

# A UTILIZAÇÃO DA *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* - ODR - NA FASE PRÉ-PROCESSUAL PELA JUSTIÇA DO TRABALHO\*

**Luis Fernando Silva de Carvalho\*\***

**Luiz Eduardo Gunther\*\*\***

**Marco Antônio César Villatore\*\*\*\***

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo propõe-se a apresentar a *Online Dispute Resolution* - ODR - (ou resolução *online* de disputas) enquanto método para o tratamento dos conflitos individuais pela Justiça do Trabalho ainda na fase pré-processual.

Para tanto, serão identificados dois movimentos que convergem para viabilizar a proposta a ser delineada: 1) a crescente utilização da *Online Dispute Resolution* - ODR - pelos tribunais e 2) as recentes alterações na forma de atuação da Justiça do Trabalho, inclusive aquelas decorrentes das novas necessidades surgidas no enfrentamento da pandemia da Covid-19.

Em seguida, serão esboçadas as linhas gerais de uma plataforma *online* para a solução de disputas, a ser utilizada pela Justiça do Trabalho como mais uma alternativa para o tratamento dos conflitos, mesmo antes da instauração da relação processual.

---

\* Artigo publicado originalmente na Revista Magister de Direito do Trabalho, Porto Alegre, v. 104, n. 1, p.78-93, set./out., 2021.

\*\* Mestrando em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Especialista em Direito Constitucional do Trabalho pela Fundação Faculdade de Direito da Bahia (UFBA). Especialista em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho pela Universidade Cândido Mendes (UCAM). Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Professor em cursos de pós-graduação em Direito. Juiz na Vara do Trabalho de São Bento do Sul-SC. E-mail: luis.carvalho@trt12.jus.br.

\*\*\* Professor do Centro Universitário Curitiba - UNICURITIBA. Doutor pela UFPR; Pós-doutor pela PUCPR; Desembargador do Trabalho do TRT 9. Membro da Academia Brasileira de Direito do Trabalho. E-mail: luizgunther@uol.com.br.

\*\*\*\* Professor Concursado Permanente da Graduação e do Programa de Pós-graduação (Mestrado e Doutorado) em Direito da UFSC. Coordenador da Especialização em Direitos e Processos do Trabalho e Previdenciário da Academia Brasileira de Direito Constitucional (ABDConst). Advogado. Membro da Academia Brasileira de Direito do Trabalho. E-mail: marcovillatore@gmail.com.

Serão apresentadas as etapas desse procedimento e como elas dialogam com a estrutura atual da Justiça do Trabalho, com as características dos conflitos individuais de trabalho e até mesmo com eventual reclamação trabalhista que venha a ser ajuizada em um momento posterior.

## **2 A ONLINE DISPUTE RESOLUTION - ODR - ENQUANTO MÉTODO PARA O TRATAMENTO DOS CONFLITOS CONTEMPORÂNEOS**

A disponibilização de meios adequados para o tratamento de cada conflito tem sido uma preocupação cada vez mais presente na estruturação dos sistemas de justiça contemporâneos.

A via jurisdicional tradicional, concretizada pela imposição de uma solução por um agente de poder (o Estado-Juiz), desenvolve-se em um procedimento pouco flexível, que demanda tempo e recursos tanto do Estado como dos sujeitos envolvidos no conflito. Por conta dessas características, apesar da sua inegável relevância, a solução jurisdicional nem sempre se mostra adequada à pacificação social.

A partir da constatação de que os conflitos sociais são complexos e diversificados, reconhece-se que a garantia de acesso à justiça não se esgota no mero acesso formal aos órgãos do Poder Judiciário (WATANABE, 2012), mas exige que sejam disponibilizados métodos aptos a se conformarem com as características de cada disputa.

Nesse contexto, institutos como a mediação, a conciliação e a arbitragem deixam de ser vistos como simples alternativas à jurisdição e ascendem à estatura de instrumentos que, em certos casos, são os mais adequados para a resolução de determinados conflitos (GRINOVER, 2016).

Fala-se, assim, de um sistema de justiça multiportas (*Multi-Door Courthouse*), conforme proposto por Frank Sander, o qual se insere na terceira onda renovatória de acesso à justiça, identificada por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1998). No tribunal multiportas, a via jurisdicional permanece acessível às partes. Contudo, ela deixa de ser a única possibilidade para a administração da controvérsia e coexiste com métodos outros que, dependendo da natureza do conflito e das peculiaridades dos sujeitos envolvidos, podem mostrar maior potencial para a pacificação social.

Assim, pode-se inferir, sem maiores dificuldades, que as características dos conflitos se alteram à medida que as relações sociais vão se transformando. A sociedade contemporânea, marcada pela massificação do acesso às tecnologias de informação e de comunicação (TICs), desenvolve-se em uma realidade na qual as fronteiras espaciais e temporais são relativizadas. É possível, em tempo real, manter relações comerciais, trabalhistas, pessoais, financeiras com pessoas e empresas que estejam em qualquer lugar do planeta. É nesse cenário de desenvolvimento da internet e dos primeiros passos do comércio eletrônico que surge a área da *Online Dispute Resolution* - ODR -, ou resolução *online* de disputas.

