

O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratização mundial do conhecimento.



BOLETIM DE CONJUNTURA

BOCA

Ano V | Volume 13 | Nº 37 | Boa Vista | 2023

<http://www.ioles.com.br/boca>

ISSN: 2675-1488

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10045890>



A PROTEÇÃO DE DADOS GEOESPACIAIS NA MEDIAÇÃO DIGITAL E CONCILIAÇÃO DIGITAL

*Wellington Junior Jorge Manzato*¹

*Marcelo Negri Soares*²

*Maira Fernanda dos Anjos Santos*³

*Jarbas Rodrigues Gomes Cugula*⁴

Resumo

Este estudo analisa a incorporação da tecnologia nos métodos de resolução digital de conflitos e os desafios do judiciário na regulação diante das Resoluções do CNJ e as aplicações práticas. O objetivo é discutir as regras jurídicas específicas de mediação digital e conciliação digital e sua devida implantação e regulamentação, assegurando à privacidade e proteção de dados, especialmente, com criptografia e informações geoespaciais. A metodologia consiste em uma pesquisa bibliográfica com análise na revisão de literatura de natureza exploratória, descritiva e explicativa quanto aos fins. A partir da análise da pesquisa bibliográfica, constatou-se parcimônia da normatização dos métodos de resolução digital por parte do Estado, condição essencial para ratificar que os pressupostos de acesso à justiça on-line sejam satisfeitos, dotado de segurança jurídica e com protocolos eficientes. O Estado tem o compromisso de que esses métodos de resolução digital cumpram estritamente os princípios inalienáveis de justiça e equidade.

Palavras-chave: Conciliação Digital; Mediação Digital; Privacidade; Proteção de Dados; Regulamentação.

Abstract

This study examines the integration of technology into digital conflict resolution methods and the challenges faced by the judiciary in regulation in light of the resolutions issued by the National Council of Justice (CNJ) and practical applications. The objective is to discuss the specific legal rules governing digital mediation and digital conciliation, along with their proper implementation and regulation, ensuring privacy and data protection, especially through encryption and geospatial information. The methodology consists of a bibliographic research with an analysis in exploratory, descriptive, and explanatory literature review in its purposes. From the analysis of the bibliographic research, there is an observed scarcity of regulation of digital resolution methods by the State, an essential condition to confirm that the prerequisites for online access to justice are met, endowed with legal security and efficient protocols. The State is committed to ensuring that these digital resolution methods strictly adhere to the unalienable principles of justice and equity.

Keywords: Data Protection; Digital Conciliation; Digital Mediation; Privacy; Regulation.

¹ Mestrando em Ciências Jurídicas pela Universidade Cesumar (UniCesumar). E-mail: adv.manzato@hotmail.com

² Professor da Universidade Cesumar (UniCesumar). Doutor em Direito. E-mail: negri@negrisoares.com.br

³ Doutoranda em Desenvolvimento Local em Contexto de Territorialidades pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB). E-mail: jarbas.cugula@bsbmais.com.br

⁴ Advogado. Mestrando em Ciências Jurídicas pela Universidade Cesumar (UniCesumar). E-mail: cugula.mestrado@gmail.com



INTRODUÇÃO

A mediação digital e a conciliação digital, impulsionadas pelo advento da inteligência artificial e amplamente promovidas no período pós-pandemia, constituem realidades de considerável magnitude. Cabe ressaltar que esses métodos de resolução digital, como formas alternativas de dirimir litígios, têm adquirido crescente proeminência tanto em território nacional quanto internacional. Portanto, torna-se imperativo que sejam devidamente ponderadas e atentamente contempladas as dimensões da inclusão social, diversidade, privacidade e segurança das informações compartilhadas por parte dos contendores, bem como dos operadores do direito e dos órgãos do sistema judiciário.

Essas modalidades de resolução digital se revelam portadoras de inumeráveis vantagens para seus protagonistas, a exemplo da pronta e eficaz solução de controvérsias, que resulta não apenas na celeridade, mas também na eficiência, concomitantemente à significativa mitigação de despesas e ao alívio do ônus sobre o sistema judiciário, por isso, não podem passar despercebidos a inserção de leis e regulamentações que regem esses métodos no Brasil, para assim, garantir que todos os envolvidos tenham acesso a uma resolução justa e satisfatória para suas disputas.

É inquestionável que tais métodos para dirimir controvérsias têm o potencial de se demonstrar substancialmente mais eficazes, economicamente acessíveis e vantajosos. Entretanto, emerge como premente a necessidade de abordar e superar obstáculos que se apresentam, a exemplo da carência de regulamentação específica, da arraigada resistência cultural e da imprescindível garantia da segurança das informações compartilhadas durante o curso do procedimento, com o fito de assegurar a eficácia e a confiabilidade dessas práticas.

Com efeito, o intuito fundamental reside na apresentação de uma reflexão acerca da inovação nos métodos de mediação e conciliação, compreendendo as vicissitudes inerentes a este contexto intrínseco às plataformas digitais. Os objetivos específicos, por seu turno, visam à análise do aporte jurídico oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça, sobretudo no que concerne à salvaguarda da informação, em estreita correlação com as intrincadas tecnologias de criptografia.

