

ENTRE A INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E O DEVIDO PROCESSO LEGAL: DESAFIOS E PERSPECTIVAS DA ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) NAS POLÍTICAS DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

BETWEEN TECHNOLOGICAL INNOVATION AND DUE PROCESS: CHALLENGES AND PERSPECTIVES OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) IN ACCESS TO JUSTICE POLICIES IN BRAZIL

Débora Coelho Nunes Campos

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco, Brasil

Kalyne Laura Aguiar de Alencar

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco, Brasil

Luis Fernando Brito Alves Sabino

Unidade de Ensino Superior Dom Bosco, Brasil

Josanne Cristina Ribeiro Ferreira Façanha

Universidade Estadual do Maranhão, Brasil

DOI: <https://doi.org/10.46550/ilustracao.v7i3.583>

Aceito em: 31.03.2026

Resumo: O século XXI tem sido marcado pelo acelerado avanço tecnológico, que transferiu diversas atividades para o ambiente digital e gerou novas formas de conflitos. Nesse contexto, o sistema judiciário brasileiro permanece sobrecarregado, moroso e ineficaz, evidenciando um descompasso em relação ao devido processo legal e comprometendo a efetividade do acesso à justiça. Torna-se, portanto, imperativa a busca por alternativas aos métodos tradicionais de resolução de litígios. Nesse cenário, a *Online Dispute Resolution* (ODR) destaca-se como um mecanismo inovador e eficaz para a solução de controvérsias, promovendo maior celeridade, acessibilidade e participação das partes. A presente pesquisa, de caráter descritivo, exploratório e bibliográfico, tem como objetivo analisar os desafios enfrentados na implementação da ODR nas políticas públicas de acesso à justiça no Brasil. Como resultado, constatou-se que sua consolidação ainda esbarra em obstáculos estruturais, normativos e culturais, especialmente relacionados à inclusão digital, à ausência de regulamentação específica e à necessidade de capacitação dos operadores do direito.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Devido Processo Legal. Métodos de Resolução de Conflitos. *Online Dispute Resolution* (ODR).

Abstract: The twenty-first century has been marked by the rapid advance of technology, which has transferred several activities to the digital environment and generated new forms of conflict. In this context, the Brazilian judicial system remains overloaded, slow, and often ineffective, revealing a gap in relation to due



process of law and compromising the effectiveness of access to justice. Therefore, it is imperative to seek alternatives to traditional methods of dispute resolution. In this scenario, *Online Dispute Resolution* (ODR) stands out as an innovative and efficient mechanism for resolving disputes, promoting greater speed, accessibility, and party participation. This descriptive, exploratory, and bibliographical research aims to analyze the challenges faced in implementing ODR within Brazil's public policies for access to justice. As a result, it was found that its consolidation still faces structural, normative, and cultural obstacles, especially those related to digital inclusion, the absence of specific regulation, and the need to train legal professionals.

Keywords: Access to Justice. Due Process of Law. Dispute Resolution Methods. *Online Dispute Resolution* (ODR).

Introdução

O século XXI tem sido marcado pelo acelerado avanço tecnológico, que transferiu diversas esferas da vida civil para o ambiente digital e ampliou significativamente as interações sociais, pessoais e profissionais. Esse processo, contudo, gerou novas formas de conflitos, enquanto o sistema judiciário brasileiro, historicamente sobrecarregado, enfrenta um elevado número de processos, caracterizando a “cultura do litígio”. Diante desse cenário, tornou-se urgente desenvolver instrumentos eficazes e adaptados à resolução de litígios no ciberespaço, utilizando as inovações tecnológicas em favor da celeridade e, especialmente, o acesso à justiça sem comprometer o devido processo legal.

