

[...] a negociação é recomendada ao Ministério Público para as controvérsias ou conflitos em que a instituição possa atuar como parte na defesa de direitos e interesses da sociedade, em razão de sua condição de representante adequado e legitimado coletivo universal (art. 129, III, CF/1988).³³

[...]

Por outro lado, a conciliação é recomendada para controvérsias ou conflitos que envolvam direitos ou interesses nas áreas de atuação do Ministério Público como órgão interveniente e nos quais sejam necessárias

³² GOMES, Luiz Flávio. *Justiça Penal Restaurativa: Conciliação, Mediação e Negociação*. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/10051/justica-penal-restaurativa>>. Acesso em: 6 fev. 2022.

³³ GRAVONSKI, Alexandre Amaral, et al. *Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público*. 2. ed. CNMP. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/manual_mediacao_negociacao_membros_mp_2_edicao.pdf>. Acesso em: 6 fev. 2022. p. 132.

intervenções propondo soluções para a resolução das controvérsias ou dos conflitos. A conciliação deve ser empreendida naquelas situações em que seja necessária a intervenção do membro do Ministério Público [...].³⁴
[...]

Em ações individuais nas quais intervém, o Ministério Público pode atuar tanto como mediador quanto conciliador, orientando as partes a uma composição que preserve os interesses que motivam a sua intervenção (interesses de incapazes, por exemplo).³⁵

Uma vez representando esta composição uma *real vantagem para a concretização dos direitos postos em causa*, mesmo não sendo o titular dos direitos em questão, os quais podem ser objeto de composição, intervindo, ou agindo do como autor, o Ministério Público deve atuar para viabilizá-la.

Com acurado acerto, o Manual de Negociação do CNMP:

O grande desafio da atuação do Ministério Público nessa seara é que a legitimidade coletiva a ele atribuída pela Constituição (art. 129, III) e as responsabilidades decorrentes de sua função de defensor dos direitos constitucionais ou ombudsman (art. 129, II), ou mesmo de outras funções previstas em lei e compatíveis com sua finalidade institucional (art. 129, IX c/c art. 127), como a de intervir em processos que envolvam determinados interesses individuais indisponíveis (de incapazes, por exemplo), destinam-se à promoção da defesa e de respeito a direitos e interesses dos quais não é titular: os direitos difusos, coletivos *stricto sensu*, individuais homogêneos e os individuais indisponíveis. Paralelamente, a configuração constitucional do Ministério Público, incumbido de promover a justiça, impõe-lhe uma postura ativa, diferente do Poder Judiciário, incumbido de realizar a justiça quando provocado, dele se esperando imparcialidade.³⁶

No tocante à identificação da relevância social dos direitos postos em causa, lembra o Professor Paulo Valério Dal Pai Moraes, critérios norteadores advém da própria lei (§1º do art. 82 do Código de Defesa do Consumidor), servindo como parâmetros de atuação Ministerial, a qual abrange também a promoção da solução consensual dos conflitos.³⁷

Nesse cenário, de se admitir que se há direitos irrenunciáveis (logo inegociáveis), há também uma fatia considerável de direitos (sociais e individuais) promovidos pelo Ministério Público, ou em relação aos quais intervém, que comportam modos alternativos de solução, com a participação ativa do agente ministerial (na conciliação, composição, transação, etc.). De tal modo, quanto às formas alternativas de solução de conflito, não se poderá afastar (antes o contrário) a aplicação de modernas ferramentas tecnológicas, inclusive como meio de levar-se a efetivação da resolução formal dos conflitos a um número maior de pessoas, com maior celeridade e eficiência.

³⁴ Ibid. p. 130.

³⁵ Ibid. p. 146.

³⁶ Ibid. p. 143.

³⁷ MORAES, Paulo Valério dal Pai. Entrevista com Professor da Fundação Escola Superior do Ministério Público do Rio Grande do Sul. Dia 12 jan de 2022.

Resolução de conflitos com auxílio da tecnologia já é uma realidade no sistema jurídico nacional (na prática) como já abordado em tópico supra (peticionamento eletrônico, realização de reuniões e audiências *on-line*, intimação eletrônica de atos processuais ou extrajudiciais, processos judiciais ou administrativos inteiramente virtualizados, assinaturas digitais de documentos...) – Resolução 125 CNJ art. 6º, inciso X.

Muito embora seja esse fato constatável e positivo, o campo de ação que se busca antever é o da resolução de conflitos *on-line* propriamente dita, ODR em sentido estrito, para além da transposição dos métodos alternativos de resolução de conflitos ao campo da virtualidade, ou seja, o que lhe caracteriza especificamente, a existência da “*thourth part*”.

Haverá de se atentar, no entanto, que em se tratando de direitos em relação aos quais o MP intervém (de interesse social ou indisponíveis), por disposição legal ou até mesmo constitucional, nas situações em que eventualmente parcialmente negociáveis, em razão da sua própria natureza e relevância social, não se pode admitir formulação de design tecnológico de ferramenta resolução de conflito *on-line* sem intervenção direta e, ainda, chancelada pelo agente do Ministério Público, por essência fiscal da lei e defensor da ordem jurídica (art. 127 da CF).

