PLATAFORMAS ODR COMO ALTERNATIVA DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS TRABALHISTAS NO BRASIL

ONLINE DISPUTE RESOLUTION PLATFORMS AS AN ALTERNATIVE FOR RESOLVING LABOR DISPUTES IN BRAZIL

Bruno Furtado Silveira[1]

RESUMO: Este artigo tem como principal objetivo analisar as possibilidades de utilização de plataformas digitais, também chamadas pelo acrônimo ODR (*online dispute resolution*), como uma ferramenta extrajudicial de resolução de conflitos e, mais especificamente, como um mecanismo para resolver litígios trabalhistas. Nessa temática, ganham destaque iniciativas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), órgão que, além de incentivar a autocomposição, determinou que os Tribunais brasileiros criem sistemas digitais de solução de controvérsias, chamados de SIREC, que possuem diversas semelhanças com as plataformas ODR. As mencionadas plataformas ODR têm a finalidade de solucionar litígios antes mesmo que estes resultem em ações judiciais. Serão abordados os desafios para a implementação de plataformas ODR para a solução de litígios trabalhistas no Brasil, como os relacionados à imparcialidade do processo, vieses algorítmicos, adaptação às peculiaridades das normas trabalhistas brasileiras e abrangência da quitação em um eventual acordo. O artigo foi desenvolvido por revisão bibliográfica e adota o método hipotético-dedutivo, chegando à conclusão de que seria possível utilizar, no Brasil, as plataformas ODR para resolver controvérsias relacionadas ao Direito do Trabalho, considerando o modelo multiportas de solução de conflitos.

PALAVRAS-CHAVE: ODR; litígios trabalhistas; Justiça do Trabalho; Brasil.

ABSTRACT: The main objective of this paper is to analyze the possibilities of using digital platforms, also known by the acronym ODR (online dispute resolution), as an extrajudicial tool for resolving conflicts and, more specifically, as a mechanism for resolving labor disputes. In this area, initiatives by the National Council of Justice stand out, a body that, in addition to encouraging self-composition, determined that Brazilian Courts create digital dispute resolution systems, called SIREC, which have many similarities with ODR platforms. The purpose of this ODR platforms is to resolve disputes even before they result in legal action. The challenges for implementing ODR platforms for resolving labor disputes in Brazil will be addressed, such as those related to the impartiality of the process, algorithmic biases, adaptation to the peculiarities of Brazilian labor rules and the scope of discharge in any agreement. The paper is developed through a bibliographical review and adopts the hypothetical-deductive method, reaching the conclusion that it would be possible to use ODR platforms in

---

1 *Juiz do trabalho do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região; doutorando em Direito pela Faculdade Autônoma de Direito (Fadisp); mestre em Direito pela Universitat de Girona (UDG), Espanha. Lattes: http://lattes.cnpq.br/3733894117146889. Orcid: https://orcid.org/0000-0001-8817-4010. E-mail: brunofsilveira@trt15.jus.br.*

Recebido em: 6/8/2024
Aprovado em: 17/8/2024

Brazil to resolve controversies related to Labor Law, considering the multi-door model of conflict resolution.

KEYWORDS: online dispute resolution; labor disputes; Labor Court; Brazil.

SUMÁRIO: 1 Meios alternativos de solução de controvérsias; 2 Panorama geral das plataformas ODR; 3 Sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação – SIREC – Resolução nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça; 4 *Online Dispute Resolution* (ODR) em conflitos de natureza trabalhista; 5 Conclusão; Referências.

1 Meios alternativos de solução de controvérsias

A existência de conflitos é inerente à vida social. Alguns destes conflitos são resolvidos pelas próprias partes, enquanto outros requerem a intervenção de terceiros. Algumas demandas exigem intervenção judicial, como casos criminais, disputas de direito de família envolvendo crianças e adolescentes, etc. Porém, em inúmeras outras situações da vida social, é possível que as partes optem por resolver seus conflitos por outros meios que não o Poder Judiciário. Nesta última categoria de litígios, as partes podem optar por submeter a controvérsia a uma plataforma ODR (*online dispute resolution*). Este mecanismo é apenas um dos exemplos de meios alternativos de resolução de litígios.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) utilizou esse termo de forma enfática ao editar a Resolução nº 125/2010. A referida resolução do CNJ regulamenta a conciliação e a conciliação no âmbito do Poder Judiciário. O espírito da norma é fornecer alternativas para a resolução de conflitos sem a necessidade de decisão judicial. O art. 1º da Resolução estabelece uma política judiciária nacional para o tratamento adequado de conflitos de interesses.

Não resta dúvida que o objetivo central do Conselho Nacional de Justiça com a edição da Resolução nº 125 foi substituir a cultura do litígio pela cultura da paz:

> A Resolução de nº 125 do CNJ abriu o caminho para a instituição de uma "Política Nacional de Tratamentos dos Conflitos", atendendo à necessidade de internalização e disseminação social de que todo sistema de resolução de conflitos depende. Mais do que a regulamentação de condutas e a fixação de procedimentos, seus dispositivos foram idealizados para exercerem um papel predominantemente educativo e muito pouco sancionatório. O plano era, na terminologia de um de seus principais incentivadores, a disseminação de uma "cultura da paz", em comparação à "cultura da sentença", que caracterizaria o perfil litigante na sociedade brasileira (art. 2º da Resolução nº 125)[2].

