

JNT - FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY JOURNAL ISSN: 2526-4281 - QUALIS B1



**ONLINE DISPUTE RESOLUTION:
A TECNOLOGIA COMO FORMA DE RESOLUÇÃO DE
CONFLITOS**

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION:
TECHNOLOGY AS A FORM OF CONFLICT RESOLUTION**

Ellaine SANTOS

**Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: adv.ellaine.santos@faculadefacit.edu.br**

Pedro Henrique Cabral FEITOSA

**Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: adv.pedro.feitosa@faculadefacit.edu.br**

Maicon Rodrigo TAUCHERT

**Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: maicon_rodrigo_tauchert@hotmail.com**

Rafael Xavier de SOUZA

**Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: rafael.souza@faculadefacit.edu.br**

Márcio Adriano CABRAL

**Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: marcio.adv.to@gmail.com**

Bruna de PAULA

**Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: brunadepaula@faculadefacit.edu.br**



RESUMO EXPANDIDO¹

RESUMO: Os conflitos fazem parte da vida cotidiana, mas muitos desses não são resolvidos em tempo hábil, e nem satisfaz as partes litigantes. Em decorrência disso, surgiram formas de resoluções de conflitos, todas essas baseadas na satisfação das partes na lide, e também na economia processual. A on-line dispute resolution (negociação online, a mediação on-line e a arbitragem online.), surge como alternativa de resolução de conflitos. A on-line dispute resolution, são mecanismos tecnológicos que interligam as partes de um processo para se chegar a um acordo com o menor descontentamento possível das partes. É importante lembrar que a pessoa intermediária (árbitro, conciliador ou mediador) precisa ser imparcial e usar muito da empatia, “rapport”, para se conectar bem com as pessoas.

Palavras-chave: conflitos; lides; on-line dispute resolution; partes e empatia.

INTRODUÇÃO

A mediação on-line é um mecanismo que visa a facilitar a negociação e tem um terceiro imparcial para ajudar nesse processo. Trata-se, pois, de uma negociação online com a assistência de um terceiro imparcial, que pode ser realizada através de sistemas ou aplicativos de videoconferência e de troca de textos (e-mail) (BARROCAS E FERREIRA, 2020).

A arbitragem on-line já se realiza através de videoconferência e também de troca de e-mails, e representa o papel do terceiro imparcial decidindo um conflito em questão e quase sempre gera efeito vinculante, uma decisão sólida e segura. O terceiro, que irá resolver o caso, precisa ser empático e imparcial, pois as lides mexem muito com o emocional das partes. O Brasil é um país com enorme extensão, e com muitas pessoas distribuídas em cada parte do território. Quando há problemas com pessoas de diferentes regiões, é importante o uso das ferramentas de resolução de conflitos, pois há uma economia processual e uma rápida resposta, ao contrário do que ocorreria pela via judicial tradicional, que não é o ideal, mas sim um sistema ultrapassado, atrasado, para os dias atuais.

DESENVOLVIMENTO

Com a pandemia que o mundo está enfrentado desde o ano de 2020, fica evidente a importância das formas de resolução de conflitos com a ajuda tecnológica. Além disso, é esperado que as pessoas recorram a essas formas revolucionárias de solução de lides, uma vez que mostram resultados positivos para a vida de todos, seja na economia processual (no Brasil as custas processuais são altíssimas) ou na economia de tempo.

A questão da confiança no árbitro, mediador e conciliador, é algo muito importante, pois se assim não fosse, as pessoas que buscam uma decisão, não confiaria. Para Barrocas e Ferreira (2020):

¹ III Simpósio Jurídico do Curso de Direito da Faculdade de Ciências do Tocantins FACIT, dias 9, 10 e 11 de Novembro de 2021.

O principal atributo que um mediador deve possuir em um procedimento de mediação online ou face-to-face é a confiança. A confiança é considerada em qualquer procedimento de solução de conflitos como condição essencial para a troca de informações e capaz de gerar empatia, generosidade e uma sequência de movimentos das partes em prol de um acordo. Um ambiente pautado na confiança reduz significativamente o fator medo das partes e, por conseguinte, um comportamento retraído em termos de solução. Em suma, gera um ambiente de cooperação. A desconfiança, no entanto, gera um comportamento defensivo e, acima de tudo, faz com que as partes acreditem que qualquer ação em prol da cooperação será usada contra ela (por exemplo, fará a outra parte pensar que está cooperando porque possui um direito fraco e, por conseguinte, menores chances de vitória em um procedimento adjudicatório posterior). A confiança na mediação é uma via de mão dupla uma vez que deve ser construída não somente entre as partes, mas também entre partes e mediador. A habilidade do mediador de gerar empatia (rapport) com as partes é considerada a habilidade mais importante que um mediador deve possuir (BARROCAS E FERREIRA, 2020, s/p).