Em razão do atual distanciamento da ordem jurídica justa, buscou-se por alcançar outros métodos distintos da justiça tradicional, permitindo a efetiva participação das partes, maior celeridade processual e efetividade das resoluções. Para tanto, as *Online Dispute Resolution* (ODR) adentra o contexto contemporâneo com esses objetivos, caracterizando-se como “(...) ferramentas tecnológicas permitem que as interações entre as partes não precisem acontecer presencialmente ou mesmo em tempo real, ou seja, é possível a comunicação assíncrona, em que é prescindível que as mensagens sejam trocadas simultaneamente.” (Tarrega; Rezende, 2022)

Diante desse cenário, torna-se necessário repensar os mecanismos tradicionais de resolução de conflitos, buscando alternativas capazes de conciliar a celeridade e a acessibilidade proporcionadas pelas tecnologias digitais com a segurança jurídica garantida pelo devido processo legal. Nesse sentido, a implementação de instrumentos como a *Online Dispute Resolution* (ODR) surge como uma estratégia promissora para modernizar a prestação jurisdicional, oferecendo soluções mais ágeis e eficientes, porém tal medida caminha a passos lentos, apresentando desafios para sua implementação. Desse modo, formula-se a pergunta central da pesquisa, qual seja: Quais os desafios enfrentados pelas políticas públicas de acesso à justiça na incorporação da ODR como mecanismo de resolução de conflitos no sistema judicial brasileiro à luz do Devido Processo Legal?

Tem-se como objetivo central analisar como a incorporação da *Online Dispute Resolution* (ODR) nas políticas públicas de acesso à justiça no Brasil pode contribuir para a efetividade da

tutela jurisdicional, equilibrando a inovação tecnológica com a preservação constitucional do devido processo legal.

De maneira específica, busca-se examinar os fundamentos constitucionais do acesso à justiça e do devido processo legal, compreendendo sua relevância para a efetivação dos direitos fundamentais e a consolidação do Estado Democrático de Direito; analisar as limitações do modelo tradicional de justiça no Brasil, especialmente quanto à morosidade, ao excesso de judicialização e à exclusão social, que comprometem a efetividade e a concretização das garantias constitucionais; investigar o papel das inovações tecnológicas e das políticas públicas do Conselho Nacional de Justiça na modernização do sistema judicial e na promoção de novas formas de resolução de conflitos; compreender o conceito, a evolução e as experiências de implementação da *Online Dispute Resolution* (ODR), avaliando seus impactos sobre a eficiência, a inclusão e a democratização do acesso à justiça no ambiente digital; e, por fim, discutir os desafios e propor soluções para a consolidação da ODR como política pública permanente, assegurando a observância do devido processo legal, a proteção de direitos e a ampliação da justiça digital no Brasil.

A presente pesquisa caracteriza-se como de natureza qualitativa, de caráter descritivo, exploratório e bibliográfico, tendo como procedimento metodológico o exame sistemático das práticas institucionais da ODR no Brasil, demonstrando os desafios para a sua implementação, incluindo legislação aplicável (Código de Processo Civil, Lei de Mediação, resoluções do CNJ). A escolha desse meio de coleta de dados justifica-se pela necessidade de verificar o papel central dos métodos de resolução de conflito por meios digitais, elemento fundamental para a análise da implementação e dos desafios da *Online Dispute Resolution* (ODR) no país.

Por fim, o estudo estruturou-se em três categorias de análise: inicialmente, abordou-se a compreensão do contexto do acesso à justiça e do devido processo legal, na sequência, examinou-se o impacto das inovações tecnológicas e sua interface com a *Online Dispute Resolution* (ODR) e, por último, investigou-se a intersecção estratégica entre a ODR, o acesso à justiça e a preservação do devido processo legal, evidenciando seu potencial para modernizar a resolução de conflitos no sistema jurídico brasileiro.

