

AS PLATAFORMAS DE ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E O ACESSO À JUSTIÇA

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) AND THE ACESS TO JUSTICE

Eliza Ferreira Rocha¹
Guilherme César Pinheiro²

¹Universidade do Estado de Minas Gerais - UEMG, Brasil

²Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais - PUC MG, Brasil

Resumo

O estudo busca: apresentar o conceito de *Online Dispute Resolution* – ODR; apresentar o conceito de arquitetura de escolhas; contextualizar a arquitetura de escolhas nas plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR); verificar de que maneira o *design* dessas plataformas impacta na tomada de decisão humana; e discutir sobre diretrizes para a implementação de tais plataformas de modo a assegurar acesso à justiça. Adotou-se o método dedutivo de pesquisa e a técnica de revisão bibliográfica da literatura científica especializada para descrição de premissas teóricas do problema e formulação de hipótese com conclusão propositiva. Ao final, reconhece-se a influência do *design* do ambiente de ODR na tomada de decisão do usuário/litigante e a necessidade de se regulamentar tais plataformas, para assegurar que o *design* esteja alinhado com o direito fundamental de acesso à justiça.

Palavras-chave: *Online Dispute Resolution*; acesso à justiça; *design* de ODRs

Abstract

The study seeks to: present the concept of Online Dispute Resolution – ODR; present the concept of choice architecture; contextualize the architecture of choices in Online Dispute Resolution (ODR) platforms; verify how the design of these platforms impacts human decision-making and discuss the guidelines for implementing such platforms in order to guarantee access to justice. The deductive research method and the bibliographic review technique of specialized scientific literature were adopted to describe the theoretical premises of the problem and formulate hypotheses with a propositional conclusion. Finally, record the influence of the design of the ODR environment on user/litigant decision-making and the need for such regulatory platforms to ensure that the design is aligned with the fundamental right of access to justice.

Keywords: Online Dispute Resolution; access to justice; ODRs design

Como citar: FERREIRA ROCHA, Eliza; PINHEIRO, Guilherme César. AS PLATAFORMAS DE ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E O ACESSO À JUSTIÇA. **Revista ANNEP de Direito Processual**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 139–148, 2024. DOI: 10.34280/annep/2024.v5i2.201. Disponível em: <https://revistaannep.com.br/index.php/radp/article/view/201>.

Recebido em: 09/Julho/2024. **Aceite em:** 16/Dezembro/2024. **Publicado em:** 31/Dezembro/2024.



1. INTRODUÇÃO

As ODRs são plataformas inovadoras que utilizam tecnologia para auxiliar, administrar ou complementar a resolução de litígios (PAOLINELLI; CASPAR, 2020, p. 177-180). Os benefícios das ODRs, incluindo seu caráter inovador e seu sucesso quantitativo, têm despertado entusiasmo entre juristas e pesquisadores (PAOLINELLI; CASPAR, 2020, p. 182).

Originalmente desenvolvidas para simplificar a resolução de conflitos relacionados ao comércio eletrônico de produtos de baixo valor econômico, as ODRs oferecem uma abordagem informal, rápida e consensual (SOARES, 2020, p. 9). Esta característica sugere que as plataformas podem superar obstáculos no acesso à justiça, reduzindo custos associados ao início de processos judiciais e eliminando a necessidade de deslocamento para o acesso presencial aos tribunais (CUEVA, 2022, p. 96).

No entanto, é fundamental reconhecer que as plataformas de ODR não são ambientes neutros. Em ambientes virtuais, as opções disponíveis podem ser apresentadas de maneira a influenciar as escolhas dos indivíduos em direção a resultados específicos (THALER, SUNSTEIN, 2019, p. 97-118). Nesse contexto, surge o conceito de arquitetura de escolhas, que reconhece o poder das plataformas de influenciar as decisões dos usuários de maneira coercitiva ou não, destacando a existência de mecanismos que induzem escolhas por parte dos litigantes (THALER, SUNSTEIN, 2019, p. 97-118).

Assim, a pesquisa tem como objetivo analisar o impacto do *design* das plataformas de ODR na garantia do acesso à justiça, um direito fundamental assegurado pelo art. 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), e propor diretrizes para que isso seja possível.

