CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

ADRIANA GOULART DE SENA ORSINI

DORINETHE DOS SANTOS BENTES

FABRÍCIO VEIGA COSTA

F724
Formas tecnológicas de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Fabrício Veiga Costa, Adriana Goulart de Sena Orsini e Dorinethe dos Santos Bentes – Belo Horizonte: Skema Business School, 2020.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-096-1
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Desafios da adoção da inteligência artificial no campo jurídico.
1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. I. Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2020 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

Apresentação

É com enorme alegria que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 14 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do I Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 02 e 03 de julho de 2020, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área, além de 480 pesquisadoras e pesquisadores inscritos no total. Estes livros compõem o produto final deste que já nasce como o maior evento científico de Direito e da Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 236 trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os quatro Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em 14 e contaram com a participação de pesquisadores de 17 Estados da federação brasileira. São cerca de 1.500 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre os temas Direitos Humanos na era tecnológica, inteligência artificial e tecnologias aplicadas ao Direito, governança sustentável e formas tecnológicas de solução de conflitos.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 41 proeminentes professoras e professores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, os quais indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores que coordenaram cada grupo. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, certamente, o grande legado do evento.

Neste norte, a coletânea que ora torna-se pública é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e fomentar o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais. Fomentou-se, ainda, a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e os vários

campos da tecnologia, notadamente o da ciência da informação, haja vista o expressivo número de graduandos que participaram efetivamente, com o devido protagonismo, das atividades.

A SKEMA Business School é entidade francesa sem fins lucrativos, com estrutura multicampi em cinco países de continentes diferentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e com três importantes acreditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua vocação para ensino e pesquisa de excelência no universo da economia do conhecimento. A SKEMA, cujo nome é um acrônimo significa School of Knowledge Economy and Management, acredita, mais do que nunca, que um mundo digital necessita de uma abordagem transdisciplinar.

Agradecemos a participação de todos neste grandioso evento e convidamos a comunidade científica a conhecer nossos projetos no campo do Direito e da tecnologia. Já está em funcionamento o projeto Nanodegrees, um conjunto de cursos práticos e avançados, de curta duração, acessíveis aos estudantes tanto de graduação, quanto de pós-graduação. Até 2021, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área.

Agradecemos ainda a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 07 de agosto de 2020.

Profª. Drª. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs

Coordenador Acadêmico da Pós-graudação de Direito e Inteligência Artificial da SKEMA Business School

MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE DIGITAL EM TEMPOS DE PANDEMIA

CONSENSUAL METHODS OF SOLUTION CONFLICTS IN THE DIGITAL ENVIRONMENT IN PANDEMIC TIMES

José Laurindo De Souza Netto
Anderson Ricardo Fogaca

Resumo

O objetivo do trabalho é ampliar o espaço para a discussão e refletir sobre os métodos de solução de conflitos no ambiente virtual, em tempos de pandemia. A problemática do trabalho está em encontrar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias. Para tanto, realizou-se pesquisa bibliográfica em obras, artigos científicos e textos legais, adotando-se o método dedutivo. Como contribuição da pesquisa observa-se que a disponibilização de plataformas de online dispute resolution, para a realização de mediações online certamente estabelece uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça.

Palavras-chave: Solução de conflitos, Ambiente virtual, Pandemia

Abstract/Resumen/Résumé

The objective of the work is to expand the space for discussion and reflect on the consensual methods of solution conflicts in the virtual environment, in pandemic times. The problem is to find a effective way in line with the wishes of the Code of Civil Procedure and new technologies. For that, bibliographical research was carried out on works, scientific articles and legal texts, adopting the deductive method. As a contribution of the research, it is observed that the availability of ODR platforms for the conduct of online mediations establishes a direct and efficient way to guarantee access to justice.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conflict resolution, Virtual environment, Pandemic

INTRODUÇÃO

O objetivo do trabalho é ampliar o espaço para a discussão e refletir sobre os métodos de solução de conflitos no âmbito das plataformas digitais em tempos de COVID-19. A problemática do trabalho está em encontrar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias.