É preciso ter-se claro que por sua natureza e definição constitucional o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Nessa linha de ideais há disposição expressa na Resolução 125/2010 do CNJ, afirmando a necessidade de interlocução com o Ministério Público visando intervenção junto aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (art. 6º, inciso VI e art. 11).

Do Manual de Negociação do CNMP se extrai, também

Neste contexto, aliás, o artigo 585, inciso II, do CPC, prevê, entre os títulos executivos extrajudiciais, “o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público”. Também a Lei nº 9.099/1995, no parágrafo único do seu artigo 57, dispõe que: “Valerá como título extrajudicial o acordo celebrado pelas partes, por instrumento escrito, referendado pelo órgão competente do Ministério Público”. Ressalta-se que o §6º do artigo 5º da Lei nº 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública) dispõe que o compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais é título executivo extrajudicial.³⁸

³⁸ GRAVONSKI, Alexandre Amaral, *et al.* *Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público* 2. ed. CNMP. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/manual_mediacao_negociacao_membros_mp_2_edicao.pdf>. Acesso em: 6 fev. 2022. p. 183.

Nesse cenário, então, imprescindível a presença atuante do Ministério Público nos métodos alternativos de resolução de conflitos, uma vez cuidando-se de direitos socialmente relevantes ou individualmente indisponíveis, esteja promovendo a efetivação ou intervindo em relação ao direito posto em causa.

De tal modo:

A construção de modelos próprios para a atuação do Ministério Público nos processos autocompositivos – tendo em vista, especialmente, as suas funções de fiscal da ordem jurídica e de defensor do regime democrático (art. 127 da CF/1988) – deverá guiar-se pelo modelo de teoria dos direitos fundamentais adotado na CF/1988, levando-se em consideração vários fatores, com destaque para a inserção dos direitos coletivos, amplamente considerados, como direitos fundamentais, assim como para o princípio da transformação social, consagrado nos Objetivos Fundamentais da República Federativa do Brasil, bem delineados no artigo 3º da Constituição.³⁹

E ainda:

Resumidamente, enfim, pode-se afirmar que a legitimidade das soluções resultantes de autocomposição conduzidas pelo Ministério Público se ampara, basicamente, em dois fundamentos essenciais: o consenso válido, essencial em toda e qualquer solução autocompositiva; e a correção da solução à luz do ordenamento jurídico vigente, sendo esta última especialmente relevante para as soluções em matéria de tutela coletiva em que o Ministério Público atua como negociador, não participando os titulares diretamente da construção da solução.⁴⁰

4 Considerações finais

A partir das pesquisas normativas e doutrinárias desenvolvidas no presente trabalho, levando em conta substancialmente os conceitos de direitos sociais e individuais indisponíveis, os quais o Ministério Público tem o dever de velar, conclui-se que todo o aparato tecnológico disponível (atual e futuramente) à atividade judicial e extrajudicial ministerial deve, como já vem ocorrendo, ser utilizado em favor da promoção de Justiça. Nesse sentir, as formas alternativas de resolução de conflito (negociação, conciliação, mediação, transação ou outras) não podem deixar de beneficiar-se das ferramentas tecnológicas que propiciam a virtualização da promoção da justiça, como cada vez mais já ocorre (requerimentos eletrônicos, reuniões ou audiências realizadas de forma remota, notificações ou intimações de atos por meio de ferramentas de comunicação digitais, assinaturas digitais de documentos, etc.). Ou seja, os métodos alternativos de resolução de conflitos precisam se valer de todas essas ferramentas tecnológicas atuais e adequadas à disposição, e ainda de outras que vierem a surgir para desburocratizar, simplificar, facilitar o acesso à solução dos conflitos.

³⁹ Ibid. p. 128.

⁴⁰ Ibid. p. 162.

A resolução de conflitos *on-line*, caracterizada pela “*fourth part*”, baseada em inteligência artificial, por suas características, no entanto, de ser reservada somente aos direitos disponíveis, em relação aos quais, via de regra, o Ministério Público não tem intervenção, em razão da sua própria natureza e de sua missão constitucional.

É admissível negociação em casos de direitos metaindividuais (*lato sensu*) ou até mesmo individuais indisponíveis toda vez que haja reais vantagens para a concretização dos direitos envolvidos, como reconhecido pela doutrina e rotineiramente levado a efeito em Termos de Ajustamento de Conduta sobre os mais variados temas afetos a atribuições do Ministério Público.

Considerados os balizamentos principiológicos e legais referentes à negociação de que participe, ou da conciliação ou mediação conduzidas pelo Ministério Público, bem entendidas as fronteiras da indisponibilidade pelo Ministério Público relativamente aos direitos e interesses constitucionalmente consagrados que tutela, e o papel promotor e impulsionador atribuído ao parquet, como forma de concretizá-los, assim como as bases de legitimidade para atingimento dos desenlaces autocompositivos que propicia, conclui-se que o Ministério Público, assim como ocorre fora do mundo virtual, detém legitimidade para atuar.