O estudo contribui para o entendimento de questões transdisciplinares emergentes no campo jurídico, impulsionadas pelas revoluções tecnológica e cognitiva atualmente em curso no Direito. A pesquisa busca esclarecer como esses designs impactam a promoção do acesso à justiça, um direito fundamental garantido constitucionalmente. Desse modo, explora as interseções entre ciência jurídica, *design* e psicologia cognitiva, fundamentais para compreender como esses elementos influenciam as decisões dos usuários e podem afetar o reconhecimento de direitos.

Parte-se da hipótese de que os *designs* desses ambientes digitais podem comprometer o acesso à justiça e violar valores essenciais do sistema de justiça civil.

O presente artigo é produto da Iniciação Científica (IC) intitulada “O acesso à justiça por meio das plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR)”, iniciada em 2021, fomentada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG).

O estudo se pauta no método dedutivo de pesquisa, uma vez que parte de premissas teóricas que formatam e delimitam a compreensão de seu problema / objeto. Para tanto, adota-se como técnica preponderante a revisão bibliográfica da literatura científica especializada, sobretudo artigos científicos publicados em periódicos especializados; capítulos de livros e livros resultantes de pesquisas, tanto para a descrição das premissas teóricas do problema quanto para as formulações da hipótese e das conclusões propositivas. A leitura feita no estudo é seletiva, pois se trata de uma leitura aprofundada, porém sem a pretensão de exaurir o tema.

2. DESENVOLVIMENTO

As plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR) utilizam tecnologia para resolver conflitos de forma acessível, embora seu *design* precise ser ético para garantir o acesso à justiça. Tal exposição será realizada a seguir.

2.1. ODR: Avanços tecnológicos na resolução de conflitos

As *Online Dispute Resolution* (ODRs) são sistemas digitais projetados para prevenir, gerenciar e resolver conflitos de maneira eficiente e acessível, que se valem de tecnologias de informação e comunicação, como plataformas *web*, aplicativos móveis, inteligência artificial e análise de dados, para automatizar processos e melhorar a eficiência na resolução de disputas (PAOLINELLI; CASPAR, 2020, p. 177-180).

O conceito de ODR, que inicialmente incluía apenas as ADRs (*Alternative Dispute Resolution*) deslocadas ao ambiente virtual – ou seja, meios alternativos de resolução de conflitos como a mediação, conciliação e arbitragem - adquire novas características graças aos avanços tecnológicos e passa a ser entendido como a utilização de procedimentos de resolução de conflitos no ciberespaço (GOODMAN, 2003; KATSH; RIFKIN, 2001; RULE, 2002, apud. LIMA; FEITOSA, 2016, p. 61). Portanto, qualquer processo que utilize tecnologias da informação e comunicação pode ser considerado uma forma de ODR, especialmente quando essas tecnologias influenciam a tomada de decisões pelo julgador (ZAGANELLI; REIS; PARENTE, 2022, p. 866).

Soares (2020) aponta vantagens das ODRs, dentre elas: geram custos menores, por ser desnecessário o deslocamento físico; geram menos tensão, porque não necessitam de interatividade física entre os litigantes; e promovem a celeridade processual (SOARES, 2020, p. 9). Não obstante, como consequência da celeridade, a satisfação dos litigantes nas demandas aumenta, o que é muito importante para a consecução da justiça (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2011; ROCHA, 2023, p. 29).

Diante disso, a utilização das plataformas de ODR apresenta uma perspectiva promissora para a facilitação do acesso à justiça (NUNES; PAOLINELLI, 2022, p. 41-42). Enfatiza-se que o acesso à justiça deve assegurar o direito de pleitear a tutela jurisdicional do Estado, permitindo aos litigantes não somente ter a possibilidade de acesso aos institutos jurídicos, mas principalmente possibilitar a esses a defesa de seus direitos por meio de uma participação ativa e, conseqüentemente, eliminação de insatisfação destes (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2011, p. 4).

Por essa razão, as ODRs se tornam uma tendência crescente no campo jurídico, como será observado a seguir.

