

A DIGITALIZAÇÃO DA CONCILIAÇÃO: A IMPLEMENTAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE (ODR) NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO E O PAPEL ESTRATÉGICO DOS CEJUSCS

**THE DIGITALIZATION OF CONCILIATION: THE IMPLEMENTATION OF
ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) IN THE BRAZILIAN JUDICIARY AND
THE STRATEGIC ROLE OF THE CEJUSCS**

Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas • 22/09/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/790017744](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/790017744)

Thaís Pereira Vargas¹

Juliana Cardoso Magis França²

Flavia Antunes Lobato Teixeira³

Guilherme Adriano dos Santos Arruda⁴

Fernando Hiroyuki Hosaka⁵

Fernando de Oliveira Barros Filho⁶

Tatiana Cardoso Magis Cruz⁷

Michel Afonso Oliveira Silva⁸

Djenane Pereira de Souza⁹

Vanilza Candida Moita¹⁰

RESUMO

O presente artigo científico investiga o processo de digitalização dos métodos consensuais de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário brasileiro, com ênfase na implementação da Resolução de Disputas Online (ODR). Partindo da premissa de que o sistema de justiça nacional enfrenta uma crise de morosidade e excesso de litigiosidade, analisa-se como a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, consolidada pela Resolução CNJ nº 125/2010 e pelo Código de Processo Civil de 2015, evoluiu para incorporar ferramentas tecnológicas. O objetivo central é demonstrar que os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) transcendem sua função original, posicionando-se como os principais vetores institucionais para a disseminação e operacionalização da ODR no Brasil. Por meio de uma metodologia de pesquisa bibliográfica e documental, o estudo explora os conceitos fundamentais, vantagens e desafios da ODR. Em seguida, aprofunda a análise em dois estudos de caso específicos: a aplicação da ODR nos CEJUSCs da Justiça Federal, focada em demandas de massa contra entes públicos, e na Justiça do Trabalho, considerando as peculiaridades do conflito capital-trabalho e o princípio da proteção ao hipossuficiente. Por fim, discute os desafios remanescentes, como a exclusão digital e a necessidade de capacitação, e aponta para perspectivas futuras, como a integração com inteligência artificial. Conclui-se que o fortalecimento e a contínua modernização dos CEJUSCs são condições indispensáveis para a consolidação de um acesso à justiça mais célere, eficiente e adaptado à era digital.

Palavras-chave: Resolução de Disputas Online (ODR); CEJUSC; Acesso à Justiça; Conciliação Digital; Justiça Federal; Justiça do Trabalho.

ABSTRACT

This academic paper investigates the digitalization process of consensual dispute resolution methods within the Brazilian Judiciary, with an emphasis on the implementation of Online Dispute Resolution (ODR). Based on the premise that the national justice system faces a crisis of delay and excessive litigation, it analyzes how the National Policy for the Appropriate Treatment of Conflicts of Interest, consolidated by CNJ Resolution No. 125/2010 and the Civil Procedure Code of 2015, has evolved to incorporate technological tools. The main objective is to demonstrate that the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSCs) transcend their original function, positioning themselves as the main institutional vectors for the dissemination and operationalization of ODR in Brazil. Through a methodology of bibliographic and documentary research, the study explores the fundamental concepts, advantages, and challenges of ODR. It then delves into two specific case studies: the application of ODR in the CEJUSCs of the Federal Justice system, focusing on mass claims against public entities, and in the Labor Justice system, considering the peculiarities of the capital-labor conflict and the principle of protecting the vulnerable party. Finally, it discusses remaining challenges, such as the digital divide and the need for training, and points to future perspectives, such as integration with artificial intelligence. It is concluded that the strengthening and continuous modernization of the CEJUSCs are indispensable conditions for the consolidation of a faster, more efficient access to justice adapted to the digital age.

Keywords: Online Dispute Resolution (ODR); CEJUSC; Access to Justice; Digital Conciliation; Federal Justice; Labor Justice.