2 Salles; Lorencini, 2020, p. 23.

À medida que as dinâmicas social e econômica mudam, o Poder Judiciário tem-se revelado incapaz de resolver todas as demandas em um prazo razoável. A submissão de litígios ao Judiciário muitas vezes não satisfaz os desejos dos indivíduos. Entre os fatores de insatisfação com o Judiciário, os mais proeminentes são a lentidão, a incapacidade de realizar uma avaliação completa dos fatos em questão, a publicidade dos processos e o potencial para um grande número de recursos.

O conceito de acesso à justiça como sinônimo de acesso a um sistema jurídico justo é de grande importância para este estudo. Cândido Rangel Dinamarco considera esse aspecto, ao afirmar que ter acesso à justiça não é o mesmo que ingressar com uma ação judicial:

> O conceito de acesso à justiça, no mundo contemporâneo, deve ser compreendido como a garantia de entrada a um justo processo, capaz de proporcionar a resolução de controvérsias com rapidez, segurança e efetividade, mediante a implementação de mecanismos de pacificação social que permitam a desobstrução da jurisdição estatal, esta vocacionada àquelas lides incompossíveis por outros meios. A rápida transformação e interação entre os povos, por força da globalização, assim também a nova era dos direitos, fez exsurgir o anseio da sociedade por formas alternativas e extrajudiciais de prevenção e resolução de conflitos intersubjetivos, dos quais são exemplos notórios a mediação e a arbitragem[3].

Em princípio, não existe uma dinâmica conflituosa entre a jurisdição estatal e outros meios de resolução de controvérsias. Fernanda Tartuce esclarece que as diferentes formas de se resolver controvérsias são complementares e possuem seus respectivos campos de aplicação:

> Vale destacar que não há pretensão de substituir a via judiciária por outras instâncias de composição de conflitos; busca-se, em realidade, disponibilizar mecanismos adicionais para permitir a adoção de vias adequadas ao tratamento das controvérsias em relação de complementaridade com o mecanismo jurisdicional clássico[4].

Há um crescente prestígio de métodos alternativos de resolução de litígios, principalmente no âmbito extrajudicial. Por exemplo, recentemente, a nova Lei de Licitações (Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021) prevê explicitamente a possibilidade de utilização da arbitragem, mediação e também do comitê de resolução de disputa (*dispute board*) na celebração de acordos no

3 Salomão, 2017, p. V.

4 Tartuce, 2021, p. 154.

âmbito de procedimentos licitatórios. Essa disposição da nova Lei de Licitação diz respeito a litígios sobre direitos disponíveis, tais como aqueles relativos à reconstrução do equilíbrio econômico e financeiro do contrato, incumprimento de obrigações contratuais por qualquer uma das partes, cálculo de indenizações (art. 151, § 1º), inclusive quanto a controvérsias relacionadas à extinção do contrato (art. 138, II).

A consideração apenas do art. 5º, inciso XXXV, da Constituição, dispositivo que garante o direito de ação, poderia levar o intérprete a acreditar que o Poder Judiciário seria a única instituição apta a resolver litígios surgidos na sociedade. No entanto, esta interpretação ignora o fato de que diversos outros entes, inclusive de âmbito privado, também são aptos a solucionar controvérsias, como são exemplos a arbitragem e as plataformas de resolução de litígios *online*, também chamadas de ODR (*online dispute resolution*). A própria estrutura do processo judicial muitas vezes não se alinha com os desejos das partes, tornando as plataformas de ODR a opção mais adequada para a resolução de certos conflitos. Além disso, é importante respeitar a autonomia das partes que optaram por resolver o seu litígio através de uma plataforma de ODR.

No Brasil, existem vários caminhos dentro do sistema jurídico que tratam conflitos relacionados a direitos patrimoniais disponíveis. A mediação, a conciliação e, particularmente, as plataformas ODR são exemplos de métodos alternativos de resolução de controvérsias fora do sistema judicial tradicional. Muito embora as plataformas ODR sejam utilizadas de forma incipiente no Brasil, a experiência exitosa em diversos outros países nos leva a acreditar no potencial significativo dessa ferramenta alternativa de composição de litígios.

O presente artigo foi desenvolvido por meio de revisão bibliográfica, sob a perspectiva do método hipotético-dedutivo. Considerando o modelo multiportas de solução de conflitos preconizado pelo CNJ, conclui-se que seria viável se valer das plataformas ODR para resolver controvérsias trabalhistas no Brasil.

2 Panorama geral das plataformas ODR

O conceito de *Online Dispute Resolution* (ODR) é tratado por Dierle Nunes e Camilla Paolinelli:

> Apesar de não existir consenso em torno de um conceito único para as *Online Dispute Resolution* (ODR), no geral, é possível dizer que consistem na "aplicação da tecnologia da informação e comunicação para prevenir, gerenciar e resolver conflitos". Como se afirmou com Malone, a ideia central da ODR é a possibilidade de utilizar uma variedade de tecnologias de informação e comunicação que variam

> do simples serviço de bate-papo ou videoconferência, à utilização de inteligência artificial para obtenção de propostas de solução por modelos algorítmicos. Não se trata de um *software* específico, mas do uso intencional da tecnologia para facilitar a resolução de problemas[5].

