Conciliação digital e acesso à justiça: fundamentos teóricos para sistemas online de resolução consensual de conflitos

Digital Conciliation and Access to Justice: Theoretical Foundations for Online Consensual Dispute Resolution Systems

Leandro Daroit Feil
Advogado, graduado em Direito pela Universidade Paranaense (UNIPAR), especialista em Direito Tributário pelo Instituto Brasileiro de Estudos Tributários (IBET) e graduando em Teologia.

Resumo
A digitalização da resolução de conflitos amplia possibilidades de orientação, negociação e conciliação, mas também cria riscos de exclusão, opacidade e automatização inadequada. Este capítulo sistematiza fundamentos teóricos para sistemas online de resolução consensual de conflitos, articulando acesso à justiça, desenho de sistemas de disputas, negociação baseada em interesses, justiça procedimental, governança tecnológica e proteção de dados. Mediante revisão narrativa e análise documental, são examinados estudos acadêmicos, normas brasileiras e referenciais da UNCITRAL e da OCDE. Propõe-se uma arquitetura teórica baseada em prevenção, triagem proporcional, comunicação acessível, negociação estruturada, facilitação imparcial, formalização verificável e encaminhamento responsável. Conclui-se que a conciliação digital legítima não corresponde à mera virtualização de audiências: constitui arranjo sociotécnico que precisa preservar autonomia, voz, igualdade de participação, segurança, supervisão humana e possibilidade de revisão.
Palavras-chave: acesso à justiça; conciliação digital; resolução online de disputas; mediação; justiça procedimental; governança tecnológica.

Abstract
The digitalization of dispute resolution expands opportunities for guidance, negotiation and conciliation while creating risks of exclusion, opacity and inappropriate automation. This chapter systematizes theoretical foundations for online consensual dispute resolution systems by connecting access to justice, dispute system design, interest-based negotiation, procedural justice, technology governance and data protection. Through a narrative review and documentary analysis, academic studies, Brazilian rules, and UNCITRAL and OECD frameworks are examined. A theoretical architecture is proposed based on prevention, proportional triage, accessible communication, structured negotiation, impartial facilitation, verifiable formalization and responsible referral. Legitimate digital conciliation is not merely the virtualization of hearings; it is a sociotechnical arrangement that must preserve autonomy, voice, equal participation, security, human oversight and reviewability.
Keywords: access to justice; digital conciliation; online dispute resolution; mediation; procedural justice; technology governance.

Introdução

O acesso à justiça não se limita à entrada formal no Judiciário. Cappelletti e Garth (1978) demonstraram que custos, representação e inadequação procedimental condicionam a capacidade de transformar direitos reconhecidos em resultados efetivos. A expansão digital

recoloca esse problema: reduzir deslocamentos e organizar informação podem ampliar o acesso, mas interfaces complexas, desigualdade tecnológica e ausência de orientação também podem criar novas barreiras.

Katsh e Rifkin (2001) conceberam a tecnologia como uma "quarta parte" capaz de organizar comunicação, informação e escolhas. Rabinovich-Einy e Katsh (2017) ampliaram essa perspectiva ao examinar como sistemas digitais podem prevenir disputas e redesenhar instituições. A questão central deixa de ser se a conciliação ocorre por meio eletrônico e passa a ser quais valores e salvaguardas são incorporados ao ambiente.

No Brasil, a Resolução CNJ nº 125/2010, o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei nº 13.140/2015 consolidaram a valorização de meios consensuais. Esses instrumentos não estabelecem que toda controvérsia deva terminar por acordo, mas reconhecem a importância de estruturas adequadas de informação, autocomposição e tratamento dos conflitos. A tecnologia deve servir a essa política sem reduzir o consentimento a mera formalidade.

O objetivo do capítulo é formular fundamentos teóricos para sistemas digitais de conciliação que atendam a conflitos em escala sem sacrificar justiça procedimental. A proposta não valida plataforma específica nem afirma superioridade universal do meio online. Ela identifica componentes que podem orientar desenho, avaliação e governança em diferentes contextos, respeitando competência, disponibilidade dos direitos e proteção de partes vulneráveis.