RESUMEN

El presente artículo científico investiga el proceso de digitalización de los métodos consensuados de solución de conflictos en el ámbito del Poder Judicial brasileño, con énfasis en la implementación de la Resolución de Disputas en Línea (ODR). Partiendo de la premisa de que el sistema de justicia nacional enfrenta una crisis de lentitud y exceso de litigiosidad, se analiza cómo la Política Nacional de Tratamiento Adecuado de los Conflictos de Intereses, consolidada por la Resolución CNJ n° 125/2010 y por el Código de Proceso Civil de 2015, ha evolucionado para incorporar herramientas tecnológicas. El objetivo central es demostrar que los Centros Judiciales de Solución de Conflictos y Ciudadanía (CEJUSCs) trascienden su función original, posicionándose como los principales vectores institucionales para la difusión y operacionalización de la ODR en Brasil. A través de una metodología de investigación bibliográfica y documental, el estudio explora los conceptos fundamentales, ventajas y desafíos de la ODR. Posteriormente, profundiza el análisis en dos estudios de caso específicos: la aplicación de la ODR en los CEJUSCs de la Justicia Federal, centrada en demandas masivas contra entes públicos, y en la Justicia Laboral, considerando las peculiaridades del conflicto capital-trabajo y el principio de protección al hiposuficiente. Finalmente, discute los desafíos pendientes, como la brecha digital y la necesidad de capacitación, y apunta a perspectivas futuras, como la integración con inteligencia artificial. Se concluye que el fortalecimiento y la continua modernización de los CEJUSCs son condiciones indispensables para la consolidación de un acceso a la justicia más célere, eficiente y adaptado a la era digital.

Palabras-clave: Resolución de Disputas en Línea (ODR); CEJUSC; Acceso a la Justicia; Conciliación Digital; Justicia Federal; Justicia Laboral.

1. INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro convive, há décadas, com um diagnóstico crônico: uma crescente e insustentável sobrecarga processual. Dados anualmente publicados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio do relatório "Justiça em Números", evidenciam um cenário de milhões de processos que ingressam a cada ano, resultando em uma taxa de congestionamento que compromete a promessa constitucional de uma razoável duração do processo. Essa crise de morosidade não é apenas uma questão de eficiência administrativa, mas representa um obstáculo fundamental ao pleno exercício da cidadania e ao acesso à justiça, conceito multifacetado que, conforme a clássica lição de Cappelletti e Garth (1988), não se resume ao mero acesso formal aos tribunais, mas à obtenção de uma solução efetiva para o conflito em tempo hábil.

Além da sobrecarga quantitativa, a própria natureza da decisão judicial impositiva é questionada. Frequentemente, a sentença não resulta na pacificação social desejada, gerando insatisfação em uma ou ambas as partes e fomentando a interposição de recursos, o que prolonga o litígio em vez de resolvê-lo em sua essência (AMARAL; ASSIS, 2024). A dimensão dessa crise é expressa em dados que revelam um descompasso alarmante entre a demanda e a capacidade de resposta institucional. Com um acervo que supera 80 milhões de processos, o Judiciário brasileiro recebeu milhões de novas ações em um único ano, tornando evidente que a estrutura tradicional não consegue mais atender à crescente judicialização das relações sociais (BARBOSA; ROCHA, 2025).

Diante desse panorama, o ordenamento jurídico brasileiro passou por uma significativa transformação paradigmática. A cultura da sentença, historicamente hegemônica, começou a ceder espaço para a cultura do diálogo e da pacificação social. Inspirado por movimentos internacionais, o Brasil internalizou e fortaleceu os chamados Métodos Adequados de Solução de Conflitos (em inglês, Alternative Dispute Resolution - ADR), como a conciliação e a mediação. Esse movimento, que visa a desjudicialização e a oferta de respostas mais céleres e customizadas aos jurisdicionados, teve como seu principal marco institucional a Resolução nº 125/2010 do CNJ, posteriormente robustecida pelo Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105/2015), que elevou a autocomposição a norma fundamental do processo civil.

Contudo, a simples existência de métodos alternativos não seria suficiente para reverter o quadro de congestionamento sem uma infraestrutura adequada e, principalmente, sem a adaptação às transformações sociais e tecnológicas do século XXI. É nesse contexto que emerge a Resolução de Disputas Online (em inglês, Online Dispute Resolution - ODR), que pode ser compreendida como a evolução natural dos ADR para o ambiente digital. A ODR utiliza a tecnologia da informação e comunicação para facilitar e, por vezes, automatizar a resolução de controvérsias, superando barreiras geográficas e temporais.