As plataformas ODR atualmente encontram grande receptividade em países como os Estados Unidos, onde milhões de disputas entre consumidores e empresas são resolvidas por meio de plataformas virtuais, sem a interferência do Poder Judiciário[6].

Essas plataformas são inovadoras quanto à abordagem para a resolução de litígios através de tecnologia digital, facilitando a comunicação, as tratativas negociais e a tomada de decisões entre as partes envolvidas, evitando muitas vezes a necessidade de se acionar o Poder Judiciário.

Segundo especialistas da área, existem duas gerações de plataformas ODR. A geração inicial envolve a utilização da tecnologia, mas a intervenção humana é o fator crucial no processo de planejamento e tomada de decisão. Na primeira geração, a tecnologia desempenha um papel secundário, auxiliando principalmente na facilitação da troca de informações entre as partes envolvidas e o mediador neutro.

Por outro lado, a inteligência artificial e outras ferramentas tecnológicas tornaram-se componentes fundamentais na evolução das plataformas ODR de segunda geração. Nesta geração, a plataforma assume um papel de destaque no processo de tomada de decisão, minimizando ou eliminando efetivamente o envolvimento tanto das partes em litígio como do terceiro neutro[7].

A plataforma ODR mais conhecida pertence ao *site* norte-americano de compras eBay, por meio da qual tramitam mais de 60 milhões de disputas por ano[8]. Se a tentativa de solução amigável restar frustrada, as partes podem incluir os seus argumentos e provas na plataforma ODR do eBay, sendo a disputa decidida por funcionários especializados[9].

A mediação possui diversas afinidades com as plataformas ODR. Por envolver as plataformas apenas direitos disponíveis e partes plenamente capazes é possível e recomendável abrir mais esse canal para que elas próprias exerçam a responsabilidade de encontrar uma solução para a controvérsia. Com isso, se permite a promoção da cultura da pacificação social preconizada na Política

5 Nunes; Paolinelli, 2021, p. 4-5.
6 Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada, 2024.
7 Amorim, 2024.
8 Manincor, 2024.
9 *Idem.*

Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, prevista na Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça.

A Lei nº 13.140/2015 e a doutrina estabelecem algumas características essenciais da mediação. A primeira dessas características é a presença de um terceiro imparcial que não possui poder decisório. Outra característica da mediação é o simples auxílio ou incentivo do mediador para que as partes resolvam por si o conflito instaurado. É possível que a plataforma ODR realize apenas a aproximação entre as partes, por meio de negociações sincronizadas ou assíncronas. Nessa configuração, a plataforma substituiria a entidade do mediador. Tratar-se-ia de um mediador não mais constituído por uma pessoa física, mas sim por um recurso tecnológico.

Apesar de ainda ser incipiente no Brasil a utilização de plataformas ODR, em 2014 surgiu o *site* www.consumidor.gov.br, criado pelo governo federal para possibilitar o registro de reclamações, a realização de negociação e eventual acordo entre consumidores e fornecedores de bens e serviços, independentemente da judicialização da controvérsia.

Ganharam bastante destaque no meio jurídico brasileiro algumas decisões judiciais que determinaram a obrigatoriedade de se realizar ao menos uma tentativa de solução extrajudicial da controvérsia antes do ingresso da ação judicial que diga respeito a relações de consumo[10]. Em muitas dessas decisões é indicada, especificamente, a necessidade de prévia tentativa de acordo junto à plataforma digital www.consumidor.gov.br, mesmo no caso em que inexiste previsão contratual anterior estabelecendo a necessidade de tentativa extrajudicial de solução do litígio.

Além disso, cabe mencionar a iniciativa do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que lançou o Projeto Solução Direita Consumidor, por meio do qual disponibiliza *link* que direciona o usuário ao *site* www.consumidor.gov.br[11].

Alguns operadores do direito são entusiastas da utilização de plataformas ODR, sobretudo em disputas sobre Direito do Consumidor, defendendo, inclusive, a extinção do processo, caso não ocorra a comprovação do uso dessas plataformas antes de se ingressar com o processo judicial.

Rodolfo Mancuso se manifesta favoravelmente aos meios extrajudiciais de solução de conflitos. Apesar de não fazer menção às plataformas ODR, seus fundamentos são perfeitamente aplicáveis à utilização dessa ferramenta:

---

10 A vara única da Comarca de Araquari, Santa Catarina, em ações judiciais envolvendo relações de consumo, adotou a praxe de se suspender o processo por 60 dias, para que a parte autora registre a sua demanda no *site* www.consumidor.gov.br, como exemplifica o despacho publicado no dia 27/10/2017 no Processo nº 0301352-63.2017.8.24. 0103.

11 Rio Grande do Sul, 2024.

> [...], muito ao contrário do que uma percepção superficial ou desavisada pode intuir, a prestação judiciária, para ser eficiente e preservar-se numa boa relação custo-benefício, deve se oferecer como um *posterius* (o *last resort* a que alude a doutrina norte-americana), ou seja deve operar sob um registro residual ou subsidiário, após tentadas ou esgotadas outras possibilidades de recepção, manejo e resolução do conflito. [...]

