

**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 creditações 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.

Prof^a. Dr^a. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs

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

**MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO NO AMBIENTE
DIGITAL**

**CONSENSUAL METHODS OF CONFLICT RESOLUTION IN THE DIGITAL
ENVIRONMENT**

**Luiz Felipe dos Santos Maciel
Aline Ouriques Freire Fernandes**

Resumo

Diante da inovação tecnológica que a sociedade enfrenta nos dias atuais, os novos conflitos no ambiente digital têm feito com que os operadores do Direito e a sociedade civil repensem os meios de solução desse tipo conflito, sem necessariamente se utilizar do Poder Judiciário. Com isso, o presente resumo expandido tem por objetivo demonstrar as formas tecnológicas de solução de conflito, ampliando os métodos consensuais no ambiente digital.

Palavras-chave: Resolução de conflitos, Métodos consensuais, Ambiente digital

Abstract/Resumen/Résumé

In the face of the technological innovation that society faces today, the new conflicts in the digital environment have caused the operators of the law and civil society rethink the means of resolving this type of conflict, without necessarily using the judiciary. With this, this expanded summary aims to demonstrate the technological forms of conflict resolution extending consensual methods in the digital environment.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conflict resolution, Consensual methods, Digital environment

FORMAS TECNOLÓGICAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO NO AMBIENTE DIGITAL

CONSENSUAL METHODS OF CONFLICT RESOLUTION IN THE DIGITAL ENVIRONMENT

Autores: LUIZ FELIPE DOS SANTOS MACIEL E ALINE OURIQUES FREIRE FERNANDES

RESUMO

Diante da inovação tecnológica que a sociedade enfrenta nos dias atuais, os novos conflitos no ambiente digital têm feito com que os operadores do Direito e a sociedade civil repensem os meios de solução desse tipo de conflito, sem necessariamente se utilizar do Poder Judiciário. Com isso, o presente resumo expandido tem por objetivo demonstrar as formas tecnológicas de solução de conflito, ampliando os métodos consensuais no ambiente digital.

Palavras-chave: Resolução de Conflitos. Métodos Consensuais. Ambiente Digital.

ABSTRACT

In the face of the technological innovation that society faces today, the new conflicts in the digital environment have caused the operators of the law and civil society rethink the means of resolving this type of conflict, without necessarily using the judiciary. With this, this expanded summary aims to demonstrate the technological forms of conflict resolution extending consensual methods in the digital environment.

Key-Words: Conflict Resolution. Consensual Methods. Digital Environment.

INTRODUÇÃO

Não é de hoje que o crescimento do uso do ambiente digital em território nacional atinge novos mercados e também conseqüentemente novos conflitos. O consumo da internet é notório, bem como o surgimento de vendas, compras, crimes aumentam a cada dia, conseqüentemente fazendo com o que o operador do Direito procure soluções rápidas e métodos alternativos para solução daquele conflito.

Ao analisar alguns números recentes no campo do consumo online, por conta da pandemia do Corona vírus (Covid-19) fez com que o mercado brasileiro tivesse um crescimento de cerca de 73% no último mês de março, dados esses divulgados pelo Cashback World (2020).

Com o consumo online aumentando e também o uso de plataformas de e-commerce e marketplace, os conflitos gerados por esses negócios também buscam solucionar de forma mais amigável qualquer desavença entre as partes, a melhor alternativa para que se obtenha uma

resolução pacífica de determinado conflito é o diálogo, pois visa à solução não violenta do conflito.

Aqui se mostra o ponto central do nosso presente resumo, uma vez que as plataformas de solução de conflitos tendem a crescer e ser buscada por operadores do Direito e/ou sociedade civil, ou seja, os métodos alternativos de solução de conflito começam a ganhar espaço na sociedade e começa-se a se criar uma nova visão de resolução.

Os métodos alternativos de solução de conflitos buscam desburocratizar, simplificar, algo que no cenário atual o Poder Judiciário infelizmente não consegue atender.

No Brasil, algumas iniciativas estatais podem ser destacadas como positivas quanto à difusão das práticas conciliativas, especialmente, a partir do advento da Resolução nº 125/2010 pelo Conselho Nacional de Justiça.