A recente crise sanitária global, decorrente da pandemia de Covid-19, atuou como um catalisador involuntário, compelindo o Poder Judiciário a acelerar drasticamente sua transição digital. As audiências e sessões de conciliação, antes predominantemente presenciais, migraram em massa para o ambiente virtual,

transformando a ODR de uma tendência futura em uma realidade presente e indispensável.

Nesse processo de transformação, uma estrutura organizacional se destacou como peça-chave: os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Criados pela Resolução CNJ nº 125/2010, os CEJUSCs foram concebidos como o epicentro da política de tratamento adequado de conflitos. Com a digitalização forçada, eles se tornaram, na prática, os principais hubs operacionais para a realização de ODR no âmbito do Judiciário.

Diante do exposto, o presente artigo tem como objetivo central analisar como a ODR está sendo implementada no Poder Judiciário brasileiro, focando no papel instrumental e estratégico desempenhado pelos CEJUSCs. A investigação buscará ir além de uma análise genérica, aprofundando-se nas particularidades de sua aplicação em duas esferas de vital importância e com características de litígio distintas: a Justiça Federal e a Justiça do Trabalho.

Para alcançar tal objetivo, a metodologia empregada será a pesquisa qualitativa, de natureza exploratória, com base em fontes bibliográficas e documentais. O referencial teórico será construído a partir da doutrina nacional e internacional sobre ODR, acesso à justiça e teoria do processo. A análise documental abrangerá a legislação pertinente (Código de Processo Civil, Lei de Mediação), as resoluções do CNJ e dos tribunais superiores, bem como dados e relatórios oficiais emitidos por esses órgãos, buscando compreender a arquitetura normativa e os resultados práticos dessa transição digital.

2. REFERENCIAL TEÓRICO: A DIGITALIZAÇÃO DA POLITICA DE AUTOCOMPOSIÇÃO

2.1. Odr (Online Dispute Resolution): Conceitos, Ferramentas e Vantagens

A compreensão do papel dos CEJUSCs na era digital exige, primeiramente, a delimitação do conceito de Resolução de Disputas Online (ODR). Longe de ser apenas uma transposição de procedimentos presenciais para uma plataforma de vídeo, a ODR representa um campo autônomo, com ferramentas, técnicas e um potencial transformador próprio. Conforme ensinam os pioneiros Katsh e Rifkin (2001), a tecnologia não é um mero canal, mas uma "quarta parte" no processo de resolução, que pode ativamente organizar a comunicação, fornecer informações e estruturar o diálogo de maneira que seria impossível no mundo físico.

Em sua essência, a ODR pode ser definida como um conjunto de mecanismos que utiliza a tecnologia da informação e comunicação para auxiliar as partes a resolverem suas controvérsias. Suas modalidades espelham, em grande parte, os métodos tradicionais de ADR, adaptando-os ao ambiente virtual. As principais são a negociação, a mediação e a arbitragem online. Na negociação online, as próprias partes interagem, com ou sem a assistência de sistemas automatizados (*blind-bidding*, por exemplo), para buscar um acordo. Na mediação online, um terceiro neutro e imparcial (o mediador) facilita a comunicação entre os envolvidos por meio de plataformas digitais, síncronas (videoconferência) ou assíncronas (fóruns de discussão, e-mails). Já na arbitragem online, um ou mais árbitros recebem as alegações e provas por meio eletrônico e proferem uma decisão com força vinculante.

A evolução da ODR é frequentemente descrita em "gerações", que ilustram o avanço da tecnologia e de sua aplicação. A primeira geração se caracterizava pelo uso de ferramentas simples, como o e-mail, para facilitar a comunicação. A segunda geração viu o surgimento de plataformas web dedicadas, com formulários estruturados para a apresentação do caso. A terceira geração, na qual nos encontramos predominantemente hoje, é marcada por plataformas integradas que oferecem videoconferência, chat, gestão de documentos e salas de discussão privadas (*caucus rooms*). A emergente quarta geração aponta para um futuro em que a Inteligência Artificial (IA) e o *blockchain* poderão desempenhar papéis mais ativos, desde a triagem de casos e sugestão de propostas de acordo até a formalização de contratos inteligentes autoexecutáveis.