Por outro lado, há ressalvas na doutrina sobre a ampla utilização das plataformas de resolução de conflitos, como destaca Amanda Fernandes:

> Outrossim, embora a plataforma digital do "consumidor.gov.br" seja uma ferramenta do governo conveniente e vantajosa para a facilitação e promoção de interação entre consumidor e fornecedor, no fim das contas, o mecanismo de resolução de disputas que é utilizado pelas partes é a negociação direta. Assim, as preocupações legítimas que surgem com relação à vulnerabilidade das partes na negociação informal tradicional também surgem na negociação *online*.
>
> O condicionamento do direito de ação do consumidor deve levar em conta a possibilidade de ele não ter qualquer conhecimento sobre o procedimento *online* ou, ainda, de lhe faltar meios para realizá-lo (a começar, por exemplo, pela conexão de banda larga à internet para acessar a plataforma). Ainda que a parte seja, por óbvio, representada por advogado no processo, não necessariamente ela contará com o auxílio deste para manusear a plataforma, nem para compreender quais são os riscos, interesses e chances de êxito na negociação[12].

Entende-se que são salutares as iniciativas no sentido de incentivar as soluções extrajudiciais das controvérsias. Com efeito, diversas pretensões poderiam ser resolvidas pelo contato direto das partes, que é enormemente facilitado por ferramentas eletrônicas. Contudo, compartilha-se das ressalvas apresentadas por parte da doutrina, sobretudo relacionadas à hipossuficiência de uma expressiva parcela da população brasileira.

3 Sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação – SIREC – Resolução nº 358/2020 do Conselho Nacional de Justiça

O tratamento de conflitos no cenário jurídico atual tem sido muito influenciado pela tecnologia. As plataformas de resolução de litígios *online*

12 Fernandes, *E-book* (p. 6347-6354).

(ODR) surgiram como um exemplo proeminente da fusão entre lei e tecnologia. A introdução dessas plataformas apresenta uma solução prática e eficaz para prevenir e resolver disputas nas mais diversas áreas do Direito.

Muito embora a utilização dessas plataformas tenha uma experiência consolidada em outros países, sua aplicação no Brasil ainda é incipiente, sobretudo no que diz respeito aos litígios trabalhistas. As iniciativas pioneiras no Brasil sobre a utilização de plataformas ODR dizem respeito à controvérsia sobre Direito do Consumidor. Observamos o exponencial crescimento da digitalização de produtos e serviços desencadeado com a pandemia de covid-19 e subsequente *lockdown*, a partir do ano de 2020. A situação emergencial de saúde pública obrigou as diferentes esferas do Poder Judiciário a realizar rapidamente a migração para o mundo digital.

Levando em consideração essa situação emergencial, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou, em 2 de dezembro de 2020, a Resolução nº 358, por meio do qual são estabelecidos os requisitos gerais do sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, denominado SIREC.

Podemos observar que a Resolução nº 358 do CNJ não faz menção ao termo ODR (*online dispute resolution*) ou mesmo a expressão equivalente. O conjunto da referida resolução deixa claro que o SIREC deve ser desenvolvido e implementado no âmbito da estrutura de cada tribunal. Nesse sentido, o CNJ não teria estabelecido a implementação de plataformas ODR no âmbito do Poder Judiciário, mas sim adotado a mesma lógica dessas no bojo do SIREC.

Susskind considera que as plataformas ODR são exclusivamente aquelas criadas e mantidas pela iniciativa privada, muito embora existam opiniões em sentido contrário por parte de estudiosos da intersecção entre Direito e tecnologia. Sem embargo, o mesmo autor reconhece as grandes vantagens em se adotarem mecanismos das ODR no âmbito do Poder Judiciário:

> A expectativa geral era que o nosso grupo assumisse que a resolução de disputas *online* (ODR) era um subconjunto eletrônico de soluções alternativas de resolução de disputas (ADR), e que identificaríamos as oportunidades mais promissoras para desviar casos do tribunal para algum tipo de serviço de ODR do setor privado. Os casos recentes de sucesso mundial das ODR deram esperança de que esta poderia ser a resposta àqueles que perguntaram como poderíamos reduzir a carga de casos de nosso sobrecarregado sistema judicial público. Muito cedo, porém, nós tivemos uma ideia muito diferente – em vez de exportar casos dos tribunais para a incipiente indústria de ODR,

> por que não importar técnicas de ODR e torná-las parte do sistema judicial?
>
> Este foi um grande salto. Mas por que não? Se o ODR fosse tão promissor, por que não abraçar estas tecnologias, com vista a alargar e melhorar o serviço judicial e, por sua vez, aumentar a confiança nos tribunais públicos e no estado de direito. Queremos que alguns dos créditos desta inovação sejam vinculados aos nossos tribunais em dificuldade, bem como aos empresários que se dedicam ao ODR[13] (tradução livre).

Adota-se a premissa de que as ODR são constituídas apenas pelas plataformas privadas que visam à solução *online* de litígios. Nessa perspectiva, o SIREC não seria propriamente uma plataforma ODR, tendo em vista sua inerente vinculação ao Poder Judiciário. Apesar disso, não resta dúvida que o SIREC compartilha diversas características com as plataformas ODR. Em razão disso, justifica-se a análise no presente trabalho do sistema SIREC, na forma em que é regulamentado pelo Conselho Nacional de Justiça.