Metodologia

Adotou-se pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, com revisão narrativa de literatura e análise documental. Foram utilizados trabalhos sobre acesso à justiça, negociação, mediação, desenho de sistemas, ODR e justiça procedimental, além de documentos da UNCITRAL, OCDE, União Europeia e ordenamento brasileiro. Obras clássicas anteriores a 2005 foram preservadas quando indispensáveis à base conceitual.

A análise foi organizada em oito eixos: acesso à justiça; fundamentos da consensualidade; desenho de sistemas; arquitetura digital; justiça procedimental; marco jurídico; proteção e inclusão; governança e avaliação. O capítulo apresenta modelo teórico e não mensura acordos, duração ou satisfação. Qualquer aplicação prática requer validação empírica, revisão jurídica local e acompanhamento de efeitos distributivos.

1 Acesso à justiça e transformação digital

Acesso efetivo envolve a possibilidade de reconhecer o problema, obter informação, escolher um caminho e alcançar resultado executável. Cappelletti e Garth (1978) demonstram que barreiras econômicas, organizacionais e procedimentais se acumulam. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. Um sistema digital deve apoiar toda a jornada e não somente oferecer um formulário de entrada. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

A abordagem centrada nas pessoas desloca o foco da instituição para necessidades e capacidades dos usuários. A OCDE (2024) organiza seu framework de ODR em governança, instrumentos de política, ética e salvaguardas. A consequência analítica é distinguir ganho administrativo de resultado juridicamente adequado, pois as duas dimensões podem evoluir de maneira diferente. O desenho precisa considerar linguagem, orientação, suporte e articulação com serviços presenciais. Indicadores e regras devem, portanto, ser interpretados segundo cobertura, finalidade e limitações conhecidas.

A tecnologia pode reduzir distância, custo de coordenação e tempo de comunicação. Susskind (2019) sustenta que serviços jurídicos digitais exigem redesenho, e não simples reprodução eletrônica. O ponto exige cautela porque critérios formalmente uniformes podem produzir efeitos diferentes conforme recursos, matéria, posição processual e contexto. A virtualização de uma audiência inadequada preserva o problema e acrescenta barreiras técnicas. A supervisão precisa ter informação, competência e autoridade para corrigir o caminho sugerido pelo processo.

A exclusão digital possui dimensões de conectividade, equipamento, habilidade, deficiência e privacidade. A UNCITRAL (2016) associa ODR à justiça, transparência e acessibilidade. A literatura permite compreender que a escala sustentável depende de responsabilidades definidas, informação confiável e tratamento explícito das exceções. Canais assistidos e alternativas não digitais devem integrar o sistema quando necessários. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Informação jurídica compreensível é componente de autonomia e prevenção. Sandefur (2019) destaca que o acesso à justiça deve ser avaliado a partir dos problemas civis vividos pelas pessoas. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos

operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. Orientações devem indicar limites, consequências e necessidade de aconselhamento independente. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

O acesso não pode ser medido apenas pelo número de casos recebidos. Tyler (2006) relaciona legitimidade à voz, neutralidade, respeito e confiabilidade. Sua aplicação demanda governança capaz de documentar escolhas, acompanhar resultados e corrigir padrões que se revelem inadequados. Indicadores devem abranger abandono, compreensão, participação, cumprimento e distribuição de resultados. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

2 Fundamentos da conciliação, negociação e mediação

Conciliação e mediação pertencem ao campo consensual, mas possuem desenhos e papéis institucionais distintos. A Lei nº 13.140/2015 estabelece princípios de imparcialidade, isonomia, autonomia, confidencialidade e boa-fé. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. O ambiente digital deve traduzir princípios em regras de identidade, comunicação, sessões privadas e registro. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

Negociação baseada em interesses separa pessoas e problemas e utiliza critérios objetivos. Fisher, Ury e Patton (2011) sistematizam esse método sem prometer acordo em toda situação. Sua aplicação demanda governança capaz de documentar escolhas, acompanhar resultados e corrigir padrões que se revelem inadequados. Plataformas podem organizar propostas e critérios, mas precisam permitir contestação e contextualização. A maturidade aparece quando o sistema reconhece seus limites e encaminha adequadamente aquilo que não pode resolver.