As vantagens da ODR são notáveis e alinham-se diretamente com os objetivos de aprimoramento do sistema de justiça. A **celeridade** é, talvez, o benefício mais evidente, eliminando a necessidade de agendamentos complexos e deslocamentos físicos. A **redução de custos** é uma consequência direta, abrangendo despesas com transporte, tempo de trabalho perdido e, em muitos casos, a simplificação da própria estrutura processual. Fundamentalmente, a ODR promove uma expansão do **acesso à justiça**, permitindo que pessoas em localidades remotas, com mobilidade reduzida ou com dificuldades de locomoção possam participar ativamente da resolução de seus conflitos.

A **flexibilidade** é outra característica marcante, especialmente nas modalidades assíncronas, que permitem às partes participarem no seu próprio tempo, refletindo sobre as propostas sem a pressão de uma reunião em tempo real.

Contudo, a implementação da ODR não é isenta de desafios significativos. O mais proeminente é a **exclusão digital**, um fenômeno social que marginaliza indivíduos que não possuem acesso a equipamentos adequados, conexão de internet estável ou a literacia digital necessária para operar as plataformas. Outra preocupação central é a **segurança da informação**, que envolve a proteção de dados sensíveis e a garantia de confidencialidade das comunicações. Por fim, a **validade jurídica dos atos** praticados no ambiente virtual, como a assinatura de acordos e a confirmação de identidades, exige uma regulamentação clara e robusta para garantir a segurança jurídica e a executoriedade das soluções pactuadas.

2.2. A Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos e a Criação dos Cejuscs

A transição para a ODR no Brasil não ocorreu em um vácuo normativo. Ela se apoia em uma base sólida construída ao longo da última década, consolidada pela Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. O marco zero dessa política é, inequivocamente, a **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça**. Este ato normativo representou uma mudança de mentalidade, reconhecendo que a função do Judiciário não se limita a proferir sentenças, mas abrange o dever de oferecer ao cidadão o meio mais adequado para a solução de sua controvérsia, seja ele adjudicatório ou consensual (WATANABE, 2005).

A Resolução CNJ nº 125/2010 estruturou a política em três eixos principais: a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) nos tribunais, para

o planejamento e a implementação da política; a capacitação de mediadores e conciliadores, estabelecendo padrões curriculares mínimos; e, de forma mais visível ao jurisdicionado, a determinação de que todos os tribunais instalassem os **Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs)**.

O Código de Processo Civil de 2015 veio para sacramentar essa política no plano legislativo. O novo diploma processual, em seu artigo 3º, parágrafos 2º e 3º, estabeleceu que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos e que a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público. O CPC/2015 tornou a audiência de conciliação ou de mediação uma etapa processual inicial e obrigatória na maioria dos procedimentos, reforçando a centralidade dos métodos autocompositivos.

Nessa arquitetura, os CEJUSCs funcionam como o centro nevrálgico, a unidade operacional onde a política de conciliação e mediação se materializa. Eles são responsáveis por concentrar a realização das sessões e audiências de conciliação e mediação, além de promover programas de cidadania. Os CEJUSCs foram concebidos, portanto, não apenas como um local físico, mas como uma estrutura procedimental que materializa a política de autocomposição. Neles, o direito de acesso à justiça é efetivado por meio de um procedimento que respeita princípios fundamentais como a confidencialidade e, principalmente, a autonomia da vontade, permitindo que as partes sejam protagonistas na construção do acordo (AMARAL; ASSIS, 2024).

É crucial destacar a distinção funcional dos CEJUSCs, que atuam em duas frentes principais:

1. **CEJUSCs Pré-Processuais:** Atendem os cidadãos antes mesmo de o conflito se tornar um processo judicial. O objetivo é oferecer uma solução rápida e eficiente para a controvérsia, evitando a judicialização. O acordo firmado nesta fase, quando homologado por um juiz coordenador, tem força de título executivo judicial.
2. **CEJUSCs Processuais:** Recebem os processos já em andamento, encaminhados pelos juízes das varas, para a realização da audiência de conciliação ou mediação. O objetivo aqui é buscar uma solução consensual para um litígio já instaurado, pondo fim ao processo judicial.

Essa estrutura dual confere aos CEJUSCs uma capilaridade e uma flexibilidade que se mostrariam fundamentais para a sua adaptação ao ambiente digital, transformando-os nas plataformas ideais para a implementação da ODR em larga escala no Judiciário brasileiro.