Acesso à justiça e devido processo legal no Brasil

Promulgada em 1988, a Constituição Federal representa um marco histórico na consolidação e valorização dos direitos humanos no Brasil, instituindo as bases de um Estado Democrático de Direito. O artigo 5º (Brasil, 1988), núcleo essencial das garantias constitucionais, elenca um amplo conjunto de direitos fundamentais, entre os quais se destaca o inciso XXXV, ao dispor que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Tal dispositivo consagra o princípio do acesso à justiça, assegurando a todos os cidadãos a tutela jurisdicional efetiva e inafastável, como expressão máxima da proteção dos direitos e liberdades individuais.

Com o propósito de garantir uma prática jurídica justa, a Constituição Federal também estabelece, como exigência essencial, o devido processo legal. Previsto no artigo 5º, inciso LIV (Brasil, 1988), esse princípio trata-se de um dos pilares do Estado Democrático de Direito, pois a efetividade do acesso à justiça depende da existência de um processo justo, transparente e respeitador dos direitos fundamentais, de modo a transformar o direito constitucional de acesso à tutela jurisdicional em uma realidade concreta e igualitária.

Sobre o tema, o vice-presidente do STF, Alexandre de Moraes dispõe:

O devido processo legal configura dupla proteção ao indivíduo, atuando tanto no âmbito material de proteção ao direito de liberdade, quanto no âmbito formal, ao assegurar-lhe paridade total de condições com o Estado-persecutor e plenitude de defesa (direito a defesa técnica, à publicidade do processo, à citação, de produção ampla de provas, de ser processado e julgado pelo juiz competente, aos recursos, à decisão imutável, à revisão criminal). (Moraes, 2023, p. 256)

Ocorre que, desde a consagração dessas garantias constitucionais, o conceito de acesso à justiça tem sido, em grande medida, reduzido à utilização do Poder Judiciário como única via legítima para a solução de conflitos, desconsiderando outras formas adequadas e complementares de resolução de litígios. Essa compreensão restritiva contribuiu para a consolidação de um sistema judicial sobrecarregado, ineficiente e marcado pela morosidade processual, uma realidade que se mostra incompatível com os princípios do devido processo legal e com a efetividade do próprio direito fundamental de acesso à justiça.

O modelo tradicional, excessivamente centrado na figura do Estado-juiz, não acompanha a complexidade das demandas contemporâneas e acaba por afastar grande parte da população do exercício pleno de seus direitos, seja pelos custos, pela lentidão processual ou pela falta de orientação jurídica adequada.

Não obstante, a distância entre o plano normativo e a prática cotidiana evidencia um sistema jurídico que, muitas vezes, se revela incapaz de concretizar as garantias constitucionais que proclama. Embora o acesso à justiça esteja formalmente assegurado, sua efetivação material ainda esbarra em obstáculos históricos, como a desigualdade social, a burocracia e a insuficiência de políticas voltadas à inclusão jurídica e digital da população.

Nesse contexto, conforme observa Renata Gil (CNJ, 2022, p. 83), “a democratização do acesso à Justiça constitui, atualmente, um dos maiores desafios do Estado brasileiro, sobretudo ante a necessidade de se superarem as barreiras socioeconômicas, culturais, estruturais e legais que dificultam o pleno exercício da cidadania”. O desafio, portanto, não reside apenas em ampliar o número de tribunais ou juízes, mas em repensar as formas de entrega da justiça, tornando-a mais ágil, participativa e próxima do cidadão.

Essa constatação evidencia a necessidade de políticas públicas que superem o modelo tradicional de justiça, promovendo uma transformação estrutural e social que torne o sistema mais acessível e eficiente. A adoção de tecnologias, a modernização de procedimentos e o fortalecimento

de métodos autocompositivos, são essenciais para um sistema de justiça democrático e alinhado às demandas da sociedade da informação.