A autonomia depende de informação suficiente e de alternativa real ao acordo. Menkel-Meadow (1995) examina oportunidades e tensões normativas da solução de problemas. A consequência analítica é distinguir ganho administrativo de resultado juridicamente adequado, pois as duas dimensões podem evoluir de maneira diferente. Pressão temporal, padrões de interface ou assimetria documental podem tornar o consentimento apenas aparente. A maturidade aparece quando o sistema reconhece seus limites e encaminha adequadamente aquilo que não pode resolver.

O terceiro imparcial facilita a comunicação e identificação de interesses sem impor decisão. Moore (2014) descreve a mediação como processo estruturado com etapas adaptáveis. A literatura permite compreender que a escala sustentável depende de responsabilidades definidas, informação confiável e tratamento explícito das exceções. Condução online requer competências adicionais sobre tecnologia, privacidade e gestão de documentos. Indicadores e regras devem, portanto, ser interpretados segundo cobertura, finalidade e limitações conhecidas.

Confidencialidade favorece abertura, mas possui limites jurídicos e operacionais. A Diretiva 2008/52/CE oferece referência regional sobre mediação civil e comercial transfronteiriça. A perspectiva desloca o debate da simples adoção tecnológica para a qualidade do arranjo formado por pessoas, processos, normas e dados. Regras de gravação, acesso, retenção e exceções devem ser informadas antes da participação. A supervisão precisa ter informação, competência e autoridade para corrigir o caminho sugerido pelo processo.

A consensualidade não elimina desigualdade de poder. Galanter (1974) demonstra vantagens estruturais de participantes recorrentes no sistema jurídico. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. Triagem deve identificar vulnerabilidade, representação, dependência econômica e necessidade de encaminhamento. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

3 Desenho de sistemas de disputas e prevenção

Desenho de sistemas começa pelo diagnóstico das causas, partes e padrões de recorrência. Ury, Brett e Goldberg (1988) propõem organizar mecanismos com atenção a interesses, direitos e poder. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. A conciliação digital deve integrar prevenção e não operar apenas após a escalada do conflito. Sem essas condições, eficiência aparente pode apenas deslocar erros e ampliar seus efeitos em escala.

Classificação adequada diferencia informação, negociação, facilitação e adjudicação. Rabinovich-Einy e Katsh (2017) mostram que dados podem revelar padrões e orientar intervenções precoces. A perspectiva desloca o debate da simples adoção tecnológica para a qualidade do arranjo formado por pessoas, processos, normas e dados. A triagem não deve

decidir o mérito nem impedir revisão humana. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

Processos escalonados oferecem respostas proporcionais à complexidade. A UNCITRAL (2016) descreve etapas possíveis sem impor modelo juridicamente vinculante. O ponto exige cautela porque critérios formalmente uniformes podem produzir efeitos diferentes conforme recursos, matéria, posição processual e contexto. Passagens entre camadas precisam de critérios transparentes, consentimento e tratamento de urgências. A supervisão precisa ter informação, competência e autoridade para corrigir o caminho sugerido pelo processo.