3. METODOLOGIA

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa, de cunho exploratório-descritivo, fundamentada na pesquisa bibliográfica e documental. A escolha metodológica justifica-se pela natureza do objeto de pesquisa, que visa compreender um fenômeno complexo e em andamento – a implementação da ODR no Judiciário brasileiro – por meio da análise de seus fundamentos teóricos, normativos e de suas manifestações práticas.

A pesquisa bibliográfica foi conduzida a partir da análise da doutrina especializada, nacional e estrangeira, em obras e artigos científicos que versam sobre Teoria Geral do Processo, Acesso à Justiça, Métodos Adequados de Solução de Conflitos (ADR), Resolução de Disputas Online (ODR) e Inovação no Sistema de Justiça. Autores como Mauro Cappelletti, Bryant Garth, Kazuo Watanabe e Ethan Katsh formam a base teórica para a compreensão dos conceitos centrais.

A pesquisa documental, por sua vez, constitui o pilar da análise prática e institucional. Foram examinados os seguintes documentos: a) Legislação Federal: Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil) e Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação); b) Atos Normativos: com especial atenção à Resolução CNJ nº 125/2010, que instituiu a política nacional, e à Resolução CNJ nº 358/2020, que regulamentou a criação dos Juízos 100% Digitais, além de outras portarias e resoluções emitidas durante a pandemia de Covid-19 que disciplinaram os atos telepresenciais; c) Relatórios e Dados Oficiais: como as edições do relatório "Justiça em Números" do CNJ e dados estatísticos disponibilizados nos portais dos Tribunais Regionais Federais (TRFs) e Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs), que fornecem subsídios quantitativos sobre a produtividade e os índices de conciliação.

A combinação dessas fontes permite triangular informações, contextualizando o fenômeno da ODR dentro do arcabouço legal e institucional brasileiro e, ao mesmo tempo, analisando sua aplicação concreta por meio dos estudos de caso focados nos CEJUSCs da Justiça Federal e da Justiça do Trabalho.

4. DESENVOLVIMENTO: A CONVERGÊNCIA DIGITAL E O PROTAGONISMO DOS CEJUSCS

A estrutura física e organizacional dos CEJUSCs, pensada originalmente para o atendimento presencial, revelou-se surpreendentemente adaptável ao paradigma digital. A centralização dos serviços de conciliação em uma única unidade, a existência de um corpo de conciliadores e mediadores cadastrados e a coordenação por um magistrado facilitaram a transição para o modelo online de forma mais organizada do que se a iniciativa fosse pulverizada entre as diversas varas judiciais.

4.1. A Transição para o Virtual: A Pandemia Como Catalisador

Embora existissem projetos-piloto e iniciativas isoladas de ODR no Brasil antes de 2020, foi a crise sanitária da Covid-19 que impôs a digitalização como uma política de sobrevivência para o Poder Judiciário. A necessidade de garantir a continuidade da prestação jurisdicional em um cenário de distanciamento social forçou os tribunais a adotarem, em tempo recorde, plataformas de videoconferência e a regulamentarem os atos processuais telepresenciais.

Nesse contexto, os CEJUSCs foram imediatamente acionados como a vanguarda dessa transformação. Sua expertise em gestão de audiências de autocomposição permitiu que se tornassem os laboratórios para a nova realidade. Atos normativos emergenciais, como a Resolução CNJ nº 314/2020, pavimentaram o caminho para a realização de audiências por videoconferência, e os CEJUSCs rapidamente adaptaram seus fluxos de trabalho. O agendamento passou a ser feito por e-mail ou sistemas eletrônicos, as partes e

advogados recebiam links de acesso às salas de audiência virtuais, e os termos de acordo passaram a ser colhidos e assinados digitalmente.

O que começou como uma medida de contingência revelou-se um modelo de eficiência. A eliminação de barreiras geográficas, a redução de custos para as partes e a otimização da pauta dos conciliadores demonstraram o imenso potencial da ODR. Essa transição acelerada transformou a percepção sobre os CEJUSCs: de meros apêndices para a promoção da conciliação presencial, eles se converteram em verdadeiros *hubs* de ODR, plataformas institucionais que conectam cidadãos, advogados e o sistema de justiça por meio da tecnologia.