Ethan Katsh (2012) recorda que os Tribunais, em meados dos anos 1990, já enfrentavam problemas envolvendo as interações *online*, nas quais os sujeitos estavam em locais diversos. Por isso, os sistemas tradicionais, fundados na noção da territorialidade, não eram opções muito úteis para os conflitos oriundos desse meio.

A área da ODR se desenvolve a partir da constatação de que o sistema tradicional de justiça não seria adequado para a realidade da internet, em especial para os conflitos do comércio eletrônico. Esses conflitos tendem a se repetir em grande volume e apresentam, em regra, pequeno valor econômico, além de abrangerem pessoas ou empresas de locais diversos. O sistema tradicional de justiça não estaria preparado para resolver, de forma rápida e eficaz, um conflito envolvendo um vendedor da Bélgica, que não entregou o produto adquirido por alguém do Uruguai, utilizando uma plataforma de comércio eletrônico dos Estados Unidos.

A solução jurisdicional, comumente lenta e bastante técnica, acaba também sendo cara, indo no sentido oposto daquilo que se busca no comércio eletrônico: uma experiência simples, de baixo custo, com poucos cliques e com facilidade de comunicação. Para as próprias plataformas de comércio eletrônico, levar ao Poder Judiciário cada uma das milhões de novas demandas surgidas a cada ano, ainda que de pequeno valor, importaria em inviabilizar a atividade, não só sob o ponto de vista da empresa, mas também da sustentabilidade do próprio sistema de Justiça.

Por conta dessas características, as empresas de comércio eletrônico buscaram criar soluções que fizessem uso intencional da tecnologia para facilitar o tratamento dos conflitos. A tecnologia, assim,

passa a atuar como uma “quarta parte”, sem substituir o facilitador humano (“terceira parte”), mas propiciando suporte aos sujeitos em conflito e ao próprio facilitador, ampliando as capacidades de cada um ao longo do procedimento (RABINOVICH-EINY, KATSH, 2012, p. 178).

Em um primeiro momento, a *Online Dispute Resolution* foi associada a uma mera transposição para o ambiente digital dos métodos alternativos de solução de conflitos já existentes (LATIFAH; BAJREKTAREVIC; IMANULLAH, 2019, p. 30). A título de exemplo, a mediação, que antes era feita em ambiente físico, passa a ocorrer em espaço virtual, pelo uso da tecnologia.

Experiências como o *Resolution Center*, usado pelas empresas eBay e PayPal, mostraram que a *Online Dispute Resolution* não seria apenas uma questão de opção, mas sim um passo indispensável para adequar as formas de tratamento às características dos conflitos atuais, a partir das novas possibilidades abertas pela evolução tecnológica (RULE, 2020a).

De acordo com Nunes e Paolinelli (2021), são identificáveis cinco elementos comuns nas experiências com ODR: a utilização de formas síncronas ou assíncronas de comunicação; a desterritorialização; o uso da tecnologia como “quarta parte”, a redução de custos e de tempo e a prevenção de disputas.

Atualmente, o conceito de ODR foi ampliado, passando a abarcar também as iniciativas dos tribunais que colocam a tecnologia como facilitadora da solução dos conflitos. Como bem destaca Schultz (2003), não há contraposição entre a área de ODR e os tribunais. A contraposição se dá entre a ODR, que se fundamenta na ubiquidade da internet, e os métodos *offline* de tratamento dos conflitos, os quais trazem a marca da territorialidade.

Assim, surgem expressões como *tribunais online*, *court ODR*, *e-courts* e *cybercourts*, para designar a adesão dos Tribunais ao movimento da ODR, abarcando tanto as soluções que promovem a tomada de decisões por juízes humanos em tribunais não físicos, quanto aquelas iniciativas dos tribunais que fazem uso da tecnologia como elemento facilitador, a exemplo das mediações e conciliações *online*, dos guias de autoajuda e de orientação jurídica e até mesmo das audiências telepresenciais.

### 3 INFLUÊNCIAS DA PANDEMIA NA ATUAÇÃO DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Como já exposto no item anterior, a evolução das tecnologias de informação e de comunicação (TICs) provocou grandes mudanças nas relações sociais. A velocidade dessas alterações é tamanha a ponto de desafiar as organizações sociais, as quais não conseguem manter suas formas por muito tempo, pois “se decompõem e se dissolvem mais rápido que o tempo leva para moldá-las” (BAUMAN, 2007, p. 7).

Esse processo de mudança nas relações sociais foi acelerado pela pandemia da Covid-19. A crise sanitária exigiu da humanidade mudanças drásticas de comportamento, com atitudes que vão desde o uso de máscara e da prática do distanciamento social, passando pela redução ou suspensão de certas atividades (a exemplo dos espetáculos artísticos, dos eventos esportivos ou do turismo internacional), e pelo crescimento de outros ramos, como os serviços de entrega e de videoconferência ou a produção de máscaras descartáveis e de álcool em gel.

As crises representam uma possibilidade de mudanças no estado das coisas, as quais não ocorrem necessariamente por rupturas ou guinadas drásticas de rumo. Em muitos casos, elas ocorrem pela aceleração de tendências e de processos que já vinham ocorrendo (HARARI, 2020). A pandemia, assim, atua como elemento catalisador desse processo histórico de mudança.