Prevenção inclui cláusulas claras, notificações compreensíveis e documentação consistente. Mnookin e Kornhauser (1979) demonstram que a negociação ocorre à sombra das alternativas jurídicas. A contribuição teórica está em relacionar desempenho operacional à legitimidade do procedimento, evitando que a rapidez seja utilizada como medida isolada de qualidade. Informação sobre direitos e consequências melhora a qualidade da composição. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Exceções precisam ser tratadas como parte normal do sistema. Dumas et al. (2018) mostram que processos maduros incluem gateways, monitoramento e redesenho. Sua aplicação demanda governança capaz de documentar escolhas, acompanhar resultados e corrigir padrões que se revelem inadequados. Casos incompatíveis com o fluxo devem ser encaminhados com justificativa e preservação do histórico. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

Aprendizagem institucional depende de dados sobre causas e resultados. Rabinovich-Einy (2021) associa a evolução da ODR ao uso de automação e dados. A consequência analítica é distinguir ganho administrativo de resultado juridicamente adequado, pois as duas dimensões podem evoluir de maneira diferente. Análise deve respeitar confidencialidade e evitar que padrões estatísticos substituam avaliação individual. A implementação deve conservar evidências suficientes para permitir auditoria, revisão profissional e aprendizagem institucional.

4 Arquitetura sociotécnica da conciliação digital

ODR combina procedimento, tecnologia, pessoas e informação. Mania (2015) distingue o campo da simples comunicação remota. A consequência analítica é distinguir ganho

administrativo de resultado juridicamente adequado, pois as duas dimensões podem evoluir de maneira diferente. A arquitetura pode incluir intake, diagnóstico, negociação assíncrona, sessão síncrona, documentos e acordo. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

Modalidades síncronas e assíncronas oferecem benefícios diferentes. Katsh e Rifkin (2001) destacam conveniência, expertise e confiança. A contribuição teórica está em relacionar desempenho operacional à legitimidade do procedimento, evitando que a rapidez seja utilizada como medida isolada de qualidade. A escolha deve refletir urgência, complexidade, fuso, privacidade e necessidade de diálogo. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Formulários estruturam informação, mas podem silenciar narrativas relevantes. Rabinovich-Einy (2021) alerta que a automação transforma papéis e valores processuais. A consequência analítica é distinguir ganho administrativo de resultado juridicamente adequado, pois as duas dimensões podem evoluir de maneira diferente. Campos abertos, suporte e revisão permitem corrigir classificações excessivamente rígidas. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

Identidade e integridade documental sustentam confiança. Abedi, Zeleznikow e Brien (2019) formulam padrões de segurança para sistemas de ODR. O ponto exige cautela porque critérios formalmente uniformes podem produzir efeitos diferentes conforme recursos, matéria, posição processual e contexto. Autenticação, logs e controle de versões devem ser proporcionais ao risco. A supervisão precisa ter informação, competência e autoridade para corrigir o caminho sugerido pelo processo.

Interfaces influenciam decisões por ordem, destaque, opção padrão e tempo. Zhao e Chen (2024) relacionam governança digital à eficiência e à equidade ao longo do contrato. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. Recomendações e nudges precisam ser explicáveis e não manipulativos. Indicadores e regras devem, portanto, ser interpretados segundo cobertura, finalidade e limitações conhecidas.

Interoperabilidade conecta conciliação, serviços públicos e execução. A OCDE (2024) defende a integração coerente da ODR ao ecossistema de justiça. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. Integrações devem preservar finalidade, segurança e

responsabilidade entre instituições. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

5 Justiça procedimental, ética e supervisão humana

Justiça procedimental avalia como decisões e acordos são produzidos. Tyler (2006) identifica voz, neutralidade, respeito e confiança como fatores de legitimidade. Sua aplicação demanda governança capaz de documentar escolhas, acompanhar resultados e corrigir padrões que se revelem inadequados. O sistema deve medir a experiência processual além da taxa de acordo. Sem essas condições, eficiência aparente pode apenas deslocar erros e ampliar seus efeitos em escala.