4.2. Os CEJUSCs na Justiça Federal

A Justiça Federal brasileira possui características que a tornam um terreno particularmente fértil para a aplicação da ODR. Uma parcela significativa de seu acervo é composta por demandas de massa, de natureza repetitiva, especialmente em matéria previdenciária e contratual, envolvendo grandes litigantes como o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a Caixa Econômica Federal e a União. Esses conflitos, muitas vezes, giram em torno de questões de direito já pacificadas ou de interpretação de cláusulas padronizadas, o que facilita a busca por soluções consensuais em larga escala.

Os CEJUSCs da Justiça Federal (denominados em alguns tribunais como CEJUS/JF ou CJF) rapidamente incorporaram as ferramentas de ODR para lidar com esse volume. Uma das estratégias mais bem-sucedidas tem sido a integração com plataformas de resolução de conflitos já existentes e a realização de grandes mutirões online.

Um exemplo emblemático é a utilização da plataforma **Consumidor.gov.br**, um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas. Em diversas seções judiciais, acordos celebrados nesta plataforma em litígios envolvendo a Caixa Econômica Federal ou outras empresas públicas podem ser diretamente levados para homologação no CEJUSC, funcionando como uma eficiente ferramenta de ODR pré-processual que alivia a carga do Judiciário (BRASIL, 2021).

No campo previdenciário, os **mutirões de conciliação online** com o INSS tornaram-se uma prática comum e de alto impacto. Nesses eventos, o CEJUSC organiza pautas concentradas de audiências por videoconferência. De um lado, o segurado e seu advogado, e do outro, um procurador federal com alçada para transigir. A tecnologia permite que um único procurador participe de dezenas de audiências em um único dia, atendendo a segurados de diferentes cidades ou estados, algo logisticamente inviável no modelo presencial. Os resultados, divulgados pelos Tribunais Regionais Federais, frequentemente apontam para índices de acordo superiores a 70% nesses mutirões, resultando na resolução de milhares de processos em poucos dias e garantindo o pagamento de benefícios de forma muito mais célere para o cidadão.

As plataformas de videoconferência (como Microsoft Teams ou Cisco Webex, a depender do tribunal) são a ferramenta padrão para as audiências processuais, garantindo a comunicação em tempo real entre as partes, advogados e o conciliador. A experiência na Justiça Federal demonstra que, para conflitos padronizados e com litigantes habituais, a ODR mediada pelos CEJUSCs não apenas replica a eficiência da conciliação presencial, mas a potencializa, gerando ganhos de escala e celeridade sem precedentes.

4.3. Os CEJUSCs na Justiça do Trabalho

A aplicação da ODR na Justiça do Trabalho apresenta desafios e nuances distintas, decorrentes da natureza do conflito e dos princípios que regem o direito material e processual do trabalho. A relação entre capital e trabalho é marcada por uma assimetria de poder, o que fundamenta o **princípio da proteção ao trabalhador**, considerado hipossuficiente na relação jurídica. Além disso, muitos direitos trabalhistas são considerados indisponíveis, não podendo ser objeto de renúncia irrestrita por parte do empregado.

Essas peculiaridades geraram um debate inicial sobre a adequação do ambiente virtual para a conciliação trabalhista. Questionava-se se a ausência do contato presencial e da "sensibilidade" do juiz ou conciliador na percepção do ambiente da audiência poderia prejudicar a proteção ao trabalhador, tornando-o mais vulnerável a acordos desvantajosos. A garantia do acesso à justiça no ambiente digital também se tornou uma preocupação central, dado que muitos trabalhadores poderiam enfrentar barreiras de exclusão digital.

Apesar desses desafios, os CEJUSCs da Justiça do Trabalho (CEJUSC-JT) também se adaptaram e desenvolveram boas práticas para mitigar os riscos. A presença do advogado tornou-se ainda mais crucial no ambiente virtual, atuando como um garantidor técnico dos direitos do trabalhador e um facilitador do acesso à tecnologia. Os tribunais trabalhistas, por meio de seus atos normativos, buscaram estabelecer protocolos para as audiências virtuais, incluindo a verificação da identidade das partes, a garantia de que o trabalhador esteja em um ambiente privado e livre de coação, e a gravação da audiência para segurança jurídica.

