



# CEST

Centro de Estudos Sociedade e Tecnologia



Universidade de São Paulo

Boletim - Volume 1, Número 7, Setembro/2016

## Do conflito ao acordo na era digital

### Mario E. S. Magalhães

Em um mundo cada vez mais conectado, com mais linhas de telefone ativas do que habitantes, com mais acesso à informação do que a pessoa mais rica de 20 anos atrás e com o maior nível de escolaridade que a humanidade já teve, alguns desafios continuam os mesmos: os processos de negociação e resolução de conflitos.

As negociações ainda são, na maior parte, resolvidas em contatos presenciais, mesmo que à distância, por telefone ou teleconferência.

Quando levado ao conflito, existe no Brasil uma cultura de judicialização. Qualquer disputa é transferida a um sistema judiciário absolutamente sobrecarregado.

Por um lado, é resultado de uma sociedade que, avessa ao conflito pessoal, busca um judiciário paternalista eximindo as partes do esforço em buscar acordos. Por outro, decorre de uma sociedade desigual onde os

detentores de recursos protelam as decisões e os demais, pelo custo e pelo desconhecimento, não tem acesso à solução de conflitos de baixo valor ou adequada às suas necessidades.

A tecnologia pode ser parte de uma resposta estrutural para a negociação e resolução de conflitos e o adequado acesso de todos à Justiça. Três grandes pilares compõem esta estrutura: a mudança da sociedade, o arcabouço legal existente e a disponibilidade da tecnologia. Todos inter-relacionados e mutuamente causa e efeito entre si e os sistemas e comportamentos emergentes.

### A sociedade mudou

A sociedade espera, cada vez mais, que toda e qualquer disputa em relações comerciais seja resolvida rápida e satisfatoriamente, respeitando os direitos de todos os envolvidos, principalmente dos minoritários. O direito de reclamar e resolver, se necessário em redes sociais, é visto como certo e disponível.

O contato pessoal ou mesmo verbal mudou. Os jovens (e cada vez mais as gerações anteriores) abandonam o telefone e a necessidade

de se deslocar para realizar contatos iniciais ou eventuais. Independente se é uma resposta à evolução das cidades e dos comportamentos sociais ou dos resultados da tecnologia, a mudança ocorre.

A confiança no papel de grandes instituições - empresas ou governo - na vida e nas relações entre os indivíduos foi reduzida, principalmente para os jovens. Eles não esperam ter sua vida profissional vinculada a uma grande empresa, nem acreditam que instituições governamentais ou formas de governo possam vir a ser os motores do bem-estar em suas vidas.

### O arcabouço legal existe

A tendência de buscar soluções fora da tutela do estado é mundial. Os estados se apenaram frente aos desafios de resolver conflitos no mundo digital. Sem fronteiras e com legislações díspares que não evoluem na mesma velocidade da sociedade, os participantes das relações comerciais se voltaram a processos de mediação e arbitragem percebidos como formas justas de resolver conflitos.

Os grandes mercados, Europa e Américas responderam fomentando e oficializando processos de mediação e arbitragem, que sempre estiveram presentes, mas restritos ao universo de grandes transações e disputas.

O Brasil neste sentido avançou significativamente, aprovando um conjunto de leis e regulamentações que apoiam e incentivam a busca de soluções

**A tecnologia pode ser parte de uma resposta estrutural para a resolução de conflitos e o adequado acesso de todos à justiça**



negociadas.

### A tecnologia está disponível

O mundo digital disponibilizou novas formas de comunicação que conquistaram maciçamente todas as camadas da sociedade. Enquanto o telefone levou dezenas de anos para ser de uso comum e o e-mail levou poucos anos, as opções de comunicação na Internet são disponibilizadas e adotadas por bilhões de pessoas em intervalos de tempo muito inferiores.

O crescimento de indicadores de acesso à internet, a comunicação através de texto e mensagem, o uso de aplicativos abertos e proprietários incentivam e demonstram que resolução de conflitos através de meios digitais é inevitável. O arrojo e o reconhecimento da realidade pelos grandes participantes do mercado, incluindo todos os esforços por um e-Governo, determinam a velocidade da mudança desses mecanismos digitais para a resolução de conflitos.

Em um mundo onde as relações comerciais são voluntárias e o acesso à tecnologia é generalizado não existe mais espaço para um caminho único e obrigatório para a solução de conflitos, imposta através de regras, regulamentos e legislação que não atendem à demanda da sociedade.

### Os benefícios são promissores

A realidade é que os benefícios aportados pelas soluções digitais para o apoio à resolução de conflito são exponencialmente superiores aos meios tradicionais:

- Maior flexibilidade, menor custo e maior adequação para atender necessidades específicas de cada tipo de relação comercial, inclusive para baixos valores;
- Maior eficiência em relação a distâncias geográficas;
- Facilidade de participação para envolvidos localizados fisicamente em geografias distintas;
- Processo confidencial limitado às partes envolvidas;
- Acesso à justiça para os minoritários em relações comerciais de baixo valor;
- Parte destes benefícios decorre de mudanças profundas que também são catalisadas pelos mesmos fatores estruturais;
- Melhor balanceamento de poderes entre as partes através da facilidade de acesso a meios eletrônicos;
- Afastamento de preconceitos, uma vez que a resolução pode ocorrer sem identificação física dos envolvidos;
- Melhor equilíbrio e menor desgaste emocional das partes

diretamente envolvidas oriundos da comunicação não presencial.

### Solução para todas as disputas?

A resolução de conflito com o uso da tecnologia digital está ainda longe de ser uma solução completa, ubíqua e abrangente.

É o caso, por exemplo, das disputas relacionadas à vida ou questões com risco de morte, em geral envolvendo planos de saúde, hospitais e a realização ou não de tratamentos. Não se pode depender de procedimentos sem a ação direta de seus protagonistas e representantes. Pelo menos enquanto não se tiver uma automação completa dos fluxos de decisão envolvidos nestes processos

Outra situação que necessita evolução, tanto da automação do estado, quanto do arcabouço jurídico disponível, são os conflitos onde a iniciativa privada questiona as decisões de órgãos governamentais.

Mas, de fato, considerando que as relações comerciais são voluntárias, é possível para a sociedade definir voluntariamente novos caminhos.



**Mario E. S. Magalhães**  
é engenheiro graduado pela  
Escola Politécnica da  
Universidade de São Paulo  
(EP-USP) e colaborador do  
CEST-USP.

Coordenador Acadêmico: Edison Spina

Este artigo resulta do trabalho de apuração e análise do autor, não refletindo obrigatoriamente a opinião do CEST