A aceleração nas transformações também reverberou nas formas de tratamento dos conflitos. Até mesmo o Poder Judiciário, tido como avesso a mudanças bruscas, viu-se compelido a buscar novos caminhos para continuar sendo uma opção viável aos jurisdicionados, diante de um quadro de impossibilidade de realização de audiências presenciais por força dos imperativos de distanciamento social decorrentes da pandemia.

Nesse cenário, a Justiça do Trabalho buscou soluções corajosas e inovadoras para viabilizar a atividade jurisdicional, fazendo uso de ferramentas de transmissão de vídeo e de áudio em tempo real para a realização de audiências.

Apenas nas Varas do Trabalho de Santa Catarina, foram realizadas 67.445 audiências por videoconferência entre 16 de março de 2020 (início das restrições às atividades presenciais por conta do enfrentamento à Covid-19) a 31 de julho de 2021.<sup>1</sup> Tal forma de atuação foi uma amplificação da experiência que já vinha sendo feita com as Cartas Precatórias no Estado mesmo antes da pandemia, permitindo que as testemunhas que estivessem fora da sede do juízo fossem ouvidas por videoconferência pelo próprio Juiz deprecante (Portaria SEAP/CR 105, de 19 de novembro de 2018).

Outra alteração relevante foi a possibilidade de os juízes do trabalho atuarem na mediação pré-processual dos conflitos individuais (Recomendação CSJT.GVP 1/2020). Tratou-se de importante inovação na forma de atuação da Justiça do Trabalho, no sentido de se avançar na construção de um sistema de justiça multiportas. Afinal, até então, a mediação pré-processual limitava-se aos conflitos coletivos de trabalho. Aos conflitos individuais, restavam a atuação tradicional da jurisdição contenciosa e, mais recentemente, a chancela judicial nas soluções já previamente construídas pelos interessados (homologação de transação extrajudicial, que passou a constar da CLT a partir da Lei 13.467/2017).

Notam-se, então, dois movimentos na atuação recente da Justiça do Trabalho: a utilização da tecnologia para promover o tratamento adequado dos conflitos e a possibilidade de se buscar a resolução do conflito ainda na fase pré-processual.

A convergência desses dois movimentos abre espaço para se cogitar a adoção de um sistema *online* de resolução de demandas (ODR) para a fase pré-processual na Justiça do Trabalho, dentro da ideia de um sistema de justiça multiportas.

Como advertem Nunes e Paolinelli (2021, p. 387), as plataformas tecnológicas utilizadas para o sistema público de justiça devem partir de designs diversos daqueles criados pela iniciativa privada para fins comerciais. Assim, a solução proposta seria pensada a partir das especificidades dos conflitos trabalhistas individuais e também da estrutura tecnológica e de pessoal do Poder Judiciário trabalhista.

---

<sup>1</sup> Dados fornecidos pelo Serviço de Estatística e Pesquisa do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Santa Catarina.

#### 4 PRIMEIRO ESBOÇO DE UM SISTEMA *ONLINE* PARA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS TRABALHISTAS NA FASE PRÉ-PROCESSUAL

A utilização da *Online Dispute Resolution* na fase pré-processual tem potencial para alterar sensivelmente o modo de atuação da Justiça do Trabalho. Afinal, a justiça especializada vem se tornando uma justiça para os desempregados, pois tem sido buscada geralmente após a extinção da relação de emprego<sup>2</sup>. Os conflitos que acontecem durante a execução do contrato são represados e são deduzidos todos de uma vez, em uma única ação.

Essa forma de atuação gera algumas consequências indesejáveis: pequenas desavenças, que poderiam ser resolvidas sem maiores dificuldades em um canal adequado para tanto, são acumuladas e podem contaminar a relação de trabalho, prejudicando os ideais de continuidade e de colaboração, tão caros não só ao trabalhador e ao tomador dos serviços, mas também à sociedade de um modo geral.

Os conflitos represados têm o condão de aumentar o passivo trabalhista do empregador, que se coloca em posição de ser condenado por prestações acumuladas ao longo de até cinco anos (prazo prescricional para as pretensões trabalhistas). Fosse esse conflito tratado ao tempo da ocorrência, o empregador teria condições de ajustar a conduta contrária ao ordenamento jurídico, impedindo a repetição dela ao longo do tempo e evitando condenações em valores mais elevados. Ao mesmo tempo, aumentariam as chances de se dar continuidade à relação de trabalho, além de se conferir maior efetividade social às normas trabalhistas.

Mesmo para aqueles conflitos nos quais um dos sujeitos atue de má-fé ou descumpra deliberadamente as suas obrigações, a ODR na fase pré-processual ainda seria útil, pois deixaria às claras o intento do

---

<sup>2</sup> Não é objeto deste estudo detalhar os motivos pelos quais a Justiça do Trabalho não vem sendo instada a atuar durante a execução do contrato de trabalho. Porém, a título de reflexão preliminar, podem ser cogitadas algumas razões para tanto: a) o temor de perder o emprego, diante da ausência de uma efetiva proteção contra a dispensa arbitrária; b) a tímida atuação dos sindicatos e dos demais atores coletivos na defesa dos interesses dos trabalhadores; c) questões relacionadas à remuneração dos advogados; d) a ausência de foco nos métodos alternativos para a solução de conflitos na formação dos advogados e dos juízes; e) a prevalência da busca pela simples indenização em detrimento da tutela específica.

ofensor e colocaria o ofendido em melhores condições para tomar uma decisão informada quanto às opções extremas, como a rescisão indireta ou o ajuizamento de ação trabalhista.