As plataformas utilizadas são, em geral, as mesmas dos outros ramos da justiça, mas o procedimento é conduzido com uma atenção redobrada aos princípios protetivos. O conciliador ou mediador trabalhista, no ambiente online, precisa exercer um papel ainda mais ativo para assegurar que o consentimento do trabalhador seja livre e informado, explicando detalhadamente cada cláusula do acordo e suas implicações.

Os resultados têm sido surpreendentemente positivos. A Justiça do Trabalho, que já possuía uma forte vocação para a conciliação, viu na ODR uma forma de manter e até mesmo ampliar seus elevados índices de acordo durante a pandemia. Relatórios de diversos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) apontam que os percentuais de conciliação em audiências virtuais realizadas pelos CEJUSCs se mantiveram em patamares semelhantes ou até superiores aos do período pré-pandemia. A flexibilidade da ODR permitiu, por exemplo, a participação de prepostos de empresas de outras localidades sem custos de deslocamento, facilitando a negociação. A experiência demonstrou que, com os devidos cuidados e protocolos, a ODR é uma ferramenta poderosa também para a pacificação dos conflitos trabalhistas, garantindo celeridade sem, necessariamente, sacrificar a proteção ao hipossuficiente.

5. OS DESAFIOS E PERSPECTIVAS FUTURAS PARA A ODR NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

A consolidação da ODR como política pública permanente, instrumentalizada pelos CEJUSCs, depende da superação de desafios estruturais e da contínua incorporação de inovações. Três áreas merecem atenção especial: a capacitação dos atores, a universalização do acesso e a evolução tecnológica.

O primeiro grande desafio é a **capacitação de mediadores e conciliadores para o ambiente online**. As competências exigidas para conduzir uma sessão de ODR vão além daquelas necessárias para a mediação presencial. É preciso dominar a plataforma tecnológica, saber gerenciar a comunicação não verbal limitada pelo vídeo, criar um ambiente de confiança e empatia através da tela, e lidar com problemas técnicos que possam surgir. A formação oferecida pelos tribunais, sob a égide do CNJ, deve ser urgentemente atualizada para incluir módulos específicos sobre técnicas de mediação online, segurança da informação e etiqueta digital.

O segundo e mais crítico problema é a **exclusão digital**. O sucesso da ODR não pode se dar ao custo do aprofundamento das desigualdades sociais. O acesso à justiça digital pressupõe acesso à internet de qualidade e a dispositivos adequados, uma realidade distante para uma parcela significativa da população brasileira. Para mitigar este problema, o Judiciário tem fomentado a criação de **Pontos de Inclusão Digital (PIDs)**. Esses espaços, instalados em parceria com municípios, entidades da sociedade civil e seccionais da OAB, oferecem a infraestrutura necessária para que o cidadão possa participar de audiências e atos processuais virtuais. A expansão e o fortalecimento dessa rede de PIDs são fundamentais para garantir que a ODR seja, de fato, uma ferramenta de ampliação, e não de restrição, do acesso à justiça.

Olhando para o futuro, as perspectivas são promissoras. A próxima fronteira da ODR no Judiciário envolve a **incorporação de Inteligência Artificial (IA)**. Ferramentas de IA podem ser utilizadas para uma triagem inteligente de processos, identificando aqueles com maior potencial de autocomposição e encaminhando-os

prioritariamente aos CEJUSCs. Sistemas de negociação assistida por IA podem analisar as propostas das partes e sugerir valores ou condições com alta probabilidade de aceitação mútua, baseando-se em dados de casos anteriores.

Ademais, a expansão de **plataformas assíncronas**, que permitem a negociação ao longo de dias ou semanas, pode ser particularmente útil para casos complexos que demandam reflexão e consulta a documentos. Por fim, a **integração plena das plataformas de ODR com o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe)** é um passo crucial. Essa integração automatizaria o fluxo de trabalho, permitindo que um acordo celebrado em uma plataforma de ODR seja automaticamente enviado para homologação e para o sistema PJe, e que o processo seja baixado sem a necessidade de intervenção manual, gerando um ciclo de eficiência completo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou analisar o fenômeno da digitalização da conciliação no Brasil, argumentando que a implementação da Resolução de Disputas Online (ODR) no Poder Judiciário tem nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) seu principal vetor de execução. A jornada percorrida demonstrou que a crise de morosidade do sistema de justiça, somada à aceleração tecnológica imposta pela pandemia de Covid-19, criou um ambiente propício para a consolidação de um novo paradigma de acesso à justiça.