2.2. Surgimento e expansão das ODRs

No âmbito privado, destaca-se a ODR criada para resolver disputas relacionadas ao site *eBay*. Surgida na década de 1990, através do NCTDR (*National Center for Technology & Dispute Resolution*), o *Resolution Center* do *eBay* foi uma plataforma desenvolvida para resolver o grande volume de disputas decorrentes da expansão do mercado eletrônico (SILVEIRA, 2020, p. 27; MENDES, 2013). A plataforma cresceu e se tornou o segundo maior provedor mundial de soluções de disputas (DAL PUBEL, 2018, apud. SILVEIRA, 2020, p. 27-30).

Com o tempo, as ODRs se expandiram globalmente, com experiências notáveis nos Estados Unidos, África do Sul, países da União Europeia, Mercosul, México, Colômbia, Brasil e outros (ROCHA, 2023, p. 30-35).

No Brasil, o *site* Consumidor.gov.br representa uma iniciativa crucial na área consumerista, operando como uma plataforma pública gratuita monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça desde sua criação em 2014, com o objetivo de oferecer uma alternativa para a resolução de litígios fora dos tribunais (PASSOS, 2021, p. 208).

A plataforma permite que consumidores registrem reclamações contra empresas cadastradas voluntariamente, as quais têm até dez dias para analisar e responder às demandas. Após a resposta da empresa, o consumidor pode avaliar se a questão foi resolvida satisfatoriamente, classificando-a como “Resolvida” ou “Não Resolvida” e fornecendo *feedback* sobre o atendimento recebido (MALONE; NUNES; 2021, p. 209).

Até 2022, o Consumidor.gov.br já havia processado mais de 2,4 milhões de reclamações, contando com uma base de 1,8 milhões de usuários registrados e mais de 600 empresas credenciadas, com um tempo médio de resposta de aproximadamente 6,5 dias (CUEVA, 2022, p. 99).

Além dessa plataforma, há também expectativas de aplicação futura de ODRs em litígios envolvendo órgãos públicos como a Fazenda Pública e o INSS, através de iniciativas digitais promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (CUEVA, 2022, p. 100), conduzindo a um potencial significativo para o crescimento das ODRs no Brasil nos próximos anos no sistema público de justiça (PASSOS, 2021, p. 218-219).

Contudo, embora as ODRs promovam rapidez e eficiência jurídica, é importante pensar no modo como essas plataformas são projetadas, o que será observado a seguir.

2.3. Projetando plataformas de ODR para promover acesso à justiça

É necessário que essas plataformas sejam projetadas de modo diverso daquelas criadas especialmente para situações comerciais, cujo foco está na redução de custos e no estímulo ao engajamento para aumentar as transações comerciais. Quando se trata de projetar plataformas de tribunais *online*, estas devem preservar o devido processo tecnológico e promover uma participação equilibrada entre os litigantes (MALONE; NUNES, 2022, p. 14) e, para tanto, o objetivo deve ser auxiliar os litigantes a obter informações relevantes e tomar decisões que promovam sua autodeterminação e atendam aos seus próprios interesses (NUNES; PAOLINELLI, 2021, p. 12-15; ROCHA, 2023, p. 62).

Nunes e Paolinelli (2021) destacam que as plataformas de ODR no sistema público de justiça devem ser projetadas de modo que o criador da plataforma não tenha interesse direto no litígio, evitando conflitos de interesse, vantagens econômicas injustas e assimetrias informacionais (NUNES; PAOLINELLI, 2021, p. 11). Assim, versam:

Os modelos traçados para atender o sistema público de resolução de disputas não podem partir dos mesmos pressupostos das ODRs do setor privado. E isso porque, tais sistemas se preocupam, precipuamente, com redução de custos e promoção de engajamento nas plataformas para vender mais. Nesse sentido, é importante se atentar que a utilização de ODR para o sistema público de justiça deve possuir *design* que empodere ambas as partes, o que significa que o criador da ODR deve ser a quarta parte e não alguém que esteja diretamente envolvido no litígio (com interesse, privilégio econômico e informacional) (NUNES; PAOLINELLI, 2021, p. 11, grifo nosso).

Portanto, ao desenvolver as plataformas de ODR com o fito de garantir o acesso à justiça, é crucial considerar a importância de garantir que as estratégias de arquitetura das ODRs não sejam direcionadas apenas a litigantes com conhecimento e acesso privilegiado às tecnologias (NUNES; PAOLINELLI, 2021, p. 14).