Destaca-se ainda, que a Resolução 125/2010, a partir de sua 2ª Emenda, viabilizou a criação de um Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou à Distância, considerando que grande parte dos cidadãos possui acesso à internet, representando assim uma alternativa viável para a solução dos entraves burocráticos e financeiros.

No cenário brasileiro o método mais conhecido é a mediação, por força e impacto nas divulgações feitas pelo próprio CNJ, porém outros meios também podem ser usados para solução de conflitos, no caso a conciliação e arbitragem, esse último ainda pouco utilizado no cenário brasileiro.

Porém o ponto que abordaremos é uso da mediação com uma das formas de resolução de conflito, também uma das mais conhecidas.

Klein e Spengler(2020), aduzem que o tratamento por meio do instituto da mediação é efetivado mediante o uso de técnicas, procedidas através do diálogo de forma consensual buscando tratar do conflito, desempenhadas pelo terceiro imparcial, sem buscar estabelecer uma transação embora possa ocorrer, orientado, tão pura e simplesmente, pela autonomia da vontade manifestada pelas partes.

Observamos que o uso da mediação traz uma eficiência muito grande para solução dos conflitos, bem como é algo visto de forma positiva por quem utiliza. Por conta da agilidade, facilidade para solução, a cada dia cresce mais o uso desse mecanismo.

Uma proposta que vem ganhando público é a plataforma do E-consumidor (2020), que permite àquele que teve problemas com a aquisição de produtos ou serviços, tentar resolvê-lo pela internet.

Necessário observar que, com o passar dos tempos, a mediação tornou-se um sólido instrumento que permite gerenciar conflitos ocasionados por comportamentos destrutivos. Isso porque a mediação também pode acontecer em outros formatos, menos formais, podendo ser utilizado em conflitos que não foram submetidos ao Poder Judiciário, como nas pequenas disputas entre

vizinhos, ou nas escolas nas discussões entre colegas ou ainda no trabalho nas desavenças entre colegas de serviço.

A resolução de conflitos por meio eletrônico difere-se dos métodos tradicionais, em face de ser operacionalizada por uma plataforma online, além de trazer diversos benefícios para as partes, dentre eles: praticidade, celeridade, facilitação na comunicação, privacidade e sigilo, redução de desgaste emocional e maior possibilidade de acordo.

METODOLOGIA

Em nossa pesquisa observamos que o uso da mediação online, bem como os outros métodos de resolução de conflito tem trazidos resultados positivos, uma vez que o processo de resolução se mostra eficiente e com resultados bastante positivos.

A mediação online nada mais é que a realização de sessões de algum método alternativo de resolução de conflitos, como a mediação ou a negociação, por meio de uma plataforma online. Essa solução é uma alternativa para as empresas, figuras que constam entre os maiores litigantes da Justiça brasileira, que é lenta e custa caro.

A inclusão desta solução à estratégia jurídica das empresas poderá ajudar na redução do estoque de ações judiciais em trâmite e é, ainda, uma ferramenta preventiva, já que evita a judicialização de novos casos.

São muitas as possibilidades de aplicação da mediação online para as empresas, que pode ser usada para solucionar diferentes tipos de conflitos. Um levantamento recente revelou que os conflitos mais comuns para as empresas no Brasil são trabalhistas (35,82%), enquanto temas de Direito Civil aparecem em segundo (34,01%), seguidos das ações de Direito do Consumidor (10,88%). Todos podem ser resolvidos por meio da mediação online.

A quebra do tradicionalismo por meio da inovação tecnológica, traz a necessidade de novos e até advogados experientes se atualizarem e se adaptarem as novas tecnologias, ao novo mundo do Direito 4.0. Podemos pegar como exemplo alguns anos atrás a discussão jurídica da validade da sentença proferida pelo juiz em processo físico e com a assinatura digital, em meados de 2012 com a implementação do Processo Eletrônico houve uma discussão no âmbito do poder judiciário que foi levado por alguns advogados a validade de tal procedimento.