Como principal contribuição da pesquisa observa-se que a disponibilização de plataformas de *online dispute resolution* (ODR), para a realização de mediações *online* certamente estabelece uma forma direta e eficiente de garantir o acesso à justiça, trazendo flexibilidade de participação, rapidez na solução e redução de custos, evitando, desta forma, o deslocamento desnecessário dos envolvidos, o que é primordial diante do isolamento social causado pela pandemia.

A pesquisa conclui que, em que pese, no Brasil, o movimento pela implementação da ODR seja gradativo e necessite de uma atuação mais concentrada do Poder Público para permitir ampla acessibilidade à internet, a realização online das audiências é a melhor saída para materializar o acesso à justiça em meio ao isolamento social, garantindo a entrega de uma prestação jurisdicional satisfativa, eficiente e adequada que alcance a justiça social.

No atual momento em que o país sofre os efeitos do COVID-19, com o isolamento social enquanto medida para refrear o avanço da pandemia, imprescindível ampliar o espaço para a discussão, refletir sobre as audiências de conciliação e mediação, implementar de forma gradativa e compreender as novas tecnologias para a realização desses mecanismos autocompositivos que têm sido tão relevantes para a resolução efetiva dos conflitos.

A chegada do Covid-19 revelou que alguns Tribunais não estavam preparados para sua trágica disseminação. Os impactos constam estampados nas notícias que apontam para um cancelamento e redesignação em massa das audiências de conciliação, já que poucos foram os Tribunais que optaram pela realização virtual das audiências, contudo a maioria deles vêm buscando se modernizar para contornar a crise.

No momento, o prognóstico que se tem é o de uma Justiça que diante da crise vem cancelando em larga escala as audiências designadas, o que se busca com o presente estudo é investigar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias, sem prejuízo aos direitos das partes (OLIVEIRA, 2020, p.71)

Destarte, para análise acurada quanto ao tema, como metodologia, realizou-se pesquisa bibliográfica em obras, artigos científicos e textos legais, adotando-se o método

dedutivo.

Primeiramente como tema central apresenta uma abordagem introdutória sobre das novas tecnologias na resolução de conflito com enfoque na abordagem virtual, para, na sequência, adentrar no cerne da problemática em torno dos métodos de resolução de conflitos.

O debate é importante e justifica-se na medida que se faz necessário uma maior compreensão acerca das novas tecnologias na resolução efetiva dos conflitos.

Uma das novas tecnologias de resolução de conflitos, é a chamada *online dispute resolution* (ODR), a qual é uma crescente forma de solução de conflitos na era digital, cujo uso vem aumentando consideravelmente, inclusive no Brasil (GOODMAN, 2003; KATSH; RIFKIN, 2001; RULE, 2002).

Conforme as mudanças ocorridas no decorrer do tempo no contexto virtual, verificou-se a inevitabilidade de adequar os meios tradicionais de solução de conflitos, em apreço por suas desvantagens financeiras e de tempo, como também por suas limitações de jurisdição em casos envolvendo relações virtuais (GOODMAN, 2003; KATSH; RIFKIN, 2001; RULE, 2002).

Com o avanço do uso das novas tecnologias da informação, ainda mais no contexto que se encontra a população com a pandemia do COVID-19, é preciso impor transformações basilares na forma como o Sistema de Justiça se desenvolve e como a lei se relaciona com esse panorama.

A reflexão a respeito desse novo procedimento necessita diretamente da análise do papel do terceiro imparcial (juiz, mediador ou árbitro). As soluções de conflito em rede se organizam do mesmo modo em que se constituem os meios adequados de solução de conflitos (arbitragem, mediação, conciliação e negociação).