Imparcialidade exige regras sobre seleção, remuneração e conflitos de interesse. A Lei nº 13.140/2015 fornece princípios aplicáveis quando o direito brasileiro incide. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. Plataformas devem divulgar papéis, vínculos e canais de impugnação. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Automação pode apoiar tarefas, mas não deve ocultar decisões de alto impacto. O NIST AI RMF 1.0 organiza governança, mapeamento, medição e gestão de riscos. A perspectiva desloca o debate da simples adoção tecnológica para a qualidade do arranjo formado por pessoas, processos, normas e dados. Classificações precisam de validação, monitoramento e possibilidade de discordância humana. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Supervisão humana somente é efetiva quando há competência, tempo e autoridade. Davenport e Kirby (2016) defendem o redesenho complementar do trabalho humano. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. Uma confirmação automática de recomendação algorítmica não constitui salvaguarda substantiva. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

Ética exige atenção a resultados distributivos e assimetrias. Galanter (1974) mostra que atores recorrentes acumulam recursos, conhecimento e influência. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. Auditoria deve comparar participação, abandono e

acordos por grupo e tipo de conflito. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

Consentimento informado é um processo; não clique. Moore (2014) relaciona mediação à autodeterminação e à compreensão do procedimento. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. Avisos claros, tradução, pausas e acesso à orientação preservam decisão livre. A maturidade aparece quando o sistema reconhece seus limites e encaminha adequadamente aquilo que não pode resolver.

6 Marco jurídico e institucional brasileiro

A política pública brasileira valoriza o tratamento adequado dos conflitos. A Resolução CNJ nº 125/2010 estruturou a política judiciária de conciliação e mediação. Sua aplicação demanda governança capaz de documentar escolhas, acompanhar resultados e corrigir padrões que se revelem inadequados. Sistemas digitais devem articular-se a competências, padrões de qualidade e canais institucionais. Sem essas condições, eficiência aparente pode apenas deslocar erros e ampliar seus efeitos em escala.

O CPC de 2015 incentiva a solução consensual sem abolir garantias processuais. Os arts. 3º e 334 integram consensualidade à estrutura do processo civil. Sua aplicação demanda governança capaz de documentar escolhas, acompanhar resultados e corrigir padrões que se revelem inadequados. A escolha do meio deve respeitar voluntariedade, contraditório e controle judicial quando cabível. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

A Lei de Mediação disciplina princípios e efeitos no âmbito de sua incidência. A Lei nº 13.140/2015 diferencia mediação judicial e extrajudicial. A literatura permite compreender que a escala sustentável depende de responsabilidades definidas, informação confiável e tratamento explícito das exceções. Termos digitais precisam observar capacidade, objeto, assinatura e formalidades aplicáveis. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

Negócios jurídicos processuais permitem adaptação dentro de limites. O art. 190 do CPC reconhece convenções processuais em determinadas condições. Sua aplicação demanda governança capaz de documentar escolhas, acompanhar resultados e corrigir padrões que se revelem inadequados. Tecnologia não torna disponível o direito que a lei protege de disposição.

A maturidade aparece quando o sistema reconhece seus limites e encaminha adequadamente aquilo que não pode resolver.

Proteção do consumidor pode limitar cláusulas e procedimentos prévios. A Diretiva 2013/11/UE permanece referência europeia para a resolução alternativa de litígios de consumo; já o Regulamento (UE) nº 524/2013 é referência histórica, pois foi revogado, com efeitos desde 20 de julho de 2025, pelo Regulamento (UE) 2024/3228, que determinou a descontinuação da plataforma europeia de ODR. A literatura permite compreender que a escala sustentável depende de responsabilidades definidas, informação confiável e tratamento explícito das exceções. Essas normas oferecem comparação regional, não regra brasileira, e plataformas devem identificar vulnerabilidade e evitar renúncia obscura. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

Acordos podem exigir homologação, registro ou execução específica. O CPC e a legislação material determinam efeitos conforme a natureza da obrigação. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. O sistema deve distinguir o encerramento interno da eficácia jurídica externa. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

7 Dados, cibersegurança, acessibilidade e confiança

Conflitos envolvem identidade, patrimônio, saúde, consumo e estratégia empresarial. A LGPD estabelece finalidade, adequação, necessidade, segurança e responsabilização. A literatura permite compreender que a escala sustentável depende de responsabilidades definidas, informação confiável e tratamento explícito das exceções. Mapeamento deve abranger coleta, acesso, compartilhamento, retenção e descarte. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Confidencialidade jurídica não substitui segurança técnica. O NIST CSF 2.0 organiza governar, identificar, proteger, detectar, responder e recuperar. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. Fornecedores e integrações precisam de requisitos, testes e resposta a incidentes. Indicadores e regras devem, portanto, ser interpretados segundo cobertura, finalidade e limitações conhecidas.