A referida resolução do CNJ, em seu art. 1º, estabelece o prazo máximo de 18 (dezoito) meses, a partir da sua entrada em vigor, para que os tribunais brasileiros disponibilizem ao público o sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, denominado de SIREC. Trata-se de um prazo que já se esgotou em meados do ano de 2022. Nesses termos, estão em falta com o Conselho Nacional de Justiça os tribunais que até a atualidade não disponibilizaram o sistema SIREC aos jurisdicionados.

Muito embora a Resolução nº 358 do CNJ não detalhe em minúcias o SIREC, existem nessa norma alguns parâmetros de suma importância. Dentre os requisitos obrigatórios da plataforma de resolução de conflitos destacamos a preferência ao desenvolvimento colaborativo de sistema (§ 1º do art. 1º), necessidade de o sistema observar os requisitos da imparcialidade, independência e transparência (§ 3º do art. 1º), observância dos requisitos legais relacionados à segurança da informação e de proteção de dados pessoais (§ 5º do art. 1º) e detenção exclusiva dos dados por parte do respectivo órgão judicial (art. 1º, §§ 6º e 8º, III).

Além dos parâmetros citados, a Resolução nº 358 do CNJ elenca alguns poucos requisitos que devem constar do SIREC, dentre eles a "negociação com troca de mensagens síncronas e/ou assíncronas"; "possibilidade de propostas para aceite e assinatura"; "relatórios para gestão detalhada dos requerimentos das partes e das empresas, bem como por classe e assunto das demandas que ingressaram no SIREC conforme a TPU, preferencialmente indexados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Na-

13 Susskind, 2019, p. 97.

ções Unidas"; e "APIs (*Application Programming Interface*) de integração e disponibilização de serviços modulares para os tribunais e para as empresas".

A regulamentação essencialmente principiológica disposta na Resolução nº 358 do CNJ possibilita que os diferentes tribunais desenvolvam o SIREC com uma liberdade bastante ampla, dando ênfase a certos aspectos e observando as peculiaridades locais.

Fernanda Mattar Suriani faz um balanço positivo do SIREC, como instrumento para o acesso à Justiça, sem se esquecer da necessidade de constante monitoramento e aperfeiçoamento do sistema:

> Com a incorporação de procedimentos escalonados e totalmente conduzidos *online*, esse novo modelo de justiça realiza a transformação do ambiente físico para o virtual, tornando o processo mais conveniente, superando barreiras de tempo e de espaço.
>
> Ao possibilitar o diagnóstico e a negociação assistida pela máquina, amplia-se a capacidade operacional, gerando maior eficiência e celeridade, e, ao mesmo tempo, é possível reduzir a assimetria informacional gerando resultados mais justos.
>
> Por fim, com a coleta de dados e com a produção de relatórios gerenciais, em mitigação à confidencialidade, é possível aperfeiçoar os procedimentos para reduzir as complexidades e tornar o processo mais usável pelo cidadão, e, ao mesmo tempo, é possível identificar eventuais causas raiz de disputas massificadas, gerando informações relevantes para a prevenção de conflitos. Ademais, a mineração de dados do Poder Judiciário pode levar a um verdadeiro "raio X" da justiça brasileira, contribuindo para manter a coesão jurisprudencial, garantindo segurança jurídica, e, com isso, gerar maior conformação comportamental às leis. Dessa forma, ocorre a prevenção de litígios e o avanço no Estado de Direito.
>
> Por isso, ouvir a voz dos usuários é fundamental, pois uma das principais diferenças dos procedimentos instituídos pelos sistemas de ODR para os procedimentos formais da justiça civil é o fato de serem desenhados para o uso e a satisfação do jurisdicionado, e não apenas para as necessidades gerenciais dos operadores do Direito, e de partirem do pressuposto de que a característica generalizante do processo é incapaz de prover procedimentos específicos e adequados às particularidades e complexidades únicas de cada conflito[14].

14 Suriani, 2022, p. 336.

Entendemos que a inovação promove a eficiência, tendo em vista que incentiva novos processos de trabalho, ou mesmo um outro modo de solucionar problemas complexos, de forma mais eficiente. As plataformas ODR se inserem dentro desse contexto de inovações procedimentais, sendo particularmente úteis para criar um ambiente propício para a autocomposição, com a capacidade de realizar um salto qualitativo no tratamento adequado de litígios.

4 *Online Dispute Resolution* (ODR) em conflitos de natureza trabalhista

Preliminarmente, devemos observar que o Processo do Trabalho possui peculiaridades inerentes aos direitos envolvidos nas demandas de sua competência. É necessário frisar que o Direito do Trabalho e, por consequência, o Direito Processual do Trabalho possuem raízes no princípio protetivo da figura do trabalhador. Esse princípio se encontra fundado na verificação fática de que o trabalhador se encontra em uma situação frágil em face do seu empregador, proprietário dos meios de produção.