O mediador, ao usar a tecnologia em um procedimento de ODR (On Line Dispute Resolution) deverá estabelecer estratégias para vencer as dificuldades criadas pela mesma (BARROCAS E FERREIRA, 2020). A tecnologia será o instrumento de comunicação, para isso, e as técnicas desenvolvidas pelo mediador, precisa ser de tal forma que as partes fiquem suscetíveis a fazer bons acordos, e como mencionado anteriormente, que haja satisfação para todos e o mínimo descontentamento por alguma parte. É sempre importante, que o mediador tenha ciência que as partes estejam entendendo a mensagem da forma certa, afinal esse é o responsável por esclarecer qualquer dúvida ou mal entendido que possa surgir. Os litigantes têm oportunidade de se expressarem e mostrarem sua visão e sua tese sobre o objeto material da ação auto compositiva. Todas as etapas intermediadas pelo mediador, o responsável pela solução de um problema.

Para confirmar a importância das medidas de solução de conflitos por meio do on-line dispute resolution, os autores Barrocas e Ferreira (2020) apresentam como exemplo o que aconteceu em Goiás, com um estudo de uma magistrada. Vale citar a experiência realizada pelo 2º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) de Anápolis-GO do Tribunal de Justiça de Goiás nas audiências de conciliação. A pesquisa foi realizada de abril a dezembro de 2018 e consistia em dar suco de uva para o grupo experimental e dar água para o grupo de controle. No estudo a Magistrada Aline Vieira Tomás Protásio concluiu que tomar suco de uva com açúcar durante uma audiência de conciliação permitiu às partes alcançarem 76,27% de acordos, enquanto o grupo que ingeriu apenas água atingiu um percentual de apenas 45,24% de acordos. Uma diferença de 31,03% a mais de acordos obtidos. A principal razão para o maior percentual de acordos no grupo experimental é a glicose do suco de uva que é de rápida absorção. A glicose, segundo a Magistrada, funcionou como gatilho de passagem de um Sistema de Punição para um Sistema de Recompensa no cérebro das partes e permitiu que se abrisse para comunicação mais facilmente. O mediador, principalmente devido aos efeitos da mídia, deve ter essa função de facilitador da comunicação.

OUTRAS CARACTERÍSTICAS DA ON-LINE DISPUTE RESOLUTION

Uma característica primordial da on-line dispute resolution é que além dos benefícios da jurisdição nacional, como a redução do número de casos, o ODR também traz muitos

benefícios para as partes. O método de resolução de conflitos pode não apenas ser mais rápido e econômico, mas também evitar a perda emocional causada por encontros face a face. A flexibilidade de horários proporcionada pela mídia digital também atrai. À semelhança das sentenças proferidas pelos órgãos judiciais, os termos da celebração de um acordo ou decisão arbitral constituem um título executório judicial, que pode ser executado se não houver obrigação de cumprimento voluntário. Isso garante a segurança jurídica de qualquer um desses procedimentos. Com o desenvolvimento da plataforma ODR, este formato tenderá a ser diferente: resolva conflitos, não apenas a plataforma em que o programa é executado Online tradicional (KATSH, 2012).

A resolução de conflitos de rede concretiza o conceito de virtualização do sistema judicial, porque isso pode tornar todo o processo virtual, mesmo em alguns casos, as partes optam por continuar o procedimento Discurso. A virtualização não pode ser considerada como um simples uso de tecnologia. O avanço da resolução de conflitos on-line não se deu apenas no aprimoramento dos processos eletrônicos, por isso passou a se desenvolver de forma cada vez mais virtualizada, mas principalmente no desenvolvimento de novos procedimentos de resolução de conflitos online. Cortés (2011) destacou as dificuldades causadas pela falta de um órgão legislativo com autoridade fiscalizadora. Uso de parâmetros e ODR, especialmente se ODR ao adotar essas soluções judiciais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que é necessário observar o uso adequado desse método adequado de resolução de conflitos para que as partes fiquem realmente satisfeitas com os resultados. Para escolher o método mais adequado é necessário avaliar os benefícios de cada método, fazer uma análise econômica da legislação, custo e tempo, para escolher o método mais adequado, e o designer que resolve o conflito pode ser valioso.

No caso da arbitragem, é necessário escolher excelentes especialistas, árbitros especializados no direito material do caso (não necessariamente arbitragem) e mediadores com as devidas competências técnicas e de qualidade. Escolha uma câmara ou plataforma privada com qualidade, organização e custo proporcionais aos interesses de todas as partes. Vale ressaltar que, com esse tipo de atendimento, quem experimenta ODR terá boa experiência, reduzindo tempo, custo e alcançando resultados efetivos, além de melhorar as condições econômicas e sociais, trazendo também a otimização do sistema judicial.

REFERÊNCIAS

BARROCAS. Carolina; FERREIRA. Daniel. **Online Dispute Resolution como forma de solução de conflitos em tempos de pandemia no Brasil e Canadá: habilidades e competências dos profissionais.** Disponível em: <https://www.direitoprofissional.com/odr-em-tempos-de-pandemia-no-brasil-e-canada/>. Acesso em: 16 de Nov. de 2020.

AMORIM. Fernando; RODRIGUES. Ricardo. **A resolução online de litígios (ODR) na Administração pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência.** Disponível em: <https://revistades.jur.puc-rio.br/index.php/revistades/article/download/799/550>. Acesso em: 20 de Nov. De 2020.