Minimização reduz a exposição, mas não pode inviabilizar a compreensão do caso. A LGPD exige dados adequados e necessários à finalidade declarada. A contribuição teórica está em relacionar desempenho operacional à legitimidade do procedimento, evitando que a rapidez seja utilizada como medida isolada de qualidade. Campos devem possuir justificativa, prazo e responsável pela utilização. A maturidade aparece quando o sistema reconhece seus limites e encaminha adequadamente aquilo que não pode resolver.

Acessibilidade precisa anteceder expansão e contratação. A OCDE (2024) associa ODR à justiça centrada nas pessoas. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. Testes devem incluir usuários com diferentes habilidades, idiomas e tecnologias assistivas. A implementação deve conservar evidências suficientes para permitir auditoria, revisão profissional e aprendizagem institucional.

Transferências internacionais alteram riscos e obrigações. LGPD e GDPR possuem âmbitos próprios e não são equivalentes em todos os aspectos. A contribuição teórica está em relacionar desempenho operacional à legitimidade do procedimento, evitando que a rapidez seja utilizada como medida isolada de qualidade. Localização, suboperadores, retorno e exclusão devem ser contratualmente definidos. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Confiança decorre de previsibilidade e capacidade de reparação. Abedi, Zeleznikow e Brien (2019) relacionam segurança à consistência da ODR. A consequência analítica é distinguir ganho administrativo de resultado juridicamente adequado, pois as duas dimensões podem evoluir de maneira diferente. Usuários precisam conhecer responsáveis, limitações e canais de reclamação. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

8 Modelo teórico, governança e avaliação

O modelo proposto reúne prevenção, intake, triagem, negociação, facilitação, formalização e encaminhamento. A UNCITRAL (2016) e a OCDE (2024) oferecem princípios complementares de processo e governança. A contribuição teórica está em relacionar desempenho operacional à legitimidade do procedimento, evitando que a rapidez seja utilizada como medida isolada de qualidade. Cada camada deve possuir finalidade, critérios, responsável

e salvaguardas. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Governança define quem altera regras, seleciona conciliadores e responde a incidentes. Rabinovich-Einy (2021) ressalta a necessidade de avaliação contínua de sistemas online. A contribuição teórica está em relacionar desempenho operacional à legitimidade do procedimento, evitando que a rapidez seja utilizada como medida isolada de qualidade. Mudanças devem ser adaptadas, testadas e passíveis de reversão. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

Indicadores precisam equilibrar eficiência, qualidade, acesso e justiça. Tyler (2006) fundamenta medidas de voz, neutralidade e respeito. A contribuição teórica está em relacionar desempenho operacional à legitimidade do procedimento, evitando que a rapidez seja utilizada como medida isolada de qualidade. Tempo e taxa de acordo isolados podem incentivar pressão indevida. O controle adequado combina consistência do fluxo com espaço real para narrativa, divergência e intervenção qualificada.

Auditoria deve incluir acordos, desistências, falhas e encaminhamentos. Dumas et al. (2018) relacionam monitoramento à melhoria de processos. Esse entendimento impede confundir padronização com neutralidade, já que modelos operacionais também incorporam prioridades e escolhas institucionais. Amostras precisam permitir reconstrução de regra, evidência e decisão. Esse cuidado preserva a função de apoio da tecnologia sem converter parâmetros operacionais em conclusões jurídicas automáticas.

Validação empírica deve comparar contextos e grupos. Sandefur (2019) recomenda avaliar resultados a partir dos problemas concretos das pessoas. A literatura permite compreender que a escala sustentável depende de responsabilidades definidas, informação confiável e tratamento explícito das exceções. Pilotos devem medir compreensão, cumprimento, equidade e custo total. A supervisão precisa ter informação, competência e autoridade para corrigir o caminho sugerido pelo processo.