Sob esse prisma, a adoção de métodos alternativos para a solução dos conflitos pode ser vista como uma mudança cultural na busca pela Justiça do Trabalho e também como uma tentativa de se preservar o ideal de continuidade das relações trabalhistas (CALISING; VIVEIROS, 2016).

Tendo por inspiração outras experiências de *Online Dispute Resolution*, propõe-se que a Justiça do Trabalho ofereça aos jurisdicionados uma solução que, fazendo uso das tecnologias de informação e de comunicação, permita ao sujeito do conflito a identificação e a compreensão das diversas portas existentes para tratar a questão, apresentando estimativas dos custos financeiros e do tempo esperado para cada uma delas, além de criar condições para que as partes, em um ambiente virtual e sem a necessidade de deslocamentos, construam uma solução adequada.

A ideia se alinha à visão de Richard Susskind (2019), no sentido de que os tribunais do futuro devem ser vistos como um serviço ao jurisdicionado, e não como um local para o qual ele deva ir.

A plataforma proposta seria estruturada em quatro etapas, que serão detalhadas a seguir: a) diagnóstico; b) negociação facilitada por tecnologia; c) mediação/conciliação com facilitação humana; e d) encaminhamento para a via jurisdicional tradicional.

#### **a) Etapa de diagnóstico**

Na etapa de diagnóstico, o usuário forneceria informações à plataforma, travando um diálogo com a inteligência artificial, de modo a permitir a identificação do conflito. Esse diálogo não dependeria da digitação de longos textos, pois seria realizado prioritariamente a partir da seleção de opções predefinidas, utilizando-se de uma interface gráfica e intuitiva para o usuário, inspirada no *Solution Explorer* do *Civil Resolution Tribunal* da Colúmbia Britânica, no Canadá, tido como uma das experiências mais bem-sucedidas na área (RULE, 2020b).

O usuário navegaria por um painel gráfico com perguntas direcionadas e sequenciais, iniciando com aquelas mais genéricas do tipo: “você tem carteira assinada?”; “quando você começou a

trabalhar?"; "qual o seu salário?"; "para quem você trabalha?"; "qual é a sua função?". Em seguida, a partir de uma árvore de decisões, seriam feitas as perguntas mais específicas, permitindo a delimitação da controvérsia a partir de opções comuns como: "pagamento de salários", "horário de trabalho", "férias", "FGTS", "acidente de trabalho", dentre tantas outras.

Uma vez identificado o conflito, o sistema ofereceria ao usuário informações em linguagem simples sobre aquele tópico, começando com aquelas mais básicas sobre as normas de regência e sobre os prazos prescricionais. A plataforma também ofereceria opções progressivas de aprofundamento, abrangendo os precedentes vinculantes e decisões da Justiça do Trabalho sobre o tema (dando-se preferência àquelas que abranjam o mesmo tomador ou tenham sido proferidas pelo juízo do local da prestação de serviços).

Essa fase serviria como um "guia on-line" personalizado para o usuário, em uma espécie de autoinstrução. Com isso, busca-se proporcionar melhores condições para uma participação informada do sujeito no processo de tratamento do conflito, contribuindo para a redução da assimetria entre os envolvidos.

Sobretudo nos conflitos de trabalho, a assimetria de informações é uma variável que não pode ser ignorada, pois não é raro o empregado ter pouco conhecimento sobre os seus direitos e obrigações. Em regra, o empregador possui maiores informações não apenas sobre os direitos e as obrigações em abstrato, mas também sobre os registros dos fatos daquele contrato de trabalho específico (registro de ponto, cópias dos comprovantes de pagamento).

Esse quadro evidencia a existência de uma desigualdade entre os sujeitos do conflito, a qual pode dificultar a construção de uma solução justa. O design ora proposto, assim, possibilitaria a redução dessa assimetria informacional, permitindo, numa perspectiva imediata, a tomada de decisão informada para aquele conflito específico e, num foco mediato, favoreceria o empoderamento do cidadão nos diversos processos democráticos que envolvam seus direitos e suas obrigações.

Em certos casos, a partir das informações fornecidas pela plataforma, o próprio usuário poderia perceber que ele não faria jus àquele direito que até então considerava possuir, passando a compreender a legitimidade da conduta da outra parte. Nessas hipóteses,

o conflito estaria solucionado mediante a obtenção do conhecimento necessário para uma decisão informada.

Não sendo esse o caso, a plataforma ofereceria ao usuário as alternativas disponíveis para buscar a resolução da questão já identificada, como a negociação/mediação/conciliação pré-processual, o acesso à comissão de conciliação prévia (nas raríssimas situações nas quais elas ainda estejam atuando) ou até mesmo o ajuizamento direto da reclamação trabalhista.

Para tanto, ao usuário seriam fornecidas estimativas quanto à duração de cada método, aos custos e ao modo de acesso a cada um deles, esclarecendo sobre as possibilidades de se buscar a assistência do sindicato, a gratuidade judiciária e a possibilidade de postulação sem advogado.

