

JUSTIÇA & CIDADANIA[®]

ISSN 1807-779X | Edição 210 - Fevereiro de 2018

MINISTRO LUIZ FUX

PRESIDENTE DO TSE

“FICHA SUJA ESTÁ FORA
DO JOGO DEMOCRÁTICO”

EDITORIAL: MUDANÇAS BEM-VINDAS

Sistemas de resolução de conflitos online

Mais uma porta de acesso à Justiça

Isabela Ferrari | Juíza Federal do Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Andrea Maia | Vice-Presidente de Mediação do CBMA



Isabela Ferrari, Juíza Federal na 2ª Região

Arquivo pessoal

Hoje, a tecnologia faz parte do dia a dia das Cortes brasileiras. Já se passou mais de uma década da Lei do Processo Eletrônico (Lei 11.419/ 2006) e, desde então, houve avanços notáveis no sentido de se buscar a maior utilização da tecnologia como forma de ampliação do acesso à Justiça, ganho de eficiência e diminuição de custo.

Em 2016, o número de processos novos ingressados por meio eletrônico no Poder Judiciário foi de 70,1%, havendo ramos da Justiça, como a Trabalhista, em que esse percentual chegou a 99%¹. Há iniciativas em todo país para utilização de meios tecnológicos², havendo inclusive recente posicionamento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para aceitar o uso de *Whatsapp* como ferramenta para intimações nos juizados especiais³.

Os exemplos elencados acima representam apenas uma faceta do uso da tecnologia na prestação jurisdicional. Nesse universo, a solução de conflitos *online* (*Online Dispute Resolution – ODR*) avança muito mais. ODR são os sistemas ou ferramentas focadas em solução (e prevenção) de conflitos por meio de tecnologia informática, softwares e utilização da internet, utilizando-se inclusive de inteligência artificial.

A penetração de tecnologia nos procedimentos jurisdicionais ocorre em três fases. A primeira envolve a administração de processos e aumento de eficiência, como nos exemplos mencionados acima. A segunda

fase refere-se ao aumento de governança digital, com mais ferramentas e informações acessíveis ao público. Finalmente, há ferramentas de acesso à justiça, que dizem respeito a procedimentos sendo feitos integralmente ou hibridamente por inteligência artificial (KATSH e RABINOVICH-EINY: 2017,155).

A experiência do ODR surgiu nos Estados Unidos a partir da necessidade de se dar resposta a questões surgidas no ambiente online, devido a peculiaridades das relações e negócios que ocorrem na internet, tais como, a localização geográfica dessas relações e seu alto número de ocorrência.

Foi nesse cenário que nasceu o primeiro sistema de ODR, da empresa eBay, em 1999. O sistema inicialmente consistia em mediação por meio de e-mails. Nas duas semanas após o lançamento foi utilizado por 225 pessoas, com uma taxa de solução de mais de 50%. Hoje, o eBay utiliza um *software* de negociação entre comprador e vendedor e resolve 60 milhões de disputas por ano, com uma taxa de acordos de 80% (KATSH e RABINOVICH-EINY: 2017,32).

Inicialmente os mecanismos de ODR imitavam no mundo virtual dos mecanismos de ADR existentes no mundo off-line. No entanto, são essas diferenças que revelaram o maior potencial de desenvolvimento de ODR. Como exemplo, cita-se a possibilidade de comunicação assíncrona (mensagens trocadas sem ser “ao vivo”), de armazenamento de dados que possibilita análise de comportamentos e desenvolvimento de formas de prevenção de conflitos ou de métodos mais eficazes de solução, além da utilização de inteligência artificial.

Há exemplos de iniciativas interessantes no mundo todo, em que *softwares* são utilizados em maior ou menor escala para auxiliar as partes a resolver seus conflitos. Cite-se a *Rechtwijzer* (Holanda)⁴, focada em divórcios, e o *TurboTax*⁵, um *software* americano que auxilia cidadãos a fazerem declaração de imposto de renda por meio de perguntas simples sobre a vida, que são traduzidas nos complexos formulários da Receita Federal dos Estados Unidos.

Aqui mesmo no Brasil, temos o *consumidor.gov.br*⁶, iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça, que oferece um espaço simples de discussão entre empresas e consumidores. Mesmo que não ofereça mecanismos mais complexos de negociação por meio de inteligência artificial, ao final de cada caso, o programa questiona se a solicitação foi resolvida ou não. Os dados ficam salvos na plataforma e podem ser recuperados pelas partes a qualquer momento posterior, além de serem gerados *rankings* e outras informações públicas sobre os conflitos levados à plataforma.

Acreditamos que os exemplos aqui expostos, apesar de terem ocorrido fora do Judiciário, demons-



Arquivo pessoal

Andrea Maia, vice-presidente de Mediação do CBMA

tram o grande potencial do ODR para a prestação jurisdicional. Note-se que já existem iniciativas de ODR sendo utilizado diretamente pela Justiça na Austrália (*e-courtroom*⁷) e no Reino Unido (*UK Money Claim Court*⁸).

Independente do grau de evolução dos sistemas já postos em prática, temos pistas de questões teórico-filosóficas importantes para reflexão. No caso de um procedimento feito nos moldes indicados, em que o facilitador é um software criado com base em algoritmos que utilizam de dados colhidos de experiências prévias, pergunta-se como ficariam alguns conceitos básicos do direito, como a neutralidade judicial, a legitimidade e inclusive o direito de ser ouvido.

Um ponto central a se colocar é a *accountability* dos algoritmos utilizados para informar decisões públicas. Por exemplo, em *Winsconsin* (EUA), algoritmos são utilizados para fazer análise de risco de presos, embasando a decisão judicial referente à concessão de liberdade provisória ou conversão do flagrante em prisão preventiva. Questiona-se, no entanto, como são construídos esses algoritmos?

Ainda que haja espaço para críticas e reflexões sobre a legitimidade e possibilidade de utilização de ODR dentro das Cortes, certamente esta é uma oportunidade para tornar o processo mais rápido, barato e eficiente, concretizando, assim, o acesso à Justiça. Assim, acreditamos que a pergunta não seja se deve haver ou não ODR nas Cortes, mas como se dará sua implementação, que é inevitável.