



RESOLUÇÕES DE CONFLITOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS

CONFLICT RESOLUTIONS AND THE NEW TECHNOLOGIES

Kamilla Trindade Pacheco Segat¹

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo abordar as novas práticas de resolução de conflitos aliadas as tecnologias, tendo como escopo resgatar uma percepção positiva dos conflitos, colaborando para que ocorra resolução de litígios por meio da construção de diálogos, constituindo o conhecimento de formas mais harmoniosas e cooperativas de convivência humana do que a judicialização. Essa abordagem se faz relevante uma vez que o sistema jurídico brasileiro apresenta grande insegurança e insatisfação, sobretudo, pela morosidade, duração prolongada e imprevisível no tempo e por não responder efetivamente às demandas e expectativas da população. Para alcançar o objetivo geral, a pesquisa irá descrever através explanação das novas tecnologias implementadas nas resoluções litigiosas, principalmente aliada a área digital, já que as formas digitais vêm alcançando proporções cada vez maiores, devido seu maior alcance e popularidade na sociedade. Além de abordar um método online de resolução de conflitos (Online Dispute Resolution - ODR) que consistem, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios. Para o desenvolvimento da pesquisa adotou-se o método de abordagem dedutivo, levando em consideração que a partir de uma ideia central irá transpor premissas pertinentes ao tema e a partir dela será feita a conclusão. Para tanto optou-se por uma pesquisa de caráter bibliográfico e documental, utilizando uma abordagem qualitativa, com campo de concentração na cidadania, seguindo a linha de pesquisa no Direito Privado e responsabilização do direito cível.

Palavras-Chaves: Sistema Jurídico. Resolução. Conflitos. Novas tecnologias. Efetividade

ABSTRACT

The present work has as objective to approach the new practices of conflicts' resolution allied to technologies, whose scope is to recover a positive perception of the conflicts, collaborating so that resolution of litigation occurs through the construction of dialogues, constituting the knowledge of more harmonious forms and cooperatives of human coexistence than the

¹ Estetocosmetóloga formada pela Faculdade Luterana do Brasil de Santa Maria e acadêmica do curso de Direito da Faculdade de Direito de Santa Maria. Endereço eletrônico: kakasegat@hotmail.com



judicialization. This approach becomes relevant since the Brazilian legal system presents great insecurity and dissatisfaction, above all, by the length of time, prolonged and unpredictable duration in time and by not responding effectively to the demands and expectations of the population. In order to achieve the general objective, the research will describe the new technologies implemented in the litigious resolutions, mainly allied to the digital area, since the digital forms have reached increasing proportions due to their greater reach and popularity in society. In addition to addressing an online dispute resolution (ODR) method which consist of using the technology resources for Alternative Dispute Resolution. For the development of the research the method of deductive approach was adopted, taking into account that from a central idea will transpose assumptions pertinent to the subject and from it the conclusion will be made. In order to do so, a research of a bibliographic and documentary nature was chosen, using a qualitative approach, with a focus on citizenship, following the line of research in Private Law and accountability of civil law.

Keywords: Legal System. Resolution. Conflicts. New Technologies. Effectiveness

INTRODUÇÃO

O Estado como aquele responsável por garantir a segurança jurídica e da prestação jurisdicional no sistema judiciário brasileiro, ao longo do tempo tem sofrido duras críticas decorrentes da falta de efetividade para resolver os litígios de forma adequada e ágil, ocasionando em tribunais abarrotados de processos, e esses permanecem em espera por longos períodos de tempos, o que gera grande insatisfação da sociedade. Uma das razões busca-se que as resoluções de conflitos sejam resolvidas por meios que proporcione uma maior segurança, agilidade e satisfação nas pretensões pessoais.

O presente artigo tem como objetivo apresentar uma revisão da literatura científica a respeito das novas tecnologias utilizadas para resolução de conflitos de forma eficiente, dando ênfase as que se refere as técnicas digitais dos modelos de Online Dispute Resolution, a fim de oferecer informações para os profissionais na área jurídica e a quem mais interessar.

Para alcançar o objetivo geral, a pesquisa irá descrever através do método de procedimento monográfico sobre o uso das novas tecnologias utilizadas para a resolução dos conflitos. Para o desenvolvimento da pesquisa adotou-se o método de abordagem dedutivo,



levando em consideração que a partir de uma ideia central irá transpor premissas pertinentes ao tema e, a partir dela será feita a conclusão.

A justificativa do trabalho se dá pela necessidade de uma mudança na forma como os litígios são resolvidos e pelo fato da área digital ser muito mais que apenas mais uma ferramenta de comunicação, ou seja, a internet tornou-se o próprio espaço, onde se formam várias relações jurídicas, o que exige dos sistemas jurídicos brasileiro uma nova abordagem sobre o antigo problema da resolução de litígios.

1. OS AVANÇOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS NAS RESOLUÇÕES DOS CONFLITOS

Com a Reforma do Judiciário de 2004 (EC45) ocorreu uma de suas significantes inovações a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), encarregado pelo controle administrativo do Poder Judiciário e pelo planejamento das políticas públicas para o Sistema de Justiça. Como formulador de políticas, o CNJ precisa amparar suas decisões em diagnósticos e análises resultantes de relatórios estatísticos e de comunicação de informações remetidas pelos órgãos judiciários de todo o país. (LIMA; FEITOSA, 2016).