A abordagem metodológica eleita ostenta uma investigação na revisão de literatura, peça fundamental para a escrita de um texto científico, independentemente do gênero: uma tese, uma dissertação, um projeto ou a escrita de um artigo científico de revisão. A pesquisa foi conduzida no intervalo temporal compreendido entre os meses de abril a outubro, com buscas no repositório digital Boletim de Conjuntura (BOCA) e nas plataformas de bases de dados Scielo e Google Acadêmico. As palavra-chave empregadas para a pesquisa foram “conciliação digital”, “mediação digital” e “proteção dados geoespaciais”.



O arcabouço textual se caracteriza pela realização de uma pesquisa bibliográfica com cunho exploratório, descritivo e explicativo. Tal abordagem facilita a realização de uma investigação holística, proporcionando uma análise pormenorizada de conceitos e perspectivas que permeiam o cenário jurídico. Essa revisão de literatura constitui o esteio sobre o qual se edifica uma compreensão substancial e convergente com as questões em foco, enriquecendo, assim, a pesquisa a partir de uma perspectiva eminentemente jurídica.

O texto foi estruturado em quatro seções, precedidas por uma introdução e seguidas por considerações finais. Na primordial seção, delineiam-se reflexões sobre a aplicação do método de resolução digital de conflitos, adentrando na sua composição jurídica. A segunda seção, por sua vez, debruça-se sobre as Resoluções emanadas do Conselho Nacional de Justiça, que disciplinam a utilização da conciliação e da mediação nos litígios, promovendo uma análise das nuances regulatórias. Em seguida, empreende um estudo acerca dos desafios inerentes à implementação da política judiciária digital, explorando suas implicações no contexto jurídico digital. Por fim, a última seção orquestra um debate acerca da proteção de dados em relação às plataformas online de mediação e conciliação, conferindo destaque especial às considerações consignadas pelos autores citados na construção deste trabalho.

MEDIAÇÃO DIGITAL E CONCILIAÇÃO DIGITAL

A conciliação e a mediação, como métodos alternativos de solução de controvérsias, têm experimentado uma notável ascensão nos últimos anos, sobretudo em um ambiente digital em constante evolução. Afirma a autora Moulin “a aplicação de tecnologia à prática jurídica não é novidade no Brasil – softwares de gestão de processos e pesquisa de jurisprudência têm sido implementados há mais de uma década pelo Poder Judiciário e pelo setor legal privado” (MOULIN, 2021, p. 2 *apud* CNJ, 2018a, p. 59).

O conceito de resolução digital de conflitos, amplamente referenciado pela sigla em inglês ODR (Online Dispute Resolution), tem sido objeto de análises e discussões ao longo de um período que ultrapassa duas décadas, entretanto, no contexto brasileiro, esse conceito ainda subsiste na penumbra da compreensão tanto para a maioria dos operadores jurídicos quanto para o corpo acadêmico (MOULIN, 2021).

Apesar da nomenclatura ODR ainda ser desconhecida por muitos, o método de resolução de conflitos pela via digital tem grande impacto na justiça, em razão das potencialidades e desafios que apresenta. A adoção e aplicação no Brasil ainda não são tão ubíquas ou generalizadas quanto ocorre em



outros países, mas o sistema de justiça no Brasil tem demonstrado esforços significativos na promoção da utilização das ODR como uma estratégia para mitigar a sobrecarga de processos judiciais, aliviando assim o peso que recai sobre o aparato judicial.

O Poder Judiciário tem diligenciado na sua adaptação às novas orientações das políticas públicas destinadas à gestão apropriada de controvérsias, com a finalidade de conferir à mediação digital e à conciliação digital a mesma diligência e relevância alocadas à configuração dos serviços inerentes aos processos judiciais, reconhecendo, assim, a inerente importância dessas modalidades como instrumentos essenciais no domínio da justiça.

A instauração de uma política pública que visa incentivar e aperfeiçoar os mecanismos consensuais de litígios tem agregado no processo de reconhecimento das plataformas digitais de mediação e conciliação como instrumento efetivo no meio jurídico, pois, sua aplicabilidade tem mitigado a excessiva judicialização em face dos conflitos de interesses. Com a introdução das plataformas online, é possível mediar e conciliar disputas sem a necessidade de contato físico, o que pode trazer inúmeras vantagens em termos de acessibilidade, rapidez e redução de custos. No entanto, ainda há desafios a serem superados para garantir que essa forma de resolução de conflitos seja inclusiva e eficaz para todas as pessoas.

Com a evolução tecnológica, surgiu a possibilidade de que a mediação e a conciliação fossem realizadas de forma remota, ou seja, sem a necessidade de que as partes estejam fisicamente presentes em um mesmo local. Essa modalidade de mediação e conciliação é conhecida como mediação e conciliação online ou mediação e conciliação virtual (CASTRO, 2018, p. 76).