Inovação tecnológica e online dispute resolution

A ascensão do uso das novas tecnologias da informação e comunicação tem imposto transformações profundas e irreversíveis na forma como o Sistema de Justiça opera e se relaciona com a sociedade, à exemplo disso, cita-se o programa “Justiça 4.0” do Conselho Nacional de Justiça, que tem como premissa a utilização de novas tecnologias, para que se acelere a transformação digital do Judiciário com a promoção de soluções digitais colaborativas entre os partes que compõem o ecossistema jurídico.

Com efeito, conforme destaca Lima e Feitosa (2016), a Emenda Constitucional nº 45 introduziu o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sendo crucial para inovação, em que se atribuiu o controle administrativo do Judiciário e o planejamento de políticas públicas, em que se utiliza diagnósticos e análises de relatórios estatísticos provenientes dos órgãos judiciários, formulando, a partir desse panorama, uma série de políticas para solucionar problemas e aprimorar a prestação jurisdicional, como o incentivo aos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs), a virtualização processual, como o “Juízo 100% Digital” e a criação de metas para redução de estoque.

A busca pela celeridade e maior efetividade, bem como pela percepção de que as transformações sociais, marcadas pelo uso intenso de comunicação em tempo real e dispositivos móveis, exigem uma reavaliação e atualização das formas de solução de conflitos para adequá-las à realidade contemporânea, que afeta diretamente como as pessoas se comunicam, interagem e fazem negócios.

Neste contexto, a adoção generalizada dessas novas formas de comunicação impulsionou o surgimento do modelo de *Online Dispute Resolution (ODR)*, conforme Moulin (2021), configura-se como uma categoria guarda-chuva que abrange a aplicação de tecnologia da informação e comunicação (TICs) ao processo de solução de conflitos, seja de forma total ou parcial, em sua essência, o ODR representa um espaço virtual onde as partes dispõem de uma variedade de ferramentas para solucionar uma disputa, sendo plataformas baseadas na internet que permitem a conclusão do processo de tratamento de um conflito.

Historicamente, de acordo com Amorim (2017), a ODR está intrinsecamente associada à própria evolução da internet, a qual, embora as primeiras reflexões sobre o tema datam do início dos anos 1990 impulsionadas do comércio eletrônico e pela popularização da rede, sua necessidade prática só se consolidou mais tarde. A internet, em sua origem como Arpanet em 1969, era restrita a usos militares e acadêmicos.

O desenvolvimento da ODR pode ser dividido em três fases: iniciou com projetos experimentais financiados por universidades; evoluiu para o investimento de empresas privadas que patentearam soluções comercializáveis; e atualmente encontra-se em uma fase de

institucionalização, marcada por parcerias público-privadas. Essa trajetória reflete as fases de evolução dos MASCs, indicando que a ODR vivencia seu momento de “Institucionalização” (Lima; Feitosa, 2016). É válido citar, ainda, um movimento de regulação transnacional dos mecanismos de ODR por entes privados, pela União Europeia e pelas Nações Unidas, reforçando a importância da normatização por parte dos Estados para assegurar o acesso à justiça em procedimentos online (Moulin, 2021).

No Brasil, o conceito de ODR destaque no âmbito do Sistema de Justiça a partir de 2016, como forma de ampliar e democratizar os Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) e uni-los às ações de virtualização do Poder Judiciário, a qual os fundamentos normativos e institucionais para a adoção do ODR no país estão intrinsecamente ligados às políticas públicas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Conforme se extrai de Maia e Flório (2024), a *Online Dispute Resolution* o permitir a virtualização plena de um procedimento, a qual nasce e se encerra no ambiente virtual, sem a necessidade de etapas presenciais ou no espaço forense, alinhando-se perfeitamente a estas diretrizes institucionais, apesar da ascensão, o debate sobre os modelos de plataformas de ODR no Brasil ainda está em desenvolvimento.

A principal aplicação institucional é o incentivo à conciliação e mediação pré-processual e processual por meios eletrônicos, o que se enquadra na modalidade de ODR instrumental, facilitando a comunicação e a gestão do processo. Contudo, há um movimento de valorização do uso das novas tecnologias nas esferas da função jurisdicional, conforme demonstrado por iniciativas como o programa “Justiça 4.0”, que busca acelerar a transformação digital do Judiciário.