Katsh e Rifkin (2001) intitulam a tecnologia no ODR de “quarta parte”, sustentando que esta nova ferramenta tem como comunicar-se com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial (quando presente), ou seja, aqui podemos identificar a mediação. Portanto, as ferramentas tecnológicas aprimoram o processo de solução do conflito e atuam de maneira mais decisiva do que apenas transferindo a informação por meio da Internet. Ou seja, agem como uma aliada da terceira parte (árbitro, mediador ou conciliador). A tecnologia constituída garante um imenso conjunto de utilidades aptas a simplificar e aprimorar o processo da ODR, como, por exemplo, expondo e organizando informações, de modo graficamente a parte.

Já ao que diz respeito à economia, Cortés (2011) explica, que os modelos de ODR apresentam um custo abaixo aos das soluções *offline* de conflitos, por se tratarem de um formato mais informal, que proporciona o acesso do usuário em qualquer lugar, especialmente nos litígios envolvendo indivíduos que contenham domicílio em comarcas diversas, que não precisarão arcar com as despesas de viagem para audiências e/ou sessões de mediação ou conciliação. Ainda, Cortés (2011) cita, a economia de tempo como uma ampla vantagem.

Por arremate, para o Poder Judiciário, estas soluções apresentam benefícios adicionais na medida em que poderiam eliminar um imenso número de processos, antes mesmo do seu surgimento, ou seja, antes do início do litígio, economizando o gasto que a máquina estatal movimenta para resolver os conflitos.

De outro lado, Katsh (2012), defende de acordo com a teoria do contato, que a comunicação remota, como é o caso da ODR, possui vantagens como uma preparação antecipada para a elaboração da melhor resposta possível e uma análise mais profunda durante a comunicação.

Assim, podemos observar as vantagens que as ODR`s oferecem, ainda mais, no momento em que a população se encontra, em relação a pandemia do COVID-19. Pois como é de grande estima, não está sendo possível o contato físico entre os indivíduos, neste viés, a ODR vem com o papel para que sejam realizadas as audiências de mediação e conciliação, de forma online, dando um efetivo acesso à justiça para as partes nesse momento histórico.

No que diz respeito, às habilidades das partes para utilizar os recursos tecnológicos, em que os sistemas são baseados em trocas de mensagens de texto, habitualmente há prazo para que as partes remetam as respostas necessárias, assim a parte menos habilidosa tem tempo para se acostumar com a ferramenta ou para requisitar auxílio.

Nesse sentido, não há dúvida, que este é um empecilho enfrentado pela ODR, especialmente quando se versa de um país como o Brasil, que detém taxas de desigualdade social notáveis ao que diz respeito a utilização da internet, pois ainda há uma considerável parte da população vivendo em zona rural. Entretanto, essa taxa, tende a diminuir com o avanço da internet e com a utilização dos smartphones.

Logo, no Brasil o movimento pela implementação à esta nova modalidade de solução de conflitos é gradativa, mas ainda necessita de uma atuação mais concentrada do Poder Público para permitir uma ampla acessibilidade dos cidadãos à internet.

No mais, vale destacar a ausência de um marco legal capaz de guiar as experiências de ODR no Brasil e no mundo**.** Destaca-se a dificuldade ocasionada pela inexistência de corpo legislativo que norteie os parâmetros e utilização das ODR, especialmente no caso de aceitação destas soluções pelo Poder Judiciário.

Desse modo, pode-se assegurar que inúmeras vantagens e dificuldades ainda surgirão durante a evolução contínua das ODR, ainda mais no atual panorama que o Brasil se encontra, o da COVID-19, como já citado anteriormente, a qual está impactando setores econômicos, por isso, as empresas têm reformulado alguns modelos de negócio, de maneira a atender aos anseios sociais, em especial com relação ao melhor atendimento das partes.

Desse modo, o conceito de ODR está em plena formação, porém se encontra num cenário de rápido avanço social pelas novas tecnologias, pois verifica- se na ODR uma grande ferramenta, com um potencial enorme para modificar e renovar as formas tradicionais de solução de conflitos dentro e fora do Judiciário.