A começar pelas informações estatísticas e do panorama traçado das atividades do Poder Judiciário nacional, O CNJ tem trabalhado na formulação de várias políticas públicas com intenção de resolver os problemas detectados e aprimorar a prestação jurisdicional. Destacando entre as ações implementados por esse órgão, o incentivo à adoção dos “Métodos Adequados de Solução de Conflitos” (MASCs), tais como mediação e conciliação; a virtualização do Poder Judiciário; a criação de metas orientadas para redução do estoque de processos, dentre outras. (LIMA; FEITOSA, 2016).

A resolução extrajudicial de litígios por meio da arbitragem, da conciliação ou da mediação, porém não está limitada aos meios físicos de resolução de conflitos. O crescimento e a popularização das tecnologias de comunicação e informação (TI) oportunizaram novas ferramentas para a resolução dos conflitos oriundos das relações jurídicas firmadas no ciberespaço. O movimento em direção aos meios de Resolução Online de Litígios (ODR) constitui-se, assim, num caminho natural para a resolução de conflitos que se originam das



relações que os indivíduos estabelecem na Internet e nas demais redes de transmissão de dados e informação. Se tais conflitos se assemelham às controvérsias comuns às relações jurídicas firmadas no mundo dito “físico”, o caráter desterritorializado e ubíquo do ciberespaço impede uma simples transposição de regras materiais e procedimentais tradicionais para a resolução dos litígios virtuais. (AMORIM, 2017).

2. FORMAS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS (ODR)

Os métodos de online dispute resolution surgiram e se desenvolveram a partir da iniciativa do website E-bay, quando desenvolveu em parceria com o site SquareTrade.com, uma plataforma de conciliação virtual como resposta às milhões de reclamações e queixas referentes às transações por eles intermediadas. Onde criou-se um eficiente sistema de feedback para fins de avaliação da qualidade dos negócios por ele intermediados, obtendo resultados promissores, pois foram mais de duzentas reclamações feitas pelos usuários, as quais foram integralmente solucionadas no prazo máximo de duas semanas. (JUNIOR, 2017).

Segundo entendimento de Amorim (2017) Os modos de Resolução Online de Litígios (Online Dispute Resolution - ODR) consistem, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito “físico”. Nesse sentido, ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução Online Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito ou mesmo o uso das ferramentas de Dispute System Design (DSD), aplicando-as aos meios de Resolução Online de Litígios. Sob uma perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um



terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito nos casos da mediação e da arbitragem online.

O aproveitamento dos métodos ODR pode ser mais proveitoso do que a aplicação das técnicas ADR, isso ocorre por causa da informalidade, simplicidade, facilidade de acesso, aproximação das partes geograficamente distantes, entre outros benefícios. O fato da informação ser divulgada pela internet, e este ser um meio fácil, barato, rápido e eficaz para se comunicar é considerado vantajoso. Um dos benefícios a serem considerados em negociação automatizada é a transferência da responsabilidade para as partes conflitantes em relação à respectiva resolução do conflito, de modo que magistrado ou árbitro não terá que interferir, dispensando assim eventuais procedimentos executivos em caso de descumprimento do avençado, uma vez que a solução do conflito partiu da voluntariedade das partes. (JUNIOR, 2017).

CONCLUSÃO

De acordo com o disposto acima, verifica-se que modelos tradicionais de resolução de litígios não propiciam as soluções mais eficazes para os problemas criados pela sociedade. Com efeito, a utilização das novas tecnologias de informação e transmissão de dados mudou não apenas mudou a realidade mundial como transformou significativamente a maneira como os indivíduos estabelecem relações jurídicas. O meio digital, através da internet tornou-se o espaço no qual se formam diversas relações jurídicas, o que exige dos sistemas jurídicos brasileiros, novas abordagem e utilização de novas ferramentas que venham a substituir o antigo problema da resolução de litígios.

Desta forma é perceptível a importância das novas tecnologias utilizadas a fim de resolver litígios, observando que a onipresença e a velocidade da formação das relações jurídicas no ciberespaço tornam-se a forma mais evidente de uma ruptura com os meios tradicionais de resolução de conflitos, assim proporcionando a efetividade e celeridade das demandas presentes na sociedade.



REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sergio Tenório de. **A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira**, 2017. Revista de Ciências Jurídicas Pensar, Fortaleza. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rpen/article/viewFile/5397/pdf>>. Acesso em: 03 de set. De 2018.

JUNIOR, Vanderlei de Freitas Nascimento. **A Evolução do Métodos de Resolução de Conflitos em Ambiente Virtual: Online Dispute Resolution**, 2017. Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca. Disponível em:<<https://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/viewFile/439/pdf>>. Acesso em: 03 de set. de 2018.

LIMA, Gabriela Vasconcelos Lima; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online Dispute Resolution (ODR): A Solução de Conflitos e as Novas tecnologias**, 2016. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul. Disponível em: <[file:///D:/_Usu%C3%A1rio/Downloads/8360-39244-1-PB%20\(1\).pdf](file:///D:/_Usu%C3%A1rio/Downloads/8360-39244-1-PB%20(1).pdf)>. Acesso em: 03 de set. de 2018.