No desenho proposto, seriam disponibilizados os contatos do sindicato da categoria profissional, de advogados previamente cadastrados no sistema (com participação da OAB local) e até mesmo da Superintendência Regional do Trabalho e do Ministério Público do Trabalho, quando a inteligência artificial verificasse que, pela descrição do conflito, seria cabível a atuação desses órgãos.

Além disso, a partir dos dados fornecidos pelo usuário, a ferramenta poderia calcular qual o valor (monetário) das pretensões envolvidas no conflito. Esse parâmetro pode ser extremamente útil para a composição do conflito, seja na fase pré-processual quanto na fase processual.

Em muitas situações, o trabalhador sequer tem noção da repercussão econômica que aquele conflito pode gerar. Com o parâmetro monetário que será gerado na fase de diagnóstico, ele terá condições de tomar uma decisão informada acerca de quais das vias para o tratamento do conflito seria mais adequada, comparando o possível proveito econômico com as estimativas de tempo e de gastos.

O valor obtido na etapa de diagnóstico também serviria de parâmetro para a apresentação de propostas mais fundamentadas nas etapas de negociação pré-processual e até mesmo na fase de conciliação após o eventual ajuizamento da ação.

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

A segunda etapa consistiria no módulo de negociação/mediação/conciliação. Até esse momento, a plataforma estava atuando apenas com

um dos sujeitos do conflito. Agora, nessa segunda fase, o outro sujeito será chamado para participar da tentativa de resolução do conflito. Esse chamamento não se daria pelas vias formais (carta com aviso de recebimento, diligência do Oficial de Justiça ou publicação de edital). Idealmente, seriam utilizados meios eletrônicos para o convite à outra parte, como o envio de e-mail, mensagens pelo *Whatsapp* ou até mesmo por um contato telefônico feito por um servidor da Justiça do Trabalho.<sup>3</sup>

Nesse convite, haveria uma breve explicação daquilo que está ocorrendo, com as instruções para acesso ao sistema e dados para contato em caso de necessidade de suporte.

A parte convidada passaria a ter acesso à plataforma, onde lhe seriam fornecidos detalhes do problema narrado pelo primeiro sujeito. Então, a ela seriam dadas as mesmas informações sobre as opções para tratamento do conflito (inclusive estimativas de duração e de custos), bem como os contatos para buscar assistência do sindicato da categoria econômica ou de um advogado.

Em seguida, o diálogo com a inteligência artificial permitiria identificar os motivos pelos quais a parte convidada resistiria à postulação da outra, exemplo: “pagamento já efetuado”; “inocorrência de trabalho extraordinário”; “férias já concedidas”, dentre outras possibilidades mais comuns.

Nessa mesma etapa, a parte convidada também teria a oportunidade de receber informações básicas sobre a legislação que rege a matéria, com opções de aprofundamento a fim de abranger os precedentes vinculantes e outras decisões dos tribunais em situações similares.

Com isso, permite-se que os sujeitos envolvidos no conflito tenham acesso às mesmas informações sobre o conflito, suavizando as assimetrias eventualmente existentes entre eles.

Nessa segunda etapa, a própria plataforma, atuando como “quarta parte”, assistiria os envolvidos na negociação, instando-os a apresentar propostas para a solução do conflito e utilizando-se de ferramentas eletrônicas para buscar aproximar as partes de um consenso.

Uma dessas ferramentas seria a licitação em cego (*blind bidding*), seguindo o modelo de soluções como a *Cybersettle*, a *SmartSettle* e a

---

<sup>3</sup> A proposta encontra-se em sintonia com a tendência legislativa de valorização dos meios eletrônicos para a comunicação dos atos processuais. Nesse sentido, a Lei 14.195, de 28 de agosto de 2021, que alterou o art. 246 do Código de Processo Civil, estabelecendo que a citação será feita preferencialmente por meio eletrônico.

*Clicknsettle*. Nesse modelo, cada parte apresentaria um determinado intervalo de valores (mínimo e máximo), sem que a outra parte tenha ciência (RABINOVICH-EINY; KATSH, 2012, p. 175).

Se o intervalo de valores apresentado por uma parte tiver intersecção com o intervalo proposto pela outra, a controvérsia será resolvida. Caso não haja intersecção entre os intervalos, as partes podem ser instadas a alterá-los. Não havendo sucesso, a negociação prosseguiria pelos métodos tradicionais, sem que nenhuma das partes tenha conhecimento da oferta da outra. Tal qual observado por Katsh (2002, p. 3), esse modelo de licitação em cego é especialmente útil quando a questão tiver fácil representação pecuniária, como normalmente ocorre com os conflitos decorrentes da relação de trabalho.

Além disso, a plataforma poderia auxiliar as partes na definição das condições de cumprimento da avença, ajustando as opções de parcelamento, forma de pagamento e estipulação de multa em caso de inadimplemento.

Em se tratando de conflito com mais de uma questão controvertida, o que é comum nas demandas trabalhistas, a ferramenta poderia isolar cada uma delas, permitindo que se tivesse uma visão mais focada de cada um dos pontos ainda pendentes de solução. Nessas situações, as partes poderiam ter uma noção mais precisa do panorama atual da controvérsia, o que aumentaria as chances de um acordo parcial, abrangendo apenas algumas das questões discutidas.