O desafio está em implementar sistemas ODR baseados em inteligência artificial que auxiliem, mas não substituam, a decisão humana, mantendo a tecnologia como ferramenta de apoio. Para isso, é essencial que o Estado brasileiro regulamente esses mecanismos, assegurando o acesso à justiça e a observância da justiça procedimental e material no ambiente digital.

A intersecção estratégica entre a ODR, acesso à justiça e o devido processo legal

A intersecção entre a Online Dispute Resolution (ODR), o acesso à justiça e o devido processo legal constitui o ponto de convergência mais promissor na modernização do sistema judiciário brasileiro. Ora, a transformação digital, impulsionada pela sociedade da informação, exige que o Estado adapte seus instrumentos para assegurar que a tutela jurisdicional permaneça efetiva, acessível e justa, mesmo diante de um cenário de sobrecarga estrutural. Conforme o *Relatório Justiça em Números* (CNJ, 2022), o Brasil conta com mais de 77 milhões de processos em tramitação, com uma média de 6,4 mil processos por magistrado, números estes, que reforçam a urgência de mecanismos alternativos e tecnológicos para a resolução de litígios.

Nesse contexto, a ODR desponta como uma ferramenta estratégica capaz de ampliar o alcance da justiça e assegurar maior eficiência processual. Ao permitir a mediação, conciliação e

arbitragem por meios virtuais, a ODR elimina barreiras geográficas e financeiras, democratizando o acesso e garantindo que o exercício da jurisdição ocorra de modo mais célere, participativo e inclusivo. Assim, aproxima-se dos ideais constitucionais de universalização da justiça e concretiza o devido processo legal sob a justiça digital.

Programas institucionais como o Justiça 4.0, desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), representam marcos na integração entre inovação tecnológica e garantias processuais. Em 2023, o programa registrou 41 projetos em andamento e 27 concluídos, com destaque para o portal Jus.br, que unifica 93 tribunais e conselhos em uma única plataforma digital de acesso a serviços judiciais (CNJ, 2022). Essa infraestrutura tecnológica não apenas amplia a transparência e a eficiência, mas também cria as condições materiais para a implementação da ODR em larga escala, respeitando o contraditório, a ampla defesa e os demais princípios do devido processo.

Complementarmente, iniciativas como a plataforma CODEX, desenvolvida pelo Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO) em parceria com o CNJ (2022), e ações de órgãos como a Anatel que, em 2023, destacou o papel das resoluções online em relações de consumo, reforçam a expansão da cultura de resolução digital de conflitos. A ODR, nesses ambientes, é reconhecida não apenas como instrumento de desburocratização, mas como política pública de inclusão e eficiência. Entretanto, o avanço dessas tecnologias deve ser acompanhado de garantias procedimentais, evitando que a automação e o uso de inteligência artificial comprometam a isonomia ou ampliem desigualdades já existentes no sistema de justiça.

Nesse viés, observa-se que o Brasil já conta com experiências consolidadas de ODR em âmbito público, com destaque para a plataforma Consumidor.gov.br, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Governo Federal. De acordo com notícia publicada pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC, 2025), a ferramenta é respaldada pelo Código de Defesa do Consumidor e alinhada às diretrizes internacionais de resolução online de disputas (ODR), configurando um importante avanço na promoção da solução extrajudicial de conflitos de consumo.

A plataforma estimula a mediação e a escuta ativa entre consumidores e empresas, reduzindo a judicialização e fortalecendo a cultura do diálogo nas relações de consumo. Essa iniciativa, reconhecida e apoiada por entidades como a ABRAREC, representa um exemplo concreto de política pública de ODR já implementada no país, demonstrando o potencial dessas ferramentas para ampliar o acesso à justiça e consolidar o uso de métodos digitais de resolução de litígios.