Ou seja, quanto aos ODRs, em seu conceito mais estrito, por restarem adstritos a direitos individuais não homogêneos inteiramente disponíveis, não demandam atenção do Ministério Público, como defensor dos direitos sociais e individuais indisponíveis, a não ser que, nos casos concretos, seja revelado interesse social ou direito individual indisponível. Por outro lado, o Ministério Público é um dos protagonistas quando se trata de utilização de métodos alternativos de solução de conflitos (ADRs), pois cada vez mais frequentemente são utilizadas ferramentas tecnológicas para efetivação dos métodos alternativos de solução de conflitos, métodos por meio dos quais comumente se tratam de situações envolvendo algum interesse social. Desta feita, é imprescindível a participação ativa o órgão ministerial na construção de soluções para conflitos, valendo-se de meios alternativos e ferramentas tecnológicas disponíveis para tanto, como hodiernamente, aliás, requer o sistema legal com cada vez mais ênfase (negociação, conciliação, mediação, transação, suspensão condicional do processo, acordos de não persecução penal...).

Referências

ALVIM, José Eduardo Carreira. *Teoria Geral do Processo*. Rio de Janeiro: Forense, 2022. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559643011/>>. Acesso em: 13 mar. 2022

ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Uma Introdução À Resolução *On-line* de Disputas. *Revista de Direito e Novas Tecnologias*, v. 3, abr./jun. 2019.

DE FRANCO, Theo Garcez Martino Lins. A Influência da Inteligência Artificial no Sistema de Precedentes Judiciais. *Revista dos Tribunais Online, Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 3, abr./jun. 2019.

GOMES, Luiz Flávio. *Justiça Penal Restaurativa: Conciliação, Mediação e Negociação*. Disponível em: <[https:// jus.com.br/artigos/10051/justica-penal-restaurativa](https://jus.com.br/artigos/10051/justica-penal-restaurativa)>. Acesso em: 6 fev. 2022.

GRAVONSKI, Alexandre Amaral *et al.* *Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público*. 2. ed. CNMP. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/manual_mediacao_negociacao_membros_mp_2_edicao.pdf>. Acesso em: 6 fev. 2022.

HOBLESS, Thomas. *Leviatã: ou Matéria, Forma e Poder de um Estado Eclesiástico e Civil*. São Paulo: Marin Claret, 2014.

MALHEIRO, Emerson Penha. A Inclusão Digital Como Direito Fundamental na Sociedade da Informação. *Revista dos Tribunais*, v. 987, p. 39-54, jan. 2018.

MANINCOR, Márcio. *O Caso eBay e os Tribunais que Resolvem Conflitos pela Internet*. Disponível em: <<https://marciomanincor.jusbrasil.com.br/artigos/733521625/o-caso-ebay-e-os-tribunais-que-resolvem-conflitos-pela-internet>>. Acesso em: 5 fev. 2022.

MARQUES, Ricardo Dalmanso. A Resolução de Disputas Online (ODR): Do Comércio Eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e prática do Acesso à Justiça. *Revista dos Tribunais Online, Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 5, out./dez. 2019.

MARTINS, Marcelo Guerra; UELSE, Hugo Barroso; BRITO, Gabriel Oliveira. Inteligência Artificial no processo civil brasileiro: eficiência e celeridade à luz do devido processo legal. *Revista de Processo*, São Paulo: RT, v. 320, ano 46, p. 427-448, out. 2021.

MEDINA, José Miguel Garcia; MARTINS, João Paulo Nery dos Passos. A Era da Inteligência Artificial: as máquinas poderão tomar decisões Judiciais? *Revista dos Tribunais*, v. 1020, p. 311-338, out. 2020.

MORAES, Paulo Valério dal Pai. Entrevista concedida pelo Professor da Fundação Escola Superior do Ministério Público do Rio Grande do Sul ao autor do presente trabalho. Dia 12 jan. de 2022.

PÁDUA, Luciano. Não Encontramos Nada de Errado, Diz Pesquisador que Examinou Algoritmo do STF. *Jota*, 13 set. 2018. Disponível em: <www.jota.info/justica/algoritmo-stf-distribuicao-processos-13092018>. Acesso em: 5 fev. 2022

ROUSSEAU, Jean Jacques. *Do Contrato Social: princípios do Direito Político*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardino de Pinho. A Mediação Digital de Conflitos como Política Judiciária de Acesso à Justiça no Brasil. *Rev. Fac. Direito UFMG*, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018.

TONIN, Mauricio M. Arbitragem, Mediação e Outros Métodos de Solução de Conflitos Envolvendo o Poder Público. São Paulo. *Grupo Almedina (Portugal)*, 2019. Disponível em: <<https://integridade.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788584934720/>>. Acesso em: 13 mar. 2022.

WIKIPÉDIA. *A História da Internet*. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Hist%C3%B3ria_da_Internet>. Acesso em: 27 jan. 2021.