Tecnologia, Resolução de Conflitos e o Futuro
São Paulo, Brasil
21 de maio de 2018
Daniel Rainey

INÍCIO DOS COMENTÁRIOS GRAVADOS

Primeiro eu gostaria de agradecer ao ICFMI e à Ana por me convidarem para falar com vocês hoje. Quando eu perguntei sobre o que eu deveria falar, me indicaram três conceitos-chave: **Tecnologia, Resolução de Conflitos** e o **Futuro.**

Eu me sinto bem confortável para falar sobre tecnologia e resolução de conflitos, mas fico um pouco ansioso quando começo a falar sobre o que acontecerá no futuro – muitas pessoas muito inteligentes foram feitas meio de bobas quando suas previsões sobre o futuro acabaram se tornando erradas e até mesmo um pouco ridículas. De qualquer forma, farei o meu melhor olhando na minha bola de cristal.

Neste vídeo, começarei a falar sobre tecnologia e resolução de conflitos, então abrirei espaço para perguntas e comentários que vocês poderão ter e responderei às suas contribuições ao vivo pelo link de vídeo na internet. Depois continuarei com alguns comentários sobre onde acho que estamos indo, especialmente quanto à relação entre tecnologia e resolução de conflitos e a justiça, que acredito ser o principal interesse dos presentes nesta sessão. Por fim, claro, terminarei com um tempo para seus comentários e perguntas.

Acho que a melhor forma para entender a atual relação entre tecnologia da informação e comunicação (ICT) e a resolução de conflitos é olhar um pouco para trás para os primeiros esforços para desenvolver plataformas online para resolução de conflitos (ODR). Mas, primeiro, qual é o atual cenário de tecnologia e resolução de conflitos?

Como vocês sabem, a tecnologia online foi integrada a todos os aspectos de nossa vida social - compramos e vendemos tudo e qualquer coisa online, acessamos notícias online, mantemos contato com amigos em todo o mundo online e alguns de nós até mesmo encontram alguém para se casar online. A resolução de conflitos não é diferente de qualquer uma das

nossas outras atividades sociais. Há muitos anos tornou-se claro para mim que a ICT iria se tornar parte da estrutura de resolução de conflitos apenas por conta da natureza da ICT e da resolução de conflitos. A ICT abre canais de comunicação, proporciona novas formas de reunirmos e analisarmos informações e nos força a pensar sobre grupos e relacionamentos sociais de uma forma diferente. Se, na condição de resolvedores de conflitos, nós sistematicamente gerenciamos a comunicação, procuramos meios de encontrar e entender informações e ajudamos as partes a lidar com seus relacionamentos sociais, como pode a ICT *não* ter impacto sobre a resolução de conflitos?

Quero deixar claro o que significa "resolução de conflitos" para mim. Na prática, podemos pensar em resolução de conflitos como qualquer uma das várias formas em que terceiros, como mediadores, facilitadores ou advogados, trabalham com partes que têm diferenças entre si. O objetivo poderá ser a resolução, ou a administração ou um acordo, mas a dinâmica com que lidamos como potenciais resolvedores de conflitos é a interação entre partes que estão em conflito entre si.

Considerando a amplitude dessa definição, é fácil ver o impacto da tecnologia na resolução de conflitos em muitos níveis.

Há uma série de plataformas que direcionam os conflitos de forma muito específica em um local estreito. Por exemplo, nos EUA há o "Oh Crap App" que permite aos motoristas obterem consultoria jurídica rápida quando são parados pela polícia em virtude de violação das leis do trânsito. Há até mesmo uma plataforma de ODR que permite a comunicação e resolução de conflitos entre astronautas trabalhando nas estações espaciais internacionais. Esses aplicativos focados oferecem comunicação com especialistas e uma grande quantidade de informações que, antes da era das ODRs só seriam possíveis por meio de consultas diretas com um profissional. Esse florescer de aplicativos focados está desafiando a estrutura das práticas tradicionais de resolução de conflitos.