Nessa etapa da negociação, não haveria contato direto entre os interessados. As propostas seriam feitas pela ferramenta *online*, sem necessidade de atuação síncrona. Com isso, diminuem-se os espaços para os ruídos de comunicação que possam prejudicar a autocomposição, permitindo que as partes se concentrem apenas nas questões controvertidas. Além disso, a ausência desse contato direto pouparia as partes de despesas com deslocamento e até de certas situações desconfortáveis ou de constrangimentos, ao apresentarem suas posições quanto ao tema controvertido.

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

Não havendo sucesso na negociação assistida por tecnologia, passa-se à fase seguinte, que seria a mediação ou conciliação com intervenção humana. Nessa etapa, um facilitador, devidamente

capacitado para a função, auxiliaria as partes na busca por uma solução ao conflito.

As interações entre o facilitador e as partes seriam feitas no próprio ambiente virtual, podendo ser síncronas ou assíncronas, com a utilização de mensagens eletrônicas, *chat* ou videoconferências dentro do próprio sistema. Também poderia ser utilizada outra tecnologia externa ao sistema, que eventualmente garanta maior facilidade de acesso ao usuário, como a utilização de e-mail ou de aplicativos de uso mais difundido, como o *Whatsapp*, *Skype*, *Zoom* ou *Google Meet*.

As interações do facilitador poderiam ser dirigidas a todos os participantes ou somente a algum deles, a fim de preservar certas informações sensíveis e permitir que o facilitador faça uso de técnicas que demandem a comunicação direcionada, como o *caucus*.

Além disso, a depender da disponibilidade das partes e da avaliação do facilitador, seria possível realizar sessão de mediação/conciliação por videoconferência, viabilizando a interação síncrona.

A implementação dessa etapa, com a intervenção de um mediador, não deve gerar maiores complicações no âmbito da Justiça do Trabalho, a qual já conta com servidores capacitados para atuarem na conciliação e na mediação. Essa capacitação avançou bastante desde a implementação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) em todos os Tribunais Regionais do Trabalho. A própria estrutura do CEJUSC (recursos humanos e materiais) poderia ser utilizada para a ODR, assim como já vem sendo utilizada para a mediação pré-processual (Ato CSJT. GP.SG 141, de 1º de dezembro de 2020).

Nem mesmo as sessões de mediação síncronas por videoconferência representariam novas dificuldades para a Justiça do Trabalho, considerando que, durante a pandemia da Covid-19, a realização de audiências telepresenciais (inclusive em atos mais complexos, como as audiências de instrução) tornou-se o procedimento padrão. Desse modo, a Justiça do Trabalho possui a estrutura técnica e os recursos humanos necessários para realizar as sessões telepresenciais, estando os servidores capacitados até mesmo para auxiliar as partes que eventualmente tenham dificuldade em acessar o ambiente da reunião.

Ocorrendo a composição (seja na negociação assistida pela tecnologia, seja na mediação com facilitação humana), a ferramenta já traria a sugestão de cláusulas para a formalização da avença (valor, prazo, parcelas, local e modo de pagamento, objeto). Com a redação validada

pelas partes, seriam abertas duas opções: a) encerrar o procedimento de resolução *online* (de modo que as partes teriam apenas um contrato, assinado eletronicamente, sem homologação judicial); ou b) remeter o acordo para homologação do Juiz, fazendo uso de procedimento análogo ao da homologação de transação extrajudicial (arts. 855-B a 855-E da CLT), o qual já tem sido utilizado para a homologação dos acordos obtidos no procedimento de mediação pré-processual (redação atual do art. 7º. da Resolução CSJT 174, de 30 de setembro de 2016).

Nessa última hipótese, a ferramenta já se comunicaria automaticamente com o Processo Judicial eletrônico (PJe), gerando um número para o processo de homologação de acordo extrajudicial, a fim de que se permitisse a tramitação do feito nos moldes normais, inclusive com a possibilidade de designação de audiência (art. 855-D da CLT), a ser realizada preferencialmente por videoconferência. A petição para a homologação judicial do acordo obtido seria elaborada pela própria plataforma, sem necessidade de que os usuários tenham conhecimento dos termos jurídicos ou tenham de criar eles próprios a redação a ser levada à homologação do juiz.

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

Caso as partes não cheguem à composição do conflito nessas etapas, o sistema geraria um resumo do ocorrido durante a fase pré-processual: qual a postulação apresentada, qual o valor estimado, quais as propostas que foram feitas e quais as portas que ainda lhes estariam abertas para buscar a resolução, disponibilizando novamente os contatos dos sindicatos e dos advogados previamente registrados. A plataforma também apresentaria quais seriam os passos necessários para se ajuizar a reclamação trabalhista, rerepresentando as estimativas de duração e de custos.

Esse documento poderia servir como base para a própria petição inicial da ação a ser ajuizada, pois já conteria todos os requisitos do art. 840, § 1º., da CLT: endereçamento, qualificação das partes, resumo dos fatos e pedidos (inclusive com a indicação do valor), viabilizando até mesmo o exercício do *jus postulandi*, de um modo realmente informado, a ponto de não gerar tantas assimetrias em relação à parte que esteja assistida por advogado.