Mauricio Godinho Delgado elabora uma definição clássica do princípio protetivo do Direito do Trabalho, destacando a sua importância fundamental para esse ramo do Direito, *in verbis*:

> Informa este princípio que o Direito do Trabalho estrutura em seu interior, com suas regras, institutos, princípios e presunções próprias, uma teia de proteção à parte hipossuficiente na relação empregatícia – o obreiro –, visando retificar (ou atenuar), no plano jurídico, o desequilíbrio inerente ao plano fático do contrato de trabalho.
>
> O princípio tutelar influi em todos os segmentos do Direito Individual do Trabalho, influindo na própria perspectiva desse ramo ao construir-se, desenvolver-se e atuar como direito. Efetivamente, há ampla predominância nesse ramo jurídico especializado de regras essencialmente protetivas, tutelares da vontade e interesses dos obreiros; seus princípios são fundamentalmente favoráveis ao trabalhador; suas presunções são elaboradas em vista do alcance da mesma vantagem jurídica retificadora da diferenciação social prática. Na verdade, pode-se afirmar que sem a ideia protetivo-retificadora, o Direito Individual do Trabalho não se justifica histórica e cientificamente[15].

Inúmeros direitos trabalhistas não podem ser transacionados, pois constituem um patamar mínimo de dignidade da pessoa humana. Podemos exemplificar como direitos não passíveis de negociação o salário mínimo e os limites

15 Delgado, 2006, p. 197-198.

máximos de jornada. A disponibilidade no Direito do Trabalho, portanto, não é a regra, mas sim a exceção.

Em outras palavras, os direitos trabalhistas, sobretudo durante o contrato de trabalho, em princípio, não são passíveis de negociação direta entre empregado e empregador. Porém, após a rescisão contratual, há uma presunção de que ocorre a atenuação da subordinação inerente ao vínculo empregatício. Por esse motivo, considera-se que é possível, após a cessação do vínculo de emprego, que as partes transacionem diretamente direitos de natureza trabalhista, seja no âmbito judicial ou mesmo extrajudicial. Em razão disso, podemos considerar que o Direito do Trabalho e, por consequência, o Direito Processual do Trabalho, envolvem direitos de natureza relativamente disponíveis.

O sistema de justiça trabalhista no Brasil apresenta obstáculos consideráveis a serem superados. Tanto os empregadores como os trabalhadores são confrontados com uma sobrecarga de processos no âmbito da Justiça do Trabalho, que muitas vezes resultam na lentidão na resolução de litígios. Além disso, a natureza complexa das leis trabalhistas e as interpretações divergentes oferecidas pelos tribunais promovem frequentemente uma atmosfera de incerteza e litígio.

A tecnologia se tornou um fator crucial na resolução de conflitos no cenário jurídico moderno. Um excelente exemplo desta convergência entre direito e tecnologia é o surgimento de plataformas de resolução de litígios *online* (ODR). No Brasil, onde as questões trabalhistas constituem uma parcela substancial das disputas legais, as plataformas ODR podem ser uma ferramenta prática e eficaz para prevenir e resolver conflitos trabalhistas.

Entre os benefícios das plataformas ODR, no que diz respeito aos litígios trabalhistas, podemos elencar alguns de especial relevância para esse ramo jurídico. O primeiro dos benefícios se refere ao acesso à Justiça. As plataformas ODR promovem o acesso à Justiça, pois se trata de uma ferramenta para que empregados e empregadores alcancem a composição, dentro da lógica de tratamento adequado de controvérsias. Isso possibilita que as partes de um contrato de trabalho, após a rescisão do vínculo, resolvam suas disputas sem barreiras geográficas, de forma acessível e célere.

As plataformas de resolução de disputas *online* oferecem o benefício adicional de otimizar tempo e recursos. Ao utilizar plataformas de ODR, as partes podem resolver os seus litígios de forma eficiente, sem a necessidade de comparecer fisicamente em unidades judiciárias.

Além disso, as plataformas oferecem as vantagens da confidencialidade e da privacidade. O formato *online* garante a confidencialidade das informações

partilhadas ao longo do processo de resolução de litígios, salvaguardando assim os interesses de todas as partes envolvidas.

Apesar das claras vantagens das plataformas ODR para evitar ou resolver litígios trabalhistas, há diversos desafios para a implementação desse mecanismo alternativo de tratamento de controvérsias, como os relacionados à autorrepresentação, imparcialidade do processo, vieses algorítmicos, adaptação às peculiaridades das normas trabalhistas brasileiras e abrangência da quitação em um eventual acordo.

A autorrepresentação do trabalhador na Justiça do Trabalho, também chamada de *jus postulandi*, é considerada pela doutrina como um reflexo do princípio protetivo no Direito Processual do Trabalho. Isso ocorre porque a desnecessidade de contratação de um advogado, em princípio, seria um facilitador para a postulação de direitos trabalhistas. Porém, é comum encontrarmos críticas doutrinárias quanto à manutenção do *jus postulandi* na atualidade, fundadas sobretudo na ampliação do número de advogados no Brasil e nas dificuldades técnicas de se pleitearem direitos por parte de pessoas leigas.

Um dos pilares principiológicos das plataformas ODR diz respeito ao estímulo à autorrepresentação das partes, com o propósito de ampliar o acesso a esse meio de composição de controvérsias. As críticas já relatadas quanto à utilização do *jus postulandi* no Judiciário trabalhista encontram semelhança nas ressalvas de parte da doutrina quanto à autorrepresentação nas plataformas ODR. A título exemplificativo, Dierle Nunes e Camilla Paolinelli entendem que, ao incorporar modelos de ODR no processo judicial convencional, há um aumento claro e direto na autorrepresentação. Porém, esses autores consideram que isto pode potencialmente levar a uma maior incerteza nos resultados relativos à aplicação dos direitos, sobretudo no Brasil, onde a eficácia da autorrepresentação já foi objeto de debate e carece de pesquisas empíricas abrangentes para avaliar sua eficácia[16].