Por esse motivo, é tão importante se atentar ao *design* de tais plataformas, importante para além do estilo e formato, mas pela possibilidade de comprometer a garantia de acesso à justiça. É o que se pretende observar.

2.3.1. Direito, *design* e psicologia “entram num bar” ...

É importante reconhecer que as plataformas de ODR não são ambientes neutros, assim como nenhum ambiente de escolhas é. Isso porque existe em qualquer ambiente a possibilidade de oferecer as opções de diferentes maneiras e a forma como elas serão apresentadas vai influenciar na tomada de decisão. É o que pontuam Thaler e Sunstein (2019), autores do livro “*Nudge: como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade*”. Os autores se debruçaram sobre o tema e concluíram que a arquitetura de escolhas se trata da responsabilidade e função de organizar o contexto no qual as pessoas tomam decisões (THALER, SUNSTEIN, 2019, p. 97-118). Em síntese, onde há influência indireta na decisão do indivíduo, existe arquitetura de escolhas no ambiente (THALER; SUNSTEIN, 2019, p. 101).

Verifica-se esse fenômeno em vários contextos cotidianos. Um exemplo claro é encontrado nos supermercados, onde a disposição dos produtos no ambiente é projetada para influenciar as decisões de compra. A disposição estratégica dos itens facilita as escolhas dos consumidores, reduzindo o esforço necessário para decidir. Observe a imagem a seguir, na qual a disposição dos produtos evidencia a arquitetura de escolhas:



Figura 1 - Barras de chocolate dispostas ao lado de absorventes menstruais na prateleira de um supermercado

O motivo pelo qual a disposição dos produtos na imagem é significativa reside na influência que essa proximidade pode ter sobre as decisões de compra dos consumidores. A colocação de produtos como chocolates ao lado de absorventes menstruais é estratégica porque capitaliza sobre a necessidade emocional e física das pessoas durante certos períodos do ciclo menstrual. Essa disposição pode incentivar compras adicionais e impulsionar vendas, aproveitando a conveniência de comprar ambos os produtos ao mesmo tempo. É assim que nasce um *nudge*.

Nudge, do termo inglês que significa “empurrãozinho” ou “cutucão”, refere-se ao uso da arquitetura de escolhas projetada para direcionar o comportamento humano em uma direção desejada, de maneira previsível, sem eliminar outras opções e sem alterações significativas nos incentivos econômicos. *Nudges* são sugestões, não ordens, que orientam os indivíduos a tomar decisões melhores, mantendo ao mesmo tempo a liberdade de escolha (THALER, SUNSTEIN 2019, p. 14), como exemplificado na imagem retromencionada.

O *nudge* se baseia na ideia de que as pessoas são frequentemente influenciadas por fatores contextuais, emoções, vieses cognitivos e heurísticas mentais ao tomar decisões, muitas vezes não

racionais ou ótimas. A psicologia identifica dois sistemas cognitivos envolvidos nesse processo: o Sistema 1, que é rápido, automático e intuitivo, e o Sistema 2, que é mais lento, deliberativo e calculado (SELA, 2022, p. 725). O Sistema 1 gera sugestões constantes para o Sistema 2, incluindo impressões, intuições e impulsos, que podem se tornar crenças e ações voluntárias se validadas pelo Sistema 2 (KAHNEMAN, 2012, p. 29). Na tomada de decisões cotidianas, o Sistema 1 predomina, sendo influenciado por heurísticas que são atalhos cognitivos automáticos e inconscientes que facilitam decisões rápidas com menor esforço cognitivo (SELA, 2022, p. 726; NUNES; SILVA; PEDRON, 2018, p. 36).