Ajuizada a ação trabalhista após a tentativa de solução pela via da ODR, seria possível se cogitar em uma adequação procedimental nos ritos processuais, para se dispensar a realização da audiência inaugural. Afinal de contas, um dos maiores objetivos dessa audiência é a tentativa de conciliação. Se não houve autocomposição durante a fase pré-processual, que dispôs de mais tempo e de mais recursos para construir uma solução, a tentativa de conciliação na audiência dificilmente teria melhores chances de êxito.

Desse modo, pela adequação de procedimento ora sugerida, uma vez ajuizada a ação, o réu seria citado para apresentar a defesa no PJe, sem designação da audiência. Apresentada a defesa, seria aberto prazo para o autor se manifestar sobre os documentos trazidos pelo réu e já seria designada audiência de instrução (se houver necessidade dela).

Evita-se, com isso, a realização de audiências inaugurais inúteis, que pouco contribuiriam para a solução do litígio ou para o andamento do processo, mas que consumiriam tempo e recursos das partes, dos advogados e do Poder Judiciário.

Se, durante a tramitação do processo, surgir a necessidade de se abrir uma nova janela para a busca da conciliação, o módulo da ODR para negociação/mediação poderia ser utilizado durante a fase processual. Permite-se, assim, que as partes tenham à disposição um ambiente estruturado para a construção da composição, o qual poderia ser utilizado a qualquer hora do dia, sem gerar novas despesas, sem os inconvenientes do deslocamento para o fórum e sem as amarras de duração que as pautas de audiências ou do CEJUSC comumente impõem.

Essa busca pela conciliação poderia acontecer enquanto se aguarda a data da audiência de instrução, utilizando-se de um tempo morto na tramitação do processo, o que contribuiria para a concretização da garantia à razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, da Constituição de 1988).

Por fim, deve ser destacado que a potencialidade da plataforma de ODR ora esboçada não se esgota na construção de um acordo. Ela também pode ser uma valiosa ferramenta no auxílio ao juiz para a elaboração das decisões e na definição de políticas públicas para a prevenção dos litígios.

Com efeito, o mesmo módulo usado na primeira etapa do procedimento poderia ser adaptado para o juiz, fornecendo-lhe informações

sobre a controvérsia, como a legislação aplicável, os precedentes existentes sobre o tema, outras decisões sobre a matéria e até mesmo minutas de tópicos de sentença, geradas pela inteligência artificial a partir de outras decisões do mesmo julgador ou de outros magistrados.

Essa disponibilização de dados sobre a causa atua em duas frentes. Em primeiro lugar, ela ajudaria a manter a jurisprudência estável e coerente, de modo que o julgador passaria a ter melhores condições de, ao decidir, levar em conta a história daquela mesma questão nos tribunais. Numa segunda frente, ela democratizaria o processo e reduziria a assimetria entre as partes. Afinal de contas, os grandes litigantes e os grandes escritórios já possuem acesso a esse tipo de informação, utilizando-se de banco de dados extensos e de sofisticados serviços de tecnologia jurídica (*legal techs*).

A plataforma ora proposta, ao disponibilizar esses mesmos dados também para o juiz e para os demais litigantes, evitaria o quadro de “distopia da litigância” (*litigation dystopia*), no qual uma das partes encontra-se em posição de supremacia em relação à outra e também em relação ao juiz (ENGSTROM; GELBALCH, 2021, p.1097).

Além disso, a utilização de inteligência artificial para a análise dos dados obtidos pela plataforma permitiria que fossem tomadas medidas para conter conflitos recorrentes, apontando a necessidade de ajuizamento de ações coletivas pelo Ministério Público do Trabalho ou por outros legitimados. Esses dados poderiam indicar até mesmo a necessidade de atuação do Poder Legislativo, alterando os marcos legais que regem determinada questão.

É bem verdade que a adoção de um sistema de ODR para os conflitos trabalhistas na fase pré-processual ainda desafia várias reflexões. Dentre elas, podem ser destacadas as preocupações com a proteção dos dados pessoais, o analfabetismo digital de boa parte da população nacional e a conveniência de se adotarem soluções que prescindam de advogados, em um país com tantos profissionais dessa classe buscando mercado de trabalho.

De todo modo, o desenho ora apresentado pode servir de incentivo para o aprofundamento do debate na busca do oferecimento de uma nova porta para o tratamento dos conflitos individuais trabalhistas, tendo-se em mente que a consolidação das ODRs demandará a concepção de políticas públicas específicas enfocadas na transformação cultural (MAILLART; SANTOS, 2020, p. 184).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A área da *Online Dispute Resolution* (ODR) evoluiu a partir das necessidades específicas das relações de comércio eletrônico, utilizando-se das tecnologias de informação e de comunicação para oferecer uma solução adequada aos novos conflitos da sociedade contemporânea.

Buscando adaptar seu modo de atuação às potencialidades tecnológicas e às necessidades do tempo atual, os tribunais também passaram a fazer parte do movimento da ODR. A Justiça do Trabalho, em especial, passou a se utilizar de tecnologias de transmissão de áudio e de vídeo para realizar audiências telepresenciais, durante a pandemia da Covid-19, mantendo a atividade jurisdicional mesmo diante de uma situação que impunha a prática do distanciamento social.