Maturidade consiste em reconhecer limites e aprender com falhas. Susskind (2019) associa inovação jurídica ao redesenho responsável de serviços. Esse referencial evidencia que capacidade institucional, regras compreensíveis e mecanismos de correção são tão relevantes quanto a tecnologia utilizada. Escala deve resultar de processo estável, seguro e legitimado, não apenas de automação. Decisões relevantes precisam permanecer justificáveis e sujeitas a reavaliação quando fatos, normas ou riscos se modificarem.

Conclusão

A conciliação digital pode ampliar o acesso ao organizar a informação, reduzir deslocamentos e oferecer caminhos proporcionais para conflitos que admitem composição. Esse potencial, entretanto, depende de desenho que trate a tecnologia como componente institucional e não como substituta automática de profissionais, direitos ou autoridades. Essa compreensão desloca o foco do simples aumento de capacidade para a construção de um sistema que consiga explicar como cada caso foi classificado, tratado, revisado e encerrado.

A base teórica combina acesso à justiça, negociação por interesses, mediação, desenho de sistemas e justiça procedimental. Esses campos convergem na ideia de que resultados legítimos exigem participação informada, imparcialidade, critérios compreensíveis e alternativas reais quando o acordo não é adequado. A segmentação deve ser acompanhada por critérios de exceção e controles contra viés, garantindo que a economia de escala não se converta em perda silenciosa de informação relevante.

A arquitetura em camadas permite atuar desde a prevenção até a formalização. Intake e triagem organizam informação; negociação preserva autonomia; facilitação apoia comunicação; encaminhamento protege matérias complexas ou indisponíveis. Nenhuma camada deve ocultar competência, risco ou consequência jurídica. A distribuição de responsabilidades também precisa impedir que permissões técnicas concentrem inserção, alteração e aprovação de evidências em um único ponto sem controle independente.

O marco brasileiro oferece fundamentos relevantes na Resolução CNJ nº 125/2010, no CPC e na Lei de Mediação. A aplicação digital precisa respeitar voluntariedade, confidencialidade, isonomia, boa-fé e formalidades incidentes, sem presumir que o encerramento na plataforma produza todos os efeitos externos desejados. Esse encadeamento oferece base para auditoria, defesa da decisão e continuidade operacional, inclusive quando equipes, fornecedores ou entendimentos jurídicos se modificam.

Proteção de dados, cibersegurança e acessibilidade são condições de justiça. Um procedimento não é verdadeiramente disponível quando expõe informações, exclui pessoas com baixa conectividade ou dificulta a compreensão. Salvaguardas devem anteceder a escala e acompanhar fornecedores e integrações. Uma arquitetura analítica madura também registra mudanças metodológicas para impedir comparações artificiais e conclusões baseadas em séries historicamente incompatíveis.

A avaliação precisa superar métricas de volume. Taxa de acordo e duração devem ser combinadas com abandono, compreensão, voz, neutralidade, cumprimento e distribuição de resultados. Pesquisas empíricas são necessárias para testar o modelo em diferentes matérias, populações e arranjos institucionais. Esses controles devem abranger contratação, operação, monitoramento e desativação das ferramentas, com preservação das evidências e revogação segura de acessos.

Conclui-se que a fundamentação teórica de um sistema de conciliação digital repousa na articulação entre consensualidade, desenho procedimental e governança tecnológica. Sua legitimidade será demonstrada pela capacidade de ampliar o acesso sem reduzir direitos, aprender com evidências e encaminhar responsavelmente aquilo que não pode resolver. O modelo proposto transforma experiência acumulada em capacidade institucional verificável, preservando o papel do profissional e a necessidade de exame contextual.