A pesquisa revelou também que cada empresa tem uma quantidade anual de 6,57 processos, mas esse número pode chegar a 152,7 quando olha para as grandes empresas. São elas, inclusive, as responsáveis pela maior parte dos litígios, 53,47%, seguidas pelas médias, 24,37%, e então pelas micro e pequenas empresas, 22,6%.

Ao buscar as informações verificamos que a duração dos casos por meio de utilização da mediação online, é possível resolver um problema de forma até 30 vezes mais rápida que os trâmites judiciais, nos quais uma ação em primeira instância pode levar até dois anos até ser julgada.

Outro ponto que ficou claro em nossa pesquisa foi a restauração da confiança entre as partes, rapidez, eficiência e diálogo amigáveis são premissas da resolução de conflitos por meio da mediação online e isso deixa as partes à vontade para conversar e chegar em um acordo que seja benéfico para todos.

Essas facilidades, revela a Mediação Online, tem um resultado objetivo para as empresas: o aumento do NPS (Net Promoter Score), o índice que mede a satisfação com os serviços prestados.

Usamos também como base de pesquisa a nova abordagem trazida pelo mestrado da Universidade de Araraquara, que busca ensinar e transformar os mestrandos em operadores de soluções extrajudiciais, tendo como objetivo a desjudicialização dos conflitos, buscando alternativas consensuais para resolução.

CONCLUSÃO

A nossa conclusão se baseia em mostrar que a mediação online é umas das várias saídas para a solução de conflitos existentes e que possam vim a existir.

Acreditamos também que as formas de resolução de conflitos no ambiente digital mostram-se eficiente e moderno meio de distribuição de justiça, bem como uma solução rápida, eficiente e segura para as partes que utilizam esse meio.

Também podemos dizer que as mediações online e outros métodos alternativos de resolução de conflito de forma digital, tem se mostrado positivo em todos os aspectos em nossa sociedade, podemos verificar um número crescente de startups, conhecidas com Lawtechs que tem se destacado no mercado com alternativas extrajudiciais de forma a solucionar de forma rápida qualquer conflito existente.

Portanto, o investimento em práticas conciliativas no ambiente virtual tende a crescer, pelo mesmo motivo do uso da tecnologia em grande escala, fazendo com que assim viabilize uma mudança cultural, tendo menos litígio e mais soluções pacíficas.

Com isso, nosso intuito no presente resumo foi mostrar que a mediação online é uma das alternativas positivas para solução de conflitos, tanto conflitos cíveis como conflitos empresariais, envolvendo B2B (Business to Business) e B2C (Business to Consumer), pois o mercado tende a ser mais digital e assim os conflitos digitais consequentemente irão aumentar, sendo necessário a expansão dessa prática.

Também entendemos que todas as formas de resolução de conflitos devem ser olhadas de uma forma totalmente positiva, tendo em vista que estas soluções se mostram no cenário atual mais eficiente, podendo serve de auxílio ao Poder Judiciário na diminuição de demandas, muitas das vezes repetitiva.

Por fim, a mudança cultural e o impacto principal social dessas novas ferramentas, vão trazer um novo olhar para a resolução de conflitos, trazendo mais eficiência, segurança jurídica e resultados positivos para todas as partes.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Covid-19 fez Consumo online no Brasil crescer 73% em março <<https://www.convergenciadigital.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=site&UserActiveTemplate=mobile%252Csite&infpid=53437&sid=4>>. Acesso em 18 jun. 2020

E- consumidor <<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1592516489783>>. Acesso em 18 jun. 2020

KLEIN, Angelica Denise; SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação Digital: uma discussão acerca da (im)possibilidade da manutenção do diálogo interpessoal entre os monitores, a partir da democracia liberal. <<https://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/58849>>. Acesso em 18 jun. 2020

Menos burocracia mais tecnologia <<https://www.mediacaonline.com/blog/menos-burocracia-mais-tecnologia-os-beneficios-da-mediacao-online-para-as-empresas/>>. Acesso em 18 jun. 2020

Mestrado profissional em Direito <<https://www.uniara.com.br/noticias/45296/uniara-lanca-mestrado-profissional-em-direito-com-enfase-em-gestao-de-conflitos/>> Acesso em 18 jun. 2020

Resolução 125 do CNJ <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf> Acesso em 18 de jun. 2020