Foi visto que a ODR, com suas múltiplas ferramentas e vantagens, como celeridade, economia e superação de barreiras geográficas, alinha-se perfeitamente aos objetivos da Política Nacional de

Tratamento Adequado de Conflitos, inaugurada pela Resolução CNJ nº 125/2010 e fortalecida pelo Código de Processo Civil de 2015. Os CEJUSCs, concebidos como o coração dessa política, mostraram-se a infraestrutura institucional ideal para absorver e operacionalizar a transição para o ambiente digital.

A análise dos estudos de caso da Justiça Federal e da Justiça do Trabalho revelou a versatilidade e a eficácia da ODR quando aplicada a contextos de litigância distintos. Na esfera federal, a ODR potencializou a resolução de demandas de massa por meio de mutirões online e da integração com plataformas digitais. Na esfera trabalhista, apesar dos desafios inerentes à proteção do trabalhador hipossuficiente, a ODR demonstrou ser uma ferramenta viável e eficiente, desde que adotados os protocolos de segurança e as garantias processuais adequadas.

A tese central deste trabalho, portanto, é reforçada: os CEJUSCs não são apenas um "tópico" ou um "local" onde a ODR acontece; eles são o principal agente de sua implementação prática e institucionalizada no Judiciário brasileiro. A sua estrutura centralizada, corpo de conciliadores capacitados e coordenação por um magistrado conferem a legitimidade e a organização necessárias para que a ODR transcenda o status de iniciativa isolada e se torne uma política judiciária permanente e escalável.

Contudo, a jornada não está completa. Desafios como a capacitação de recursos humanos para o meio digital e, sobretudo, o combate à exclusão digital, exigem atenção e investimentos contínuos. Nesse sentido, a consolidação dos métodos alternativos, incluindo a ODR, representa mais do que uma busca por eficiência administrativa; é também uma expressão de cidadania participativa. Ao empoderar

os indivíduos na construção de suas próprias soluções, promove-se uma mudança cultural profunda, que é indispensável para superar a morosidade do sistema judicial de forma sustentável (BARBOSA; ROCHA, 2025). O sucesso futuro da ODR no Brasil depende diretamente do fortalecimento e da modernização contínua dos CEJUSCs, equipando-os com tecnologia de ponta, integrando-os plenamente aos sistemas processuais e expandindo sua capilaridade por meio de pontos de inclusão digital. Ao fazer isso, o Poder Judiciário não estará apenas modernizando seus procedimentos, mas reafirmando seu compromisso com um acesso à justiça que seja, ao mesmo tempo, mais humano, eficiente e verdadeiramente acessível a todos os cidadãos na era digital.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Sérgio Tibiriçá; ASSIS, Sylvia Maria De. Os meios alternativos de resolução de conflitos e o direito básico de acesso à justiça pelo CEJUSC. **Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)**, v. 12, n. 2, p. 58-77, 2024.

BARBOSA, Alcicley Mendes; ROCHA, Jakeline Martins Silva. A perspectiva da utilização dos métodos alternativos de resolução de conflitos no enfrentamento da morosidade da justiça brasileira. **REMUNOM**, v. 21, n. 01, p. 1-11, 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2023**: ano-base 2022. Brasília: CNJ, 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 314, de 20 de abril de 2020**. Prorroga, no âmbito do Poder Judiciário, em parte, o regime de Plantão Extraordinário, e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 23. ed. Salvador: JusPodivm, 2021.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

WATANABE, Kazuo. **Cultura da Sentença e Cultura da Paz**. Estudos em homenagem à Professora Ada Pelegrini Grinover. São Paulo: DPJ Ed, 2005.

¹ Mestranda em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

² Mestranda em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

³ Mestranda em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁴ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁵ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁶ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁷ Mestranda em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

⁸ Mestrando em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

⁹ Mestranda em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)

¹⁰ Mestranda em Estudos Jurídicos com Ênfase em Direito Internacional, MUST University (MUST), Flórida, Estados Unidos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)