Conveniente destacar que, é de grande importância abordar como o Poder Judiciário está lidando com a pandemia que afeta vários setores, tendo como enfoque a resolução de conflitos sob o prisma da ODR.

A Lei de Mediação, em seu artigo 46, inova ao trazer a possibilidade de a mediação se realizar de forma virtual, pela internet ou meio de comunicação que viabilize a transação à distância, em havendo anuência mútua das partes a respeito.

O avanço da pandemia fez com que os tribunais fechassem suas portas, contudo isto não pode ser tido barreira intransponível ao acesso efetivo à justiça, a uma ordem jurídica justa, efetiva e a materialização do direito de ação.

Em que pese o panorama se dê no sentido de cancelamento e adiamento em massa da maioria das audiências, que antes se realizavam presencialmente nos respectivos CEJUSCs, as alternativas virtuais de resolução de conflitos apresentam-se enquanto caminho para controle da crise e repensar do como se perfazer a entrega da prestação jurisdicional nos novos tempos.

Várias formas de Resolução Alternativa de Litígios (ADR), incluindo mediação, podem ser conduzidas on-line, conjuntamente com os assuntos costumeiros da prática forense, antes tratados pessoalmente, agora podem ser resolvidos por e-mail, link de vídeo ou teleconferência.

Para garantir o acesso contínuo à justiça em meio ao isolamento social, se faz necessária a introdução dos modelos de tribunais remotos, audiências realizadas por meio

do telefone, vídeo, por meio do Skaype, Zoom e WhatsApp, por exemplo, e em papel, por intermédio da submissão de artigos, dentre outras diversas técnicas que podem ser desenvolvidas.

De outra banda, o isolamento forçado não acabou com as disputas, pelo contrário. Diversos conflitos oriundos da crise passaram a eclodir, no direito civil e do consumidor, no âmbito do direito médico, direito do trabalho, direito tributário. O comércio precisou ser fechado, empregados foram demitidos, tratamentos, materiais, novas contratações no âmbito da saúde, dentre diversos outros conflitos, além daqueles rotineiramente existentes.

Diante deste panorama, outra saída não resta senão a modernização na tratativa dos conflitos, que pode se dar de forma on-line ou através de vídeo ou teleconferência.

Inclusive, o momento de crise acabou abrindo espaço para o engatinhar rumo à modernidade na resolução de conflitos que a muito já deveria ter sido implementada pelos Tribunais Estaduais, uma notícia boa em meio a tanta calamidade.

Não é de hoje, a modernidade caminha a passos largos em direção a autocomposição, diante de sua comprovada eficácia e celeridade na tratativa dos conflitos. Especialmente, no âmbito das disputas que perpassam pelas fronteiras, os métodos adequados vêm ganhando papel destaque, conforme verifica- se da análise da Convenção de Mediação de Cingapura.

Neste contexto, o *Australian Dispute Centre* (ADC), por exemplo, possui o ADC virtual, uma plataforma que permite a realização de audiências virtuais — em sessões abertas ou separadas, nas diversas salas de reunião virtual — e que os documentos sejam assinados e trocados, além disso tem sido utilizada a plataforma Zoon que dá acesso à diversas salas de reunião, ambos tendo obtido enquanto resultado a solução satisfativa dos conflitos por intermédio do mediador.

O poder Judiciário deve continuar dando efetivo acesso à justiça a todos os cidadãos, o isolamento social resultante da pandemia causada pelo Covid-19, não pode ser tido como óbice à materialização deste fim.

Aliás, a pandemia abriu os olhos para a necessidade de o Judiciário continuar entregando a prestação jurisdicional de modo efetivo a todos os cidadãos adequando-se aos novos tempos, em especial, no que diz respeito ao ambiente digital, aliado às novas tecnologias de informação e comunicação.

Destarte, o que se buscou com a presente pesquisa foi investigar uma saída viável e efetiva alinhada aos anseios do Código de Processo Civil e às novas tecnologias, sem prejuízo aos direitos das partes.