Consideramos que há a possibilidade de fragilização da posição jurídica de trabalhadores hipossuficientes em plataformas ODR, na hipótese de atuação direta, sem representação de um advogado. Devem-se levar em consideração as características de grande parte dos trabalhadores brasileiros, sobretudo em relação ao analfabetismo digital, as dificuldades de acesso à internet e às plataformas ODR e o desconhecimento sobre os direitos trabalhistas.

Uma das maiores preocupações dos estudiosos da implementação de plataformas em rede para a solução de conflitos diz respeito à arquitetura da escolha implementada nessas ferramentas. Nesse ponto é importante mencionar os chamados *nudges*, termo da língua inglesa que pode ser resumidamente definido

16 Nunes; Paolinelli, 2021, p. 13.

como intervenção simples no processo de escolha, sem impactar a autonomia do indivíduo, mas que tenha a capacidade de incentivar significadamente certos comportamentos alinhados a políticas públicas. Uma das políticas públicas relacionadas à gestão processual é a utilização de mecanismos adequados para o tratamento de conflitos, com o incentivo dos meios autocompositivos.

Não resta dúvida que, dependendo da arquitetura do processo decisório das plataformas ODR, pode ser favorecida a composição das partes. Contudo, a questão numérica ou percentual de acordos entre empregados e empregadores não deve ser considerada como único objetivo a se buscar por meio das plataformas. Outras questões de maior envergadura devem ser aquilatadas no momento de desenvolver as plataformas ODR, como as relacionadas aos vieses algorítmicos e à profunda desigualdade das partes em litígio que envolvem o Direito do Trabalho.

Nesse sentido, o posicionamento adotado por Dierle Nunes e Camilla Paolinelli, segundo os quais um obstáculo significativo reside no desenvolvimento de uma abordagem sistemática das plataformas ODR, que resulte na defesa dos direitos fundamentais e, ao mesmo tempo, garanta uma supervisão minuciosa de resultados tendenciosos. Para eles, é crucial examinar de perto as implicações comportamentais da arquitetura de escolha das plataformas, de modo a reforçar mecanismos que facilitem a participação informada e permitam o controle sobre os seus resultados[17].

Outra preocupação legítima no que diz respeito às ODR é relacionada aos vieses algorítmicos. Os algoritmos utilizados nos sistemas de ODR têm o potencial de conter dados discriminatórios e são muitas vezes demasiado complexos para serem contestados. Consequentemente, o sistema pode gerar resultados tendenciosos, perpetuando a opressão das comunidades marginalizadas. O avanço da tecnologia pode amplificar a discriminação, com algoritmos contribuindo para a perda da tomada de decisão personalizada, prejudicando ainda a possibilidade de recursos[18].

As plataformas ODR não são neutras, da mesma forma que ocorre com qualquer outro mecanismo de decisão. Essas plataformas devem evitar estabelecer *designs* de decisão que reforcem as desigualdades ou que privilegiam os demandantes frequentes (*repeat player*), quase sempre representados pelos empregadores. Uma forma de fazê-lo é criar mecanismos que promovam a isonomia das partes e a ampla defesa.

Nesse sentido, são salutares os parâmetros estabelecidos na Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça para a formulação do SIREC, no âmbito do

17 *Idem*, p. 14.

18 Fornasier, 2024.

Poder Judiciário. O CNJ demonstrou preocupação quanto aos vieses algoritmos e à vedação à detenção dos dados desse sistema por entes privados. Esses são apenas alguns dos mecanismos que permitem que os sistemas informatizados de resolução de controvérsias criados no bojo do Poder Judiciário se transformem em eficientes e legítimos meios de composição de demandas.

Uma questão de máxima relevância se refere às possibilidades de quitação por meio de acordos firmados em plataformas ODR. O sistema jurídico brasileiro reconheceria uma quitação ampla e irrestrita presente em um termo de acordo entabulado no âmbito de uma plataforma ODR, notadamente em relação às controvérsias envolvendo direitos trabalhistas?

É relativamente pacífica na doutrina e na jurisprudência, no que diz respeito a direitos patrimoniais disponíveis, no âmbito cível, a possibilidade de quitação geral por meio de um acordo extrajudicial, como aqueles firmados no âmbito de uma plataforma ODR. Porém, a mesma solução, em regra, não se aplica quanto aos acordos extrajudiciais relativos a verbas decorrentes de um contrato de trabalho.

A reforma trabalhista (Lei nº 13.467/2017) criou a figura do acordo extrajudicial trabalhista, cuja sistemática envolve a representação de ambas as partes por meio de advogados distintos e a homologação do acordo perante um magistrado trabalhista (arts. 855-B a 855-E da CLT). De imediato se constatam duas incompatibilidades entre o acordo extrajudicial trabalhista e as plataformas ODR. A primeira divergência se refere à necessidade de representação advocatícia no acordo extrajudicial, em contraponto à autorrepresentação nas plataformas ODR.