No ambiente virtual não é diferente. Neste, os *nudges* manifestam-se na alteração da interface do usuário, modificando o que é apresentado, o conteúdo de uma escolha e a visualização desta (SCHNEIDER; BROKE; WEINMANN, 2018, p. 69; ROCHA, 2023, p. 47):

[...] uma opção apresentada dentre várias outras mais discretas por meio de caixas de seleção, botões ou menus de escolha são formas de induzir a opção por determinada alternativa mediante um padrão de pré-seleção (tendência à manutenção do status quo); adicionar uma opção enquanto armadilha (efeito de armadilha); e apresentar uma opção anteriormente (efeito de primazia), mais tarde (efeito de recência) ou no meio (viés da opção intermediária) da lista. Quando uma decisão envolve opções contínuas (v.g., indicando um valor monetário), arquitetos de escolha podem potencializar os efeitos de ancoragem. [...] Destarte, campos de entrada, como caixas de texto, podem ser pré-preenchidos com valores (em relação a quantidades) sujeitos à edição (SELA, 2022, p. 732).

Diante disso, se valer de *nudges* nas plataformas de ODR pode ser uma boa maneira de garantir e facilitar o acesso à justiça, porém, se usado de maneira furtiva, o *nudge* passa a ser um *sludge*, uma vez que leva o indivíduo a tomar decisões desfavoráveis (ANDRADE; GÓES; PEREIRA, 2022, p. 7). Enquanto *nudges* incentivam decisões racionais e hábitos saudáveis, os *sludges* buscam influenciar comportamentos para obter vantagens, muitas vezes de forma manipuladora e contrária a princípios constitucionais e valores jurídicos fundamentais (NUNES; ALMEIDA; 2022, p. 512; ANDRADE; GÓES; PEREIRA, 2022, p. 8, 14; THALER; SUNSTEIN, 2019, p. 19).

Assim, observa-se que:

A compreensão de que os ambientes de escolha digital nunca são neutros cria um dever ético para os designers de tribunais, no sentido de comprometerem-se a planejar e a avaliar os ambientes de escolha digital que projetam com base em dados. Este comprometimento não deve ser considerado um luxo; deve ser integrado como elemento essencial do processo de *design* dos tribunais on-line [...]. Essa posição está em consonância com o entendimento de que a ética no engajamento das plataformas on-line com seus usuários é determinada não apenas pelos riscos e benefícios de se estudar algo, mas também [pelos] riscos e benefícios esperados de não se estudar tal objeto (SELA, 2022, p. 756, grifo nosso)

Por esse motivo, é importante que haja um comprometimento ético com o design dessas plataformas, para que a arquitetura de escolhas e os *nudges* (e não *sludges*) presentes sejam transparentes e esclarecedores (ROCHA, 2023). Para tanto, o uso responsável dos *nudges* deve ser embasado em diretrizes éticas e legais para evitar impactos negativos, inclusive que as ODRs ampliem a desigualdade social (SELA, 2021, p. 136), e maximizar os benefícios das ODRs.

Nesse contexto, a integração entre o direito, a psicologia cognitivo-comportamental e o *design* é crucial para garantir a aceitação e a eficácia do sistema personalizado de resolução de conflitos, respeitando a liberdade de escolha, promovendo a autodeterminação dos indivíduos, considerando o comportamento humano e as necessidades dos indivíduos do processo e, assim, potencializando os resultados desejados (NUNES; PAOLINELLI, 2022, p. 47; MALONE; NUNES, 2023; NUNES; ALMEIDA, 2021, p. 512-513). No próximo tópico, procura-se observar como projetar bons *designs* de plataformas de ODR.

2.3.2. Projetando bons *designs* de plataformas de ODR para promover acesso à justiça

É necessário observar que as ODRs em tribunais online devem ter um *design* distinto das ODRs privadas. Isso se deve ao fato de que, na primeira, deve haver uma preocupação em projetar sistemas de

forma a preservar o devido processo tecnológico e promover uma participação equilibrada e paritária entre os litigantes (MALONE; NUNES, 2023, p. 14). De modo similar, Nunes e Paolinelli versam:

E isso porque, tais sistemas [ODR privadas] se preocupam, precipuamente, com redução de custos e promoção de engajamento nas plataformas para vender mais. Nesse sentido, é importante se atentar que a utilização de ODR para o sistema público de justiça deve possuir *design* que empodere ambas as partes, o que significa que o criador da ODR deve ser a quarta parte e não alguém que esteja diretamente envolvido no litígio (com interesse, privilégio econômico e informacional) (NUNES; PAOLINELLI, 2021, grifo nosso, p. 11).