Ao longo do estudo, verificou-se que uma das novas tecnologias de resolução de conflitos de forma online é a chamada ODR – *online dispute resolution,* é uma crescente forma de solução de conflitos na era digital, cujo uso vem aumentando consideravelmente, inclusive no Brasil.

No que tange a economia, a plataforma da ODR apresentou um custo baixo se comparado aos das soluções *offline* de conflitos, por se tratar de um formato mais informal, que proporciona o acesso do usuário em qualquer lugar, especialmente nos litígios envolvendo indivíduos que contenham domicílio em comarcas diversas, que não precisarão arcar com as despesas de viagem para audiências e/ou sessões de mediação ou conciliação.

Neste viés, o avanço do uso das novas tecnologias da informação, ainda mais no contexto em que se encontra a população com a pandemia do COVID-19, mostra-se imprescindível, concluindo-se pela necessidade de transformações basilares na forma como o Sistema de Justiça se desenvolve.

Não obstante, no âmbito internacional, vários países já adotaram a ODR que se mostrou muito eficiente.

Como resposta ao problema, em que pese, no Brasil, o movimento pela implementação da ODR seja gradativo e necessite de uma atuação mais concentrada do Poder Público para permitir ampla acessibilidade à internet, a realização online das audiências é a melhor saída para materializar o acesso à justiça em meio ao isolamento social, garantindo a entrega de uma prestação jurisdicional satisfativa, eficiente e adequada que alcance a justiça social.

REFERÊNCIAS

AMADO, Guilherme. **Justiça do trabalho orienta juízes a usar aplicativos para mediar conflito: mensagens e videoconferencia são alternativas a pandemia.** Época, 2020. Disponível em: https://epoca.globo.com/guilherme-amado/justica-do-trabalho-orienta-juize
s-usar-aplicativos-para-mediar-conflitos-24351287. Acesso em: 7 abr. 2020.

CURY, César; FERREIRA, Cláudia, **Pandemia da Covid-19 gera reflexão sobre resolução de conflitos online**. In: Revista Consultor Jurídico. Disponível em

https://https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opiniao-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online. Acesso em 06 abr. 2020.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. New York: Routledge, 2011. Disponível em: http://www.oapen.org/viewer/web/viewer.html?file=h ttp://www.oapen.org/document/391038. Acesso em: 06 abr. 2020.

GOODMAN, Joseph W. **The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites**. Duke Law & Technology Review, Durham, v. 2, n. 1, p.0-0. Aug. 2003. Disponível em: http://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2. Acesso em: 06 abr.2020.

KATSH, Ethan. **ODR: a look at history**. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: 1999.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para resolução de conflitos.** Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

OLIVEIRA, Eduardo Perez Cisne Negro. **O cisne negro e a teoria da ressonância: uma proposta hermenêutica para cenários de crise**. 1. ed. – Rio de Janeiro: Impetus. 2020.

SALES, Lília Maia de Morais. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade.** Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

TARTUCE, Fernanda. **Estímulo à Autocomposição no Novo Código de Processo Civil.** 2017.Disponívelem:http://www.cartaforense.com.br/conteudo/artigos/estimulo-a-autocomposicao-no-novo-codigo-de-processo -civil/17017. Acesso em: 03 mar. 2020.

PINHO, H. D. B. D.; QUEIROZ, P. G. D. **Reflexões sobre a Mediação Judicial e as Garantias Fundamentais do Processo**. Disponível em: https://humbertodalla.pro.br/artigo s-nacionais. Acesso em: 02 abr. 2020.

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Nova Plataforma de mediação digital é apresentada pelo CNJ.** 2018. Disponível em:<https://www.tjpr.jus.br/home/-/asset_publisher /9jZB/content/id/15002299. Acesso em: 9 abr. 2020.

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **TJPR finalizou mais de 77 mil processos por meio da mediação e da conciliação em 2019. Disponível em:**https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/ asset_publisher/1lKI/content/id/31569444**.** Acesso em: 8 abr. 2020.