Além das iniciativas governamentais, o setor privado também desempenha papel relevante na expansão da ODR no Brasil. Segundo a Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), pelo menos 17 empresas já oferecem plataformas de ODR no país, evidenciando o avanço tecnológico e a crescente demanda por soluções digitais de mediação e conciliação. Essa interação entre Estado e mercado jurídico tecnológico revela uma tendência de cooperação

público-privada voltada à construção de um ecossistema de justiça digital mais acessível, eficiente e colaborativo (Projuris, 2024).

Portanto, é imprescindível que o uso de plataformas digitais se mantenha alinhado aos princípios do devido processo legal, garantindo transparência, imparcialidade, segurança da informação e ampla defesa. Dessa forma, as perspectivas para os próximos anos apontam para a ampliação da interoperabilidade entre tribunais e o fortalecimento do uso de inteligência artificial supervisionada, consolidando o cenário da Justiça Digital como pilar permanente das políticas públicas de acesso à justiça.

Diante desse panorama, passam-se às considerações finais, nas quais se sintetizam as principais conclusões acerca da relação entre inovação, devido processo legal e efetividade da tutela jurisdicional.

Considerações finais

A análise desenvolvida ao longo deste estudo permitiu constatar que a incorporação da Online Dispute Resolution (ODR) nas políticas públicas de acesso à justiça enfrenta um conjunto de desafios estruturais, normativos e culturais, que refletem as tensões entre a inovação tecnológica e as garantias constitucionais do devido processo legal.

A partir da convergência entre a inovação tecnológica e o devido processo legal, identificou-se que a efetividade da ODR enfrenta desafios relacionados à desigualdade digital, à falta de regulamentação específica e à carência de capacitação dos operadores do direito, o que compromete a participação plena da população, a padronização dos procedimentos e a consolidação da ODR como política pública estável e transparente. Além disso, a transição para o modelo digital exige não apenas infraestrutura tecnológica, mas também uma mudança cultural, valorizando a conciliação e a mediação como instrumentos legítimos para uma justiça mais colaborativa, eficiente e acessível.

O estudo demonstrou que, embora as iniciativas do Conselho Nacional de Justiça, como o programa Justiça 4.0 e a plataforma Jus.br, tenham apresentado avanços significativos, ainda persistem desafios estruturais e culturais que dificultam a consolidação da ODR como política pública permanente. Esses programas, no entanto, mostram que é possível modernizar o sistema judicial e promover maior integração entre os tribunais e a sociedade, ampliando a transparência e a participação dos envolvidos. As respostas adquiridas com essas iniciativas evidenciam a necessidade de aperfeiçoamento das plataformas digitais, de expansão das políticas de educação digital e da criação de estratégias de incentivo aos métodos de resolução de conflitos.

Desse modo, a efetividade da ODR dependerá da capacidade do Estado e da sociedade de equilibrar tecnologia e garantias fundamentais. A inovação, quando orientada por princípios éticos e jurídicos, pode fortalecer e democratizar o acesso à justiça. Assim, a ODR deve ser compreendida não como uma ruptura com o processo tradicional, mas como uma extensão evolutiva dele.

Com base no exposto, a consolidação da Online Dispute Resolution (ODR) como política pública permanente demanda a adoção de medidas que enfrentem os principais entraves à sua efetividade. Em primeiro lugar, é imprescindível superar a desigualdade digital, promovendo políticas públicas de inclusão tecnológica voltadas às populações em situação de vulnerabilidade. A criação de centros digitais em fóruns, defensorias e universidades, além de programas de capacitação, garantiria o acesso e o entendimento da população sobre o uso das plataformas de resolução online de conflitos.

