

9ª Mostra Científica

Pesquisa, Pós Graduação e Extensão



ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) EM TEMPOS DE PANDEMIA

Júlia Schwanz Sarmiento de Almeida, Johnny Estefano Ramos Lievori

Acadêmica de Direito – UNESC, juhschwanz@hotmail.com; Mestre em Direito, Justiça e Desenvolvimento – IDP/SP e Professor do UNESC

INTRODUÇÃO

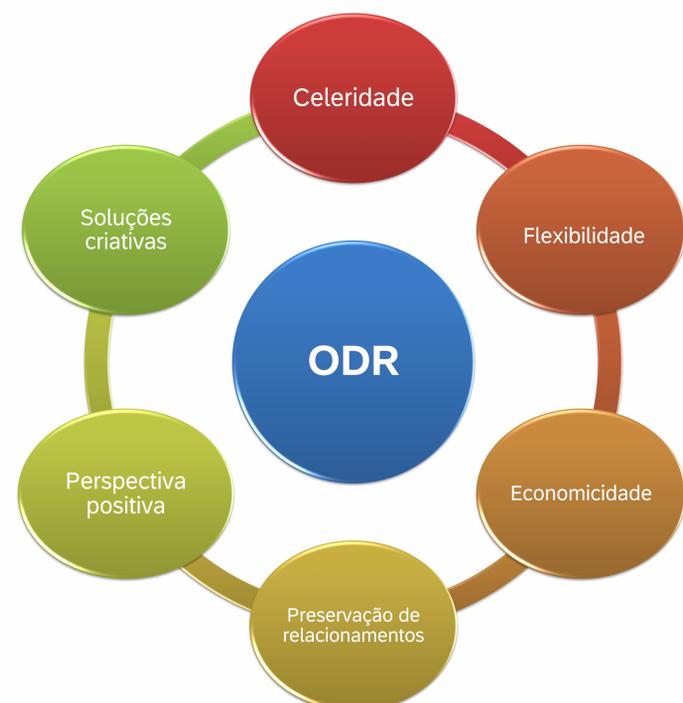
A necessidade de distanciamento social para mitigação da disseminação do novo coronavírus (Covid-19) provocou a exploração de meios que possibilitem a conexão humana de forma remota, célere e eficiente. Em função disso os recursos tecnológicos se apresentam como o principal mecanismo de interação social, impactando até mesmo a atuação de instrumentos de resolução de conflitos entre os indivíduos. É diante desse cenário que a utilização da *online dispute resolution* (ODR) tem crescido e apresentado desafios, vantagens e desvantagens às partes interessadas pela solução pacífica do litígio.

OBJETIVO E METODOLOGIA

A pesquisa visa esclarecer que no Brasil prepondera-se a concepção ampla de ODR, onde a plataforma (pública ou privada) inclui tanto as resoluções de conflitos por métodos consensuais desempenhados em um ambiente completamente digital, quanto as plataformas automatizadas que apresentam novos mecanismos como uma “quarta parte” na busca pela resolução da disputa. Além disso, buscou-se evidenciar pontos positivos como, a flexibilidade, celeridade e economicidade procedimental nas ODR’s, a possibilidade de preservação do relacionamento entre os envolvidos, de uma perspectiva positiva após uma maior compreensão a respeito do fator gerador do conflito e o desenvolvimento de soluções mais criativas em atendimento ao interesse das partes. Em contraponto, foi apresentado um campo de desigualdades no acesso às tecnologias da informação, a instabilidade de rede e evidências de que o distanciamento físico pode ser prejudicial ao estado de positividade mútua que surge através da convergência do comportamento expressivo não verbal entre as partes. O trabalho foi desenvolvido por meio do levantamento de fontes bibliográficas e documentais, objetivando contribuir com a discussão sobre a pertinência da utilização das ODR’s, mesmo em meio a uma cultura de judicialização de demandas de maneira exacerbada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da evidenciação dos pontos positivos e negativos da *online dispute resolution* (ODR), constata-se que, *online* ou *face-to-face*, os mediadores, conciliadores e árbitros precisam estabelecer e preservar a confiança entre partes para que a troca de informações essenciais à resolução pacífica do litígio seja eficaz. Os meios tecnológicos podem se tornar aliados se bem utilizados, mas grandes inimigos uma vez que a comunicação a distância gere o sentimento de insegurança, a utilização da plataforma não seja bem instruída ou o ambiente virtual seja de difícil acesso. Ao usar a tecnologia em um procedimento de ODR, o terceiro deverá estabelecer estratégias para vencer os desafios impostos, como por exemplo, se conectar utilizando-se das técnicas de *rapport* objetivando criar uma ligação de empatia para que a comunicação ocorra com menos resistência e aproximar as partes da mídia utilizada. De fato, o crescimento do aproveitamento de meios tecnológicos é exponencial, assim, compete aos envolvidos interessados considerarem os pontos positivos e negativos dos meios existentes para resolução das disputas perante as circunstâncias vividas na atualidade.



REFERÊNCIAS

Drolet, A.L., Morris, M.W. Rapport in Conflict Resolution: Accounting for How Face-to-Face Contact Fosters Mutual Cooperation in Mixed-Motive Conflicts. *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 36, pp. 26-50, 2000.

TARTUCE, Fernanda. Reflexões sobre resolução on-line de disputas (“ODRS”). *Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva, Belo Horizonte*, n.43, p.442-453 jan./abr. 2021. Disponível em: <https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wpcontent/uploads/2021/06/DIR43-26.pdf>. Acesso em: 10 de agosto de 2021.