Logo, observa-se que projetar uma plataforma de ODR é necessário um bom *design*, para que tais sistemas possam maximizar o acesso à justiça, não o contrário (AMSLER; MARTINEZ; SMITH, 2020, p. 26-28, apud. NUNES; PAOLINELLI, 2022, p. 25). Observa-se que:

[...] o *design* se afasta da percepção coloquial de ser uma etapa final no processo de produção para obter embelezamento [...] e se torna uma abordagem essencial desde o início da própria prototipação de soluções mediante a experiência do usuário e criando interfaces adequadas para que este, no caso do sistema processual, dimensione abordagens mais adequadas para resolver conflitos ou satisfazer seus direitos com ampliação dos benefícios de emprego da nova forma (NUNES; ALMEIDA, 2021, p. 513).

Para tanto, uma análise detalhada dessa arquitetura de escolhas deve incluir uma abordagem centrada no usuário, colocando-se no lugar do destinatário para compreender seus conhecimentos, desafios na tomada de decisão e potenciais distrações (IWAKURA, 2022, p. 143; NUNES; ALMEIDA, 2021, p. 50-523), etc. Dessa forma, é possível aprimorar a plataforma utilizando *nudges* em vez de *sludges* (ROCHA, 2023), facilitando a interação e promovendo uma experiência mais eficaz para os usuários.

Hagan (2018) propõe que o *design* seja concebido com foco na experiência do usuário, visando minimizar frustrações e confusões, além de fortalecer a confiança. Isso é alcançado através da adoção de recursos visuais simplificados, como ilustrações, fluxogramas, mapas e listas personalizadas para cada litigante, facilitando a compreensão dos procedimentos (HAGAN, 2018, p. 203).

De maneira geral, a arquitetura de um bom *design* centrado no usuário segue cinco etapas essenciais. Primeiramente, a fase de imersão busca identificar e compreender os desafios enfrentados pelos usuários/litigantes ao utilizarem plataformas judiciais virtuais. Em seguida, na análise e síntese, os dados coletados são analisados e resumidos para identificar dificuldades e oportunidades de melhoria na usabilidade da estrutura processual remota. A fase de ideação envolve a geração de ideias inovadoras para simplificar e informar a tomada de decisões. Posteriormente, na prototipação, essas ideias são concretizadas através da criação de protótipos, permitindo testes para avaliar sua viabilidade financeira e identificar os responsáveis pela implementação. Por fim, na implementação e teste, a solução é efetivamente colocada em prática e avaliada para ajustes necessários (NUNES; PAOLINELLI, 2021, p. 520).

Em suma, a transição para um processo cada vez mais digital e tecnológico pode auxiliar o acesso à justiça, contanto que as plataformas sejam formuladas tendo o *design* centrado nos sujeitos processuais. Dessa forma, a complexidade dos procedimentos é substituída por um sistema com um *design* fácil de navegar, o que ajuda a superar as barreiras de acesso à justiça (SURIANI, 2022, p. 117)

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa partiu da hipótese de que o *design* desses ambientes digitais pode comprometer o acesso à justiça se não forem considerados aspectos jurídicos fundamentais.

Este estudo demonstrou que o *design* das plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR) vai além da estética, desempenhando um papel crucial na garantia efetiva dos direitos fundamentais no contexto do acesso à justiça.

Constatou-se que, com o surgimento e crescimento das plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR) ao redor do mundo, especialmente no Brasil, essas tecnologias representam uma solução eficiente e promissora para a resolução de conflitos.

Além disso, observou-se que as ODRs são meios cibernéticos destinados a resolver disputas de forma rápida, fazendo uso de mecanismos de *nudges* nas suas interfaces. Nesse contexto, a arquitetura de escolhas desempenha um papel crucial ao apresentar opções de resolução de conflitos, facilitando a compreensão, promovendo a participação e incentivando escolhas que levem a resultados mais satisfatórios para as partes envolvidas.

Durante o estudo, verificou-se que esses *designs* podem influenciar decisivamente as escolhas dos usuários e litigantes. Assim, é crucial que os designers de tribunais online orientem seus esforços para auxiliar as partes envolvidas a tomarem as melhores decisões, alinhadas com seus interesses específicos. Isso implica em adotar estratégias de *design* que diferenciem as plataformas de ODR das abordagens digitais comerciais, garantindo que a arquitetura de escolhas e seus *nudges* sejam transparentes, informativos e esclarecedores. Caso contrário, o acesso à justiça, que é a promessa inicial das ODRs, pode ser comprometido.