Referências

ABEDI, F.; ZELEZNIKOW, J.; BRIEN, C. Developing regulatory standards for the concept of security in online dispute resolution systems. Computer Law & Security Review, v. 35, n. 5, 105328, 2019. DOI: 10.1016/j.clsr.2019.05.003.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Brasília, DF: CNJ, 2010. Texto compilado.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 15 ago. 2018.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. Access to justice: the newest wave in the worldwide movement to make rights effective. Buffalo Law Review, v. 27, n. 2, p. 181-292, 1978.

DAVENPORT, T. H.; KIRBY, J. Only humans need apply. New York: HarperBusiness, 2016.

DUMAS, M. et al. Fundamentals of business process management. 2. ed. Berlin: Springer, 2018. DOI: 10.1007/978-3-662-56509-4.

EUROPEAN UNION. Directive 2008/52/EC on certain aspects of mediation in civil and commercial matters. Official Journal of the European Union, L 136, 24 May 2008.

EUROPEAN UNION. Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes. Official Journal of the European Union, L 165, 18 June 2013.

EUROPEAN UNION. Regulation (EU) 2024/3228 repealing Regulation (EU) No 524/2013 and amending Regulations (EU) 2017/2394 and (EU) 2018/1724 about the discontinuation of the European Online Dispute Resolution Platform. Official Journal of the European Union, 30 Dec. 2024.

FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. Getting to yes. 3. ed. New York: Penguin, 2011.

GALANTER, M. Why the “Haves” Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. Law & Society Review, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974. DOI: 10.2307/3053023.

KATSH, E.; RIFKIN, J. Online dispute resolution. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
MANIA, K. Online dispute resolution: the future of justice. International Comparative Jurisprudence, v. 1, n. 1, p. 76-86, 2015. DOI: 10.1016/j.icj.2015.10.006.
MENKEL-MEADOW, C. Whose dispute is it anyway? A philosophical and democratic defense of settlement (in some cases). Georgetown Law Journal, v. 83, p. 2663-2696, 1995.
MNOOKIN, R. H.; KORNHAUSER, L. Bargaining in the shadow of the law. Yale Law Journal, v. 88, n. 5, p. 950-997, 1979.
MOORE, C. W. The mediation process. 4. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2014.
NATIONAL INSTITUTE OF STANDARDS AND TECHNOLOGY. Artificial Intelligence Risk Management Framework (AI RMF 1.0). NIST AI 100-1. Gaithersburg: NIST, 2023. DOI: 10.6028/NIST.AI.100-1.
PASCOE, C.; QUINN, S.; SCARFONE, K. The NIST Cybersecurity Framework (CSF) 2.0. NIST CSWP 29. Gaithersburg: NIST, 2024. DOI: 10.6028/NIST.CSWP.29.
OECD. OECD Online Dispute Resolution Framework. OECD Public Governance Policy Papers, n. 59. Paris: OECD Publishing, 2024. DOI: 10.1787/325e6edc-en.
RABINOVICH-EINY, O. The past, present, and future of online dispute resolution. Current Legal Problems, v. 74, n. 1, p. 125-148, 2021. DOI: 10.1093/clp/cuab004.
RABINOVICH-EINY, O.; KATSH, E. The new courts. American University Law Review, v. 67, p. 165-215, 2017.
SANDEFUR, R. L. Access to what? Daedalus, v. 148, n. 1, p. 49-55, 2019. DOI: 10.1162/DAED_a_00534.
SUSSKIND, R. Online courts and the future of justice. Oxford: Oxford University Press, 2019.
TYLER, T. R. Why people obey the law. Princeton: Princeton University Press, 2006.
UNITED NATIONS COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW. Technical Notes on Online Dispute Resolution. New York: United Nations, 2016.
URY, W. L.; BRETT, J. M.; GOLDBERG, S. B. Getting disputes resolved. San Francisco: Jossey-Bass, 1988.
ZHAO, Y.; CHEN, H. Enhancing access to digital justice. Journal of International Dispute Settlement, v. 15, n. 2, p. 273-304, 2024. DOI: 10.1093/jnlids/idae001.