



**RICARDO DALMASO MARQUES**

# **MÉTODOS *ONLINE* de RESOLUÇÃO de CONFLITOS (ODR)**

**Processo, tecnologia, acesso  
à justiça e devido processo legal**

Prefácio

**Carlos Alberto Carmona**

Apresentação

**Ministro Ricardo Cueva**

THOMSON REUTERS

**REVISTA DOS  
TRIBUNAIS™**

347.918(81)  
M357m

*Diretora de Conteúdo e Operações Editoriais*  
JULIANA MAYUMI ONO

*Gerente de Conteúdo*  
ANDRÉIA R. SCHNEIDER NUNES CARVALHAES

*Editorial:* Aline Marchesi da Silva, Camilla Sampaio, Karolina de Albuquerque Araújo Martino e Quenia Becker

*Assistente de Conteúdo Editorial:* Juliana Menezes Drumond

*Analista de Conteúdo Editorial Júnior:* Bárbara Baraldi

*Estagiários:* Aline Pavanelli, Ana Carolina Francisco e Francisco Prado

*Produção Editorial e Equipe de Conteúdo Digital*  
*Gerente de Conteúdo*  
MILISA CRISTINE ROMERA

*Especialistas Editoriais:* Emanuel Silva, Gabriele Lais Sant'Anna dos Santos e Maria Angélica Leite

*Analistas de Operações Editoriais:* Damares Regina Felício, Danielle Castro de Moraes, Mariana Plastino Andrade e Patrícia Melhado Navarra

*Analistas de Qualidade Editorial e ProView:* Ana Paula Cavalcanti, Gabriel George Martins, Gabriela Cavalcante Lino, Maria Cristina Lopes Araujo, Rodrigo Araujo e Victória Menezes Pereira

*Estagiárias:* Michelle Kwan e Thabata Flausino de Almeida

*Capa:* Ariel Villalba e Cinthia Riveros

*Líder de Inovações de Conteúdo para Print*  
CAMILLA FUREGATO DA SILVA

*Gerente de Operações e Produção Gráfica*  
MAURICIO ALVES MONTE

*Analista de Produção Gráfica:* Jéssica Maria Ferreira Bueno

*Assistente de Produção Gráfica:* Ana Paula de Araújo Evangelista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Marques, Ricardo Dalmaso  
Métodos *online* de resolução de conflitos (ODR) : processo, tecnologia,  
acesso à justiça e devido processo legal / Ricardo Dalmaso Marques. -- São  
Paulo, SP : Thomson Reuters Brasil, 2023.

Bibliografia.  
ISBN 978-65-260-0260-5

238623

1. Administração de conflitos 2. Direito processual 3. Resolução de  
Disputas Online (ODR) - Mediação 4. Solução de conflitos (Direito) - Brasil 5.  
Solução de conflitos - Mediação online 6. Tecnologia I. Título.

23-149608

CDU-347.918(81)

**Índices para catálogo sistemático:**

1. Brasil : Resolução de conflitos : Direito 347.918(81)  
Tábata Alves da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9253

# MÉTODOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (ODR) Processo, tecnologia, acesso à justiça e devido processo legal

Ricardo Dalmaso Marques

© desta edição [2023]

**THOMSON REUTERS BRASIL CONTEÚDO E TECNOLOGIA LTDA.**

JULIANA MAYUMI QNO

*Diretora Responsável*

Av. Dr. Cardoso de Melo, 1855 – 13º andar – Vila Olímpia

CEP 04548-005, São Paulo, SP, Brasil

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. Proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo, especialmente por sistemas gráficos, microfílmicos, fotográficos, reprográficos, fonográficos, videográficos. Vedada a memorização e/ou a recuperação total ou parcial, bem como a inclusão de qualquer parte desta obra em qualquer sistema de processamento de dados. Essas proibições aplicam-se também às características gráficas da obra e à sua editoração. A violação dos direitos autorais é punível como crime (art. 184 e parágrafos, do Código Penal), com pena de prisão e multa, conjuntamente com busca e apreensão e indenizações diversas (arts. 101 a 110 da Lei 9.610, de 19.02.1998, Lei dos Direitos Autorais).