Outra discordância diz respeito à obrigatoriedade de homologação do acordo extrajudicial no Poder Judiciário trabalhista. A exigência de homologação de acordos trabalhistas firmados no bojo de plataformas ODR pode ter o efeito de inviabilizar ou ao menos dificultar a utilização dessa ferramenta quanto a lides sobre direitos trabalhistas, uma vez que seria necessária uma segunda etapa homologatória, após a finalização do procedimento na plataforma.

5 Conclusão

Os problemas inerentes à resolução de litígios por meio do processo judicial fizeram com que os órgãos responsáveis pelo gerenciamento do Poder Judiciário se debruçassem sobre as potencialidades dos meios alternativos de solução de controvérsias. O Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 125/2010, instrumento legal que incentiva, de forma contundente, a chamada Justiça multiportas. Mais recentemente, com base em experiências exitosas no âmbito privado, o CNJ criou a Resolução nº 358/2020, por meio da qual deter-

mina a implementação do sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC), que possui diversas semelhanças com as plataformas ODR (*online dispute resolution*). Nesses termos, o CNJ se atentou às possibilidades das novas tecnologias influenciarem positivamente na resolução de demandas.

Por meio das plataformas ODR, as partes podem encontrar um ambiente amigável e propício à autocomposição. Não resta dúvida que essas plataformas são instrumentos aptos a promover a pacificação social em diversos tipos de lides, de forma rápida e satisfatória para as partes.

Não se pode esquecer que as demandas relacionadas ao Direito do Trabalho possuem características bastante peculiares, decorrentes da profunda desigualdade entre empregados e empregadores. Por esse motivo, as plataformas ODR, quando realizarem o tratamento de litígios sobre direitos trabalhistas, também devem observar as peculiaridades desse ramo jurídico.

As plataformas ODR possuem um imenso potencial de não só se tornarem uma inovadora e moderna ferramenta alternativa de resolução de conflitos, como também podem revolucionar a forma com que empregados e empregadores atingem o consenso, com o respeito à realização de direitos. Entretanto, ressalta-se a possibilidade de as plataformas *online* de resolução de conflitos reforçarem as desigualdades materiais verificadas na sociedade, além de promoverem a manipulação de comportamentos, com resultados desfavoráveis às pessoas hipossuficientes.

Operar dentro dos parâmetros éticos e legais estabelecidos é de extrema importância para as plataformas de ODR. Isso implica manter a transparência em todo o processo, salvaguardar os direitos de todas as partes, principalmente da parte hipossuficiente da relação empregatícia, e seguir os parâmetros mínimos que o sistema jurídico brasileiro estabelece para as relações entre empregados e empregadores.

Ao promover a comunicação, garantir o acesso à justiça e estimular a eficiência, essas plataformas possuem a capacidade de transformar positivamente o cenário jurídico trabalhista, proporcionando benefícios para todas as partes. Contudo, é primordial debater com profundidade os desafios e restrições relacionados ao desenvolvimento e implementação das plataformas ODR, assegurando que elas funcionem de forma legal, eficaz e ética.

Referências

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*, v. 22, n. 2, 2017. Disponível em: https://doi.org/10.5020/2317-2150.2017.5397. Acesso em: 19 mar. 2024.

CÂMARA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM ESPECIALIZADA. *Resolução online de conflitos e o case do Modria*. Disponível em: https://www.camesbrasil.com.br/resolucao-conflitos-online--case-modria/. Acesso em: 16 mar. 2024.

DELGADO, Mauricio Godinho. *Curso de direito do trabalho.* 5. ed. São Paulo: LTr, 2006.

FERNANDES, Amanda Federico Lopes. *Justiça consensual*. São Paulo: Almedina Brasil, 2021. *E-book* (p. 6347-6354).

FORNASIER, Mateus de Oliveira; SCHWEDE, Matheus Antes. As plataformas de solução de litígios *online* (ODR) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, ano 15, vol. 22, n. 1, set./abr. 2021. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/54790. Acesso em: 19 mar. 2024.

MANINCOR, Márcio. O caso eBay e os tribunais que resolvem conflitos pela internet. *Jusbrasil*. Disponível em: https://marciomanincor.jusbrasil.com.br/artigos/733521625/o-caso-ebay-e-os--tribunais-que-resolvem-conflitos-pela-internet. Acesso em: 16 mar. 2024.

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, ano 46, p. 395-425, abr. 2021. Disponível em: https://www.academia.edu/45607938/NOVOS_DESIGNS_TECNOL%C3%93GICOS_NO_SISTEMA_DE_RESOLU%C3%87%C3%83O_DE_CONFLITOS_ODR_E_ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_E_SEUS_PARADOXOS_NO_BRASIL. Acesso em: 6 de abr. 2024.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. *Projeto Solução Direta – Consumidor*. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/projeto-solucao-direta-consumidor/. Acesso em: 21 mar. 2024.

ROCHA, Caio César Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe (coord.). *Arbitragem e mediação*: a reforma da legislação brasileira. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Eduardo Alves da (coord.). *Negociação, mediação, conciliação e arbitragem*: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. *Processo, tecnologia e acesso à justiça*. São Paulo: JusPodivm, 2022.

SUSSKIND, Richard. *Online courts and the future of justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 6. ed. São Paulo: Método, 2021.

Como citar este texto:
SILVEIRA, Bruno Furtado. Plataforma ODR como alternativa de resolução de litígios trabalhistas no Brasil. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Porto Alegre, v. 90, n. 3, p. 122-138, jul./set. 2024.