Outra adaptação recente na forma de atuação da Justiça do Trabalho foi a introdução da possibilidade de mediação pré-processual dos conflitos individuais trabalhistas.

Assim, a partir desses dois movimentos, o estudo propôs o desenho de uma plataforma de *Online Dispute Resolution*, a ser disponibilizada pela Justiça do Trabalho, para o tratamento dos conflitos individuais trabalhistas ainda na fase pré-processual.

Essa solução seria colocada à disposição do jurisdicionado como uma opção adicional, alinhando-se à ideia de um sistema de justiça multiportas. O desenho proposto contribuiria para viabilizar a tomada de uma decisão informada e para a construção de uma solução autocompositiva, contribuindo para a pacificação social e até mesmo para a continuidade das relações de emprego.

Igualmente, a proposta esboçada teria o potencial de reduzir a assimetria entre os litigantes, tornando acessível a todas as partes e também ao juiz certas informações e ferramentas que atualmente estão à disposição apenas daqueles com maior poder econômico e melhor acesso os serviços de tecnologia jurídica.

Por fim, sustentou-se que a utilização de uma plataforma como a sugerida poderia auxiliar na construção de uma jurisprudência íntegra e coerente, além de permitir, pelo tratamento adequado dos dados, a adoção de políticas públicas e medidas coletivas para conter a repetição de conflitos sobre determinada questão.

## REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. *Tempos líquidos*. Trad.: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.

CALSING, Maria de Assis; VIVEIROS, Carolina C. Salomão Leal de. Mediação e conciliação: o novo CPC e os conflitos trabalhistas. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, São Paulo, v. 82, n. 2, p. 236-258, abr./jun. 2016.

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

ENGSTROM, David Freeman; GELBACH, Jonah B. *Legal Tech, Civil Procedure, and the Future of Adversarialism*. University of Pennsylvania Law Review, v. 169, p. 1001-1099, 2021. Disponível em: [https://scholarship.law.upenn.edu/penn\\_law\\_review/vol169/iss4/2](https://scholarship.law.upenn.edu/penn_law_review/vol169/iss4/2). Acesso em: 13 ago. 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo*. São Paulo: Gazeta Jurídica, 2016.

GUNTHER, Luiz Eduardo. A aplicabilidade do instituto da mediação aos conflitos trabalhistas. In: SOUZA, Cláudia Maria Gomes de; SCHMIDT, Martha Halfeld Furtado de Mendonça; PEREIRA, Rita Andréa Guimarães de Carvalho; JAYME, Fernando Gonzaga (org.). *Mediação de conflitos: a emergência de um novo paradigma*. Belo Horizonte: Del Rey, 2016. p. 39-41.

GUNTHER, Luiz Eduardo; MACHADO, L. A.; MEDRADO, P. Breve análise do método de negociação de Harvard e sua utilização na solução de conflitos e sua aplicabilidade na mediação judicial. *Administração de Empresas em Revista*, v. 1, p. 170-187, 2019.

HARARI, Yuval Noah. *Yuval Noah Harari: the world after coronavirus*. London: Financial Times, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://www.ft.com/content/19d90308-6858-11ea-a3c9-1fe6fedcca75>. Acesso em: 15 ago. 2021.

KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: the next phase*. *Lex Electronica*, Montreal, v. 7, n. 2, 2002. Disponível em: <http://www.lex-electronica.org/s/1083>. Acesso em: 15 ago. 2021.

KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (ed.). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

LATIFAH, Emmy; BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the Online Dispute Resolution*. *Brawijaya Law Journal*, v. 6, n. 1, p. 27-37, abr. 2019. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>. Acesso em: 15 ago. 2021.

MAILLART, Adriana Silva; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. *Online Dispute Resolutions: a gestão de conflitos na sociedade de informação*. *Scientia Iuris*. Londrina, v. 24, n. 2, p. 170-188, jul. 2020. DOI: 10.5433/2178-8189.2020v24n2p170. ISSN: 2178-8189.

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

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. Technology and the Future of Dispute System Design. *Harvard Negotiation Law Review*, v. 17, 2012, p. 151-199.

RULE, Colin. *Court ODR Overview*. Youtube, 29 mar. 2020. Disponível em: [https://youtu.be/V\\_AoSVwS72k](https://youtu.be/V_AoSVwS72k). Acesso em: 12 ago. 2021.

RULE, Colin. *Session 1 - The Evolution of ODR*. Youtube, 24 mar. 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=IFAg6lZEz7o>. Acesso em: 12 ago. 2021.

SANDER, Frank; HERNANDEZ-CRESPO, Mariana. *A dialogue between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: exploring the evolution of the multi-door courthouse*. University of St. Thomas Law Journal, Minnesota, v. 5, n. 3, p. 665-674, set. 2008. Disponível em: <https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1164&context=ustlj>. Acesso em: 14 ago. 2021.

SCHULTZ, Thomas. *An Essay on the Role of Government for ODR: Theoretical Considerations About the Future of ODR. Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the 'Fourth Party'*, 2003. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=896678>. Acesso em: 14 ago. 2021.

SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tânia; HERNANDEZ-CRESPO, Maria (org.). *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2012.