No âmbito normativo, a ausência de regulamentação específica requer a criação de uma norma voltada ao regramento das ODR, que defina parâmetros de transparência, proteção de dados, imparcialidade e validade jurídica dos acordos firmados em ambiente digital. Outro aspecto essencial é o investimento na formação e capacitação dos operadores do direito, a fim de adequar a prática jurídica à realidade tecnológica. A inclusão de programas de treinamento para magistrados, advogados e servidores, contribuiria para a mudança necessária à valorização dos métodos consensuais de resolução de litígios.

Além disso, o fortalecimento da infraestrutura tecnológica e da interoperabilidade entre os tribunais é fundamental para assegurar a estabilidade e a segurança dos sistemas. A expansão de iniciativas como o *Jus.br* e o *CODEX* deve priorizar a integração entre tribunais, órgãos públicos e entidades privadas, garantindo proteção das informações processuais.

Portanto, as medidas propostas contribuem para a construção de um judiciário acessível e confiável no âmbito digital, reduzindo a sobrecarga processual, facilitando a integração dos litigantes, garantindo celeridade e maior eficiência processual. Dessa forma, a tecnologia atua como instrumento de efetivação, e não de restrição, das garantias constitucionais do devido processo legal e do direito fundamental de acesso à justiça.

Referências

ABRAREC. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE. **Você sabia? A plataforma tem base legal no Código de Defesa do Consumidor e está alinhada às diretrizes internacionais de ODR.** Publicado há 4 meses. Disponível em: <https://abrarec.com.br/consumidor-gov-voce-sabia-a-plataforma-tem-base-legal-no-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-esta-alinhada-as-diretrizes-internacionais-de-odr/>. Acesso em: 20 out. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Anatel promove palestra sobre Resolução Online de Conflitos (ODR).** 14 fev. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-promove-palestra-sobre-resolucao-online-de-conflitos-odr>. Acesso em: 25 out. 2025.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar – Revista de Ciências Jurídicas**, [S.L.], v. 22, n. 2, p. 514-539, 31 ago. 2017. Fundação Edson Queiroz. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5020/2317-2150.2017.5397>. Acesso em: 25 out. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Senado

Federal, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Democratizando o acesso à Justiça:** 2022. Brasília, DF: CNJ, 2022. p. 77–85. Disponível em: https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/bitstream/123456789/534/1/Democratizando_acesso_justica_2022_V2_01022022.pdf. Acesso em: 22 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2022.** Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 25 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório destaca revolução digital promovida pelo Programa Justiça 4.0.** 14 set. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/relatorio-destaca-revolucao-digital-promovida-pelo-programa-justica-4-0/>. Acesso em: 23 out. 2025.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito*, [S.L.], v. 3, n. 50, p. 53-70, 5 set. 2016. Santa Cruz do Sul: APESC – Associação Pró-Ensino em Santa Cruz do Sul. Disponível em: <https://doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>. Acesso em: 22 out. 2025.

MAIA, Andrea; FLÓRIO, Ricardo Amorim. Online Dispute Resolution (ODR): mediação de conflitos on-line rumo à singularidade tecnológica?. **Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR**, Belo Horizonte, ano 05, n. 10, p. 39-51, jul./dez. 2023. Disponível em: <https://rbadr.emnuvens.com.br/rbadr/arti>. Acesso em: 25 out 2025.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional.** 39. ed. Barueri, SP: Atlas, 2023.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. **Revista Direito GV**, v. 17, n. 1, jan./abr. 2021, e2108. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6172202108>. Acesso em: 25 out. 2025.

PROJURIS. **ODR: o que é e como funciona a Online Dispute Resolution.** Blog Projuris, 2024. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/odr/>. Acesso em: 26 out. 2025.

TÁRREGA, Maria Cristina Vidotte Blanco; REZENDE, Damaris Tuzino de. Rompimento de padrões culturais e a resolução online de conflitos: desafios e perspectivas na era digital. **Revista Internacional Consinter de Direito**, n. XIV, 1º sem. 2022.