O estudo confirmou que os *designs* das plataformas de ODR precisam ser projetados com um foco centrado no usuário, incorporando incentivos comportamentais que respeitem os direitos e garantias fundamentais constitucionais do processo. Diante dessas considerações, torna-se claro que a regulamentação dos ambientes de ODR deve ser fundamentada no princípio do acesso à justiça. Essa regulamentação deve buscar garantir uma tutela adequada e efetiva aos litigantes, incorporando diretrizes do devido processo tecnológico e estabelecendo limites claros e métodos apropriados para a resolução justa das disputas.

Caso contrário, as políticas que orientam os novos designs tecnológicos no sistema de justiça nacional correm o risco de refletir agendas que não estão alinhadas com o papel democrático e redistributivo do acesso à justiça.

Em suma, espera-se que este estudo contribua para a compreensão dos desafios e oportunidades relacionados à arquitetura de escolhas das plataformas de ODR, incentivando debates e ações futuras para o aperfeiçoamento dessas tecnologias e sua integração eficaz ao sistema de justiça, promovendo uma maior acessibilidade e efetividade na resolução de disputas.

4. REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Agenor Cássio Nascimento Correia; GÓES, Gisele Santos Fernandes; PEREIRA, Bernardo Augusto Costa. A utilização dos *nudges* nas sessões de mediação como instrumento da política nacional de tratamento adequado dos conflitos. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, 2022.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988, Brasília, DF: Presidente da República, 2016.
- CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos on-line (ODR) aos sistemas de justiça. In: NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. (Org.) **Direito Processual e Tecnologia**: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial. São Paulo: Editora Juspodivm, 2022.
- DIDIER Jr., Fredie.; FERNANES, Leandro. **Introdução à justiça multiportas**. Salvador: Juspodivm, 2024.
- FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2023.
- HAGAN, Margaret D. A human-centered design approach to access to justice: generating access to Justice: new prototypes and hypotheses for intervention to make courts user-friendly. **Indiana**

- Journal of Law and Social Equality**, v. 6, 2018. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3186101. Acesso em: 03 jul. 2023.
- MALONE, Hugo. **A conformação do dimensionamento dos conflitos por plataformas digitais ao processualismo constitucional democrático: uma contribuição para aplicação democrática da tecnologia ao Direito Processual**. Belo Horizonte, 2021.
- KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar: duas formas de pensar**. Objetiva, 2012.
- LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, v. 3, n. 50, p. 53- 70, 2016. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/336600324_Online_dispute_resolution_ODR_a_solucao_de_conflitos_e_as_novas_tecnologias. Acesso em: 03 jul. 2023.
- MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. A implementação de nudges em plataformas digitais de resolução de conflitos. **Revista de Processo**, v. 48, n. 340, p. 385-405, jun. 2023. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/176217>. Acesso em: 03 jul. 2023.
- MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a *Online Dispute Resolution* e os Tribunais *Online***. Salvador: JusPodivm, 2022.
- MENDES, Laura Zimmermann Ramayana. **E-commerce: origem, desenvolvimento e perspectivas**. 2013. 64 p. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/78391>. Acesso em: 03 jul. 2023.
- MIRSCH, T.; LEHRER, C.; JUNG, R. Digital nudging: altering user behavior Environments. *In: 13th International Conference on Wirtschaftsinformatik*, 2017, St. Gallen, Suíça. Disponível em: <https://wi2017.ch/images/wi2017-0370.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2022.
- NUNES, Dierle José Coelho; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Acesso à justiça e tecnologia: minerando escolhas políticas e customizando novos desenhos para a gestão e solução de disputas no sistema brasileiro de justiça civil. *In: YARSHELL, Flávio L.; COSTA, Susana H. da; FRANCO, Marcelo V. (Coord.). Acesso à Justiça, Direito e Sociedade: estudos em homenagem ao Professor Marc Galanter*. São Paulo: QuartierLatin, 2021.
- NUNES, Dierle José Coelho; 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**, v. 46. a. 314. p. 395-425, abr. 2021. Disponível em: <https://bd.tjdft.jus.br/jspui/handle/tjdft/50494>. Acesso em: 03 jul. 2023.
- NUNES, Dierle; ALMEIDA, Catharina. A influência do design centrado nos sujeitos processuais como auxiliar da efetividade em plataformas judiciais eletrônicas. **Processo e Tecnologia**. Londrina: Editora THOTH. 2021. p. 509- 529.
- NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla. Acesso à justiça e virada tecnológica brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão – novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas. *In: NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. (Org.) Direito Processual e Tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial*. São Paulo: Editora Juspodivm, 2022.
- NUNES, Dierle; SILVA, Natanael Lud Santos e; PEDRON, Flavio Quinaud. **Desconfiando da imparcialidade dos sujeitos processuais: um estudo sobre os vieses cognitivos, a mitigação de seus efeitos e o *debiasing***. Salvador: Editora JusPodivm, 2018.
- PAOLINELLI, Camilla Mattos; CASPAR, Rafael Chiari. Reflexões sobre Direito, tecnologia e a utilização de ferramentas de Online Dispute Resolution em demandas trabalhistas. *In: ALVES, Isabella Fonseca (Org.). Inteligência artificial e processo*. Belo Horizonte, São Paulo: D'Plácido, 2020. p. 177-204.