Há ainda plataformas que oferecem "serviços completos" de ADRs análogos ao tipo de serviços completos de intervenção oferecidos pelos escritórios de mediação ou escritórios de advocacia. Por exemplo, a Trokt permite às partes abrirem casos, obterem informações, negociarem diretamente uma com a outra e contratarem serviços de terceiros para ajudá-las a chegarem a uma solução. É, em todos os sentidos, um escritório virtual de resolução de

conflitos. De novo, os aplicativos como a Trokt estão mudando a natureza da prática de terceiros.

Por fim, há plataformas projetadas para lidar com um grande número de casos, usando algoritmos e inteligência artificial. Essas são as plataformas mais relacionadas às origens das ODRs e acredito que sejam as que terão maior impacto direto sobre a prática do direito no futuro.

Peço que me acompanhem por um momento enquanto eu olho para trás para as origens das ODRs – conforme seguirmos em frente, irei conectar a história com o que está acontecendo agora com o acesso à justiça e ao sistema judiciário.

A integração da tecnologia da informação e comunicação na resolução de conflitos, ODR, começou seriamente no final dos anos 90 e estava relacionada ao crescimento do *e-commerce*. Algumas das forças propulsoras do *e-commerce* que moldaram as primeiras plataformas de ODR ainda continuam importantes hoje em dia, especialmente nos sistemas de justiça em todo o mundo.

A primeira força propulsora por trás da ODR era geográfica e jurisdicional. Os litigantes nas plataformas de *e-commerce* eram de todas as partes do mundo, viviam nas jurisdições mais variadas então as controvérsias entre as partes do *e-commerce* só puderam ser tratadas por meio da criação de "sistemas privados de justiça". A UNCITRAL tentou por muitos anos criar uma norma internacional voluntária para tratar das controvérsias de *e-commerce* transnacionais, sem sucesso. A solução tem sido de as empresas criarem sistemas privados de justiça em que compradores e vendedores aceitam os termos e as condições que todos clicamos quando usamos um *site* de *e-commerce*. A necessidade de criar esses sistemas levou a plataformas robustas de ODR que funcionam muito bem para controvérsias básicas de *e-commerce*.

A segunda força propulsora por trás da ODR foi o volume. Em *e-commerce*, as controvérsias estavam sendo criadas em quantidades elevadas o suficiente para tornar impossível que elas fossem resolvidas utilizando-se os métodos tradicionais. É provavelmente preciso presumir que uma grande plataforma de *e-commerce* hoje gere entre 60 e 100 milhões de controvérsias por ano, espalhadas por todo o mundo. Como vocês podem imaginar,

encontrar, treinar e gerir mediadores o suficiente para tratar desse volume de casos é impossível.

A terceira força propulsora por trás da ODR envolveu o universo delimitado onde ocorreram as controvérsias de *e-commerce*. Existem apenas tantas coisas que podem dar errado em uma interação de *e-commerce* – o item não chegou, ou estava quebrado, ou não era aquilo que estava anunciado, etc. E existem apenas tantas coisas que podem ser feitas para resolver essas controvérsias – reembolso em dinheiro, substituição do item, etc. Isso permite a criação de plataformas que usam algoritmos para ajudar a resolver controvérsias sem o envolvimento "humano". Também é provavelmente preciso dizer que das 60 a 100 milhões de controvérsias criadas por uma plataforma de *e-commerce*, 80 a 90% são resolvidas sem a intervenção de um terceiro tradicional.

Estou enfatizando essas plataformas de *e-commerce* pois acho que elas representam a tecnologia mais importante e influente para a resolução de conflitos hoje em dia, especialmente nos sistemas de justiça e tribunais.

Vou encerrar meus comentários gravados por aqui e ver se existem perguntas ou comentários. Depois disso passarei aos meus comentários sobre ODR e o sistema de justiça e para onde estamos indo no futuro.

FIM DOS COMENTÁRIOS GRAVADOS

Este texto é propriedade de Daniel Rainey. Qualquer uso está sujeito a direitos de autor.