O autor goza da mais ampla liberdade de opinião e de crítica, cabendo-lhe a responsabilidade das ideias e dos conceitos emitidos em seu trabalho.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO THOMSON REUTERS SELO REVISTA DOS TRIBUNAIS

(atendimento, em dias úteis, das 09h às 18h)

Tel. 0800-702-2433

e-mail de atendimento ao consumidor: [sacrt@thomsonreuters.com](mailto:sacrt@thomsonreuters.com)

e-mail para submissão dos originais: [aval.livro@thomsonreuters.com](mailto:aval.livro@thomsonreuters.com)

Conheça mais sobre Thomson Reuters: [www.thomsonreuters.com.br](http://www.thomsonreuters.com.br)

Acesse o nosso eComm

[www.livrariart.com.br](http://www.livrariart.com.br)

Impresso no Brasil [05-2023]

Profissional

Fechamento desta edição [09.03.2023]



SUPERIOR TRIBUNAL DA JUSTIÇA	
BIBLIOTECA M. OSCAR SARAIVA	
Nº	DATA
1938823	29/08/23

978-65-260-0260-5

## APRESENTAÇÃO

Conheci o trabalho acadêmico de Ricardo Dalmaso Marques ao estudar o dever de revelação do árbitro, tema de sua dissertação de mestrado, defendida em 2017 e publicada no ano seguinte em livro que até hoje é referência para quem queira analisar a questão. Conheci-o pessoalmente pouco depois, em seminários nos quais se debatiam não apenas a lei de arbitragem e seus desdobramentos, mas também o uso de novas tecnologias e da inteligência artificial, em linha, aliás, com sua experiência profissional como advogado em grandes empresas do setor.

Agora, Ricardo traz a público mais um livro de referência, resultado de sua tese de doutorado, que diseca os métodos *online* de resolução de conflitos (ODR), os quais são desde logo caracterizados não como mera adaptação ao meio eletrônico dos métodos alternativos ou adequados de resolução de conflitos (ADR), mas como um meio realmente novo de solução de controvérsias, cujo potencial apenas se começa a vislumbrar.

Para boa parte da literatura, a tecnologia ou a plataforma utilizada nos ODRs seria de fato uma espécie de “quarta parte”, a ensejar a apresentação do conflito em meio novo, sem vícios e preconceções, pois não se trata propriamente de sala de audiências, mas de ambiente virtual que se presta a uma avaliação rápida, objetiva e sem os vieses cognitivos de uma audiência tradicional, a custos significativamente menores.

Além disso, ao reduzir a dupla assimetria – informacional e relacional – entre os profissionais do direito e as partes, os ODRs podem contribuir decisivamente para aumentar o acesso à justiça, seja como instrumentos integrados ao processo judicial e ao sistema de justiça, seja como serviços de caráter privado. Nessa vertente, já têm contribuído para a resolução de conflitos de baixo valor em complexidade que, de outro modo, não seriam pacificados, bem como, crescentemente, para a resolução de conflitos de maior complexidade, em razão da grande oferta de novas plataformas e tecnologias.

Espera-se, assim, que os ODRs promovam a desjudicialização das controvérsias e o desafogamento do Judiciário, ao reduzir drasticamente os custos diretos com o litígio, bem como os grandes custos de gestão de conflitos de massa, tanto no setor privado como no público. Seu acoplamento a ferramentas cada vez mais

refinadas de inteligência artificial pode ensejar, ainda, a implantação de modelos de “justiça preditiva” que assegurem celeridade e tratamento isonômico.

Tenho certeza de que a nova obra de Ricardo Dalmaso Marques será de grande valia tanto para os pesquisadores em busca de ideias e abordagens originais como para os aplicadores do direito, que poderão contar com orientação segura para a miríade de dificuldades práticas de implementação dos métodos *online* de resolução de conflitos.

Brasília, 23 de março de 2023

**Ricardo Villas Bôas Cueva**

Ministro do Superior Tribunal de Justiça