- PASSOS, Hugo Malone. **A conformação do dimensionamento dos conflitos por plataformas digitais ao processualismo constitucional democrático: uma contribuição para aplicação democrática da tecnologia ao Direito Processual.** Belo Horizonte, 2021.
- ROCHA, Eliza Ferreira. **A arquitetura de escolhas nas plataformas de Online Dispute Resolution (ODR) à luz do acesso à justiça.** Monografia. 2023. (Graduação em Direito). Universidade do Estado de Minas Gerais, Diamantina.
- SCHNEIDER, Christoph; BROKE, Jan vom; WEINMANN, Markus. **Digital Nudging: Guiding Online User Choices through Interface Design**, v. 61, n. 7, p. 67-73, jun. 2018. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/320419336>. Acesso em: 02 maio 2023.
- SELA, Ayelet. E-nudging justice: o papel da arquitetura de escolhas digital nas cortes on-line. Tradução de Livia Losso Andreatini. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique; 76 WERNECK, Isadora (Org.). **Direito Processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial.** São Paulo: Editora Juspodivm, 2022. p. 707-764.
- SELA, Ayelet. *E-nudging justice: o papel da arquitetura de escolhas digital nas cortes on-line.* Tradução de Livia Losso Andreatini. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique; WERNECK, Isadora (Org.). **Direito Processual e tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial.** São Paulo: Editora Juspodivm, 2022. p. 707-764.
- SILVEIRA, Luiza Rolim. **A Resolução de disputas online por meio do método da ODR no eBay.** 2020. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis. 2020. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/7027>. Acesso em: 03 jul. 2023.
- SOARES, Marcos José Porto. Uma teoria para a resolução online de disputas (Online Dispute Resolution – ODR). **Revista de Direito e Novas Tecnologias**, v. 8, jul./set. 2020. Disponível em: <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/38405?locale=en>. Acesso em: 03 jul. 2023.
- SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. O acesso à justiça como direito humano básico e a crise da jurisdição no Brasil. **Scientia Iuris (UEL)**, [s.l.], v. 15, n. 2, p. 53-74, 2011. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/8501>. Acesso em: 03 jul. 2023.
- SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. A transformação digital dos tribunais e o impacto no acesso à justiça. In: NUNES, Dierle; WERNECK, Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. (Org.). **Direito Processual e Tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial.** São Paulo: Editora Juspodivm, 2022.
- THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge: como tomar melhores decisões sobre saúde, direito e felicidade.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2019.
- ZAGANELLI, Margareth Vetis. REIS, Adrielly Pinto dos. PARENTE, Bruna Velloso. A aplicabilidade do “Online Dispute Resolution” (ODR) no sistema jurídico brasileiro: a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário em meio digital e os seus reflexos durante o isolamento social. **Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ**, v. 23, n. 2, maio-ago. 2022. Disponível em: <https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/59610>. Acesso em: 03 jul. 2023.