O perfil dos usuários da mediação digital e conciliação digital é bastante variado, incluindo desde empresas que buscam soluções para conflitos comerciais, até pessoas físicas que enfrentam disputas de ordem familiar, trabalhista ou de consumo. De maneira geral, o uso das plataformas digitais de mediação e conciliação têm sido uma opção popular crescente entre os indivíduos que buscam resolver suas disputas de forma rápida, eficiente e menos traumática do que em um processo judicial.

Em síntese, o recurso digital para a solução de conflitos é uma forma de aproximar as partes envolvidas na lide, permitindo uma comunicação mais clara e eficiente. No entanto, ainda se faz necessário empenhar esforços no aprimoramento da infraestrutura nos países em desenvolvimento, no que diz respeito à esfera tecnológica, dada a frequente intermitência ou insuficiente velocidade de conectividade para a execução eficaz de programas em tempo real.

No âmbito da segurança tecnológica, urge a implementação de um sistema resiliente para conter possíveis atividades fraudulentas, o considerável índice de delitos cibernéticos provoca uma atitude de desconfiança perante os sistemas online por parte da população. Sendo, portanto, imprescindível



focalizar iniciativas no fortalecimento das comunidades virtuais, visando incrementar a utilização das plataformas mediante uma melhor consolidação da confiança.

A aplicação da digitalização do direito atua como uma ferramenta que propicia mais celeridade, eficácia e economia nos processos (BARBOSA; TOLEDO, 2020; MOULIN, 2021), mas a acessibilidade desses recursos digitais pode ser um desafio para alguns grupos sociais. A questão financeira pode ser um obstáculo para pessoas de baixa renda ou que enfrentam dificuldades financeiras, especialmente se os serviços de mediação online e conciliação online forem pagos, conforme Taborda *et al.* (2023) a era da sociedade da informação deve conter políticas públicas que priorizam a promoção da inclusão digital, incluindo os subsídios a todos, com serviços gratuitos e educação digital.

A prestação de serviços em meios digitais por meio das plataformas virtuais esbarra em outras problemáticas junto à população, muitas vezes devido a desafios financeiros, que podem incluir desde a falta de recursos para adquirir dispositivos tecnológicos, como conectividade limitada, barreiras linguísticas, falta de literacia digital, bem como preconceitos e discriminações sociais, culturais e étnicas, falta de representação em produtos e serviços que atendam as necessidades específicas desses grupos de excluídos e outros.

A inclusão digital denota a implementação de estratégias destinadas a integrar o cidadão na sociedade da informação, proporcionando-lhe o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e os recursos indispensáveis para adquirir as competências essenciais para sua utilização (SILVA; PEREIRA, 2023, p. 235). Esta etapa, que se revela como um marco primordial para a inclusão social, implica na participação ativa nos mais preeminentes canais de disseminação de informações na contemporaneidade.

Os grupos minoritários da sociedade civil enfrentam obstáculos significativos no acesso à tecnologia, um exemplo é a falta de opções inclusivas para pessoas trans e não-binárias no cadastro das plataformas digitais em face desse serviço pode ser um obstáculo adicional para a inclusão social. Outro exemplo significativo se refere a população idosa, que na sua maioria, não apresenta conhecimento e habilidades com as novas tecnologias.

Neste cenário de aparato tecnológico, as pessoas idosas aparecem como um público que merece especial atenção no que se refere a esta nova realidade tecnológica, seja em razão da falta de acesso ao formato digital, ou mesmo pela falta de domínio e compreensão dessas ferramentas, fato esse que acaba desencadeando uma exclusão social dessa faixa etária da população considerando a vulnerabilidade decorrente do envelhecimento (TABORDA *et al.*, 2023, p. 444).

Uma outra questão de considerável controvérsia emerge no contexto da regulamentação da Inteligência Artificial (IA), diz respeito à dicotomia “ex ante” ou “ex post”, com uma aplicação tanto em



caráter global como em âmbitos setoriais específicos (COVARRUBIAS; ENRÍQUEZ; GUERRERO, 2022). Tal discussão se desencadeia em decorrência do notável aumento na apresentação de propostas legislativas e na implementação de marcos regulatórios, tanto a nível nacional quanto em instâncias internacionais.

O cerne das políticas de desenvolvimento das nações reside nas discussões concernentes aos parâmetros da IA, um domínio que, não obstante sua importância, tem sido submetido a uma nomenclatura imprecisa e genérica. Essa abordagem ampla e pouco especificada desencadeia a complexidade inerente à IA, uma esfera que engloba uma diversidade de técnicas, algoritmos e aplicações. Infelizmente, essa imprecisão tem levado a uma compreensão superficial, que, longe de abranger integralmente o variado e multifacetado espectro dessa área tecnológica, tem obscurecido sua verdadeira complexidade. Para Moulin (2021, p. 5) “o emprego massivo da expressão inteligência artificial (IA) no debate público atual é frequentemente acompanhado de indefinição conceitual”.

A IA desempenha um papel central na contemporaneidade, essa capacidade de reunir vastos conjuntos de dados, identificar regularidades e, posteriormente, transformá-las em conhecimento acarreta extensa visibilidade na esfera tecnológica. Contudo, a coleta e a utilização dos dados devem priorizar os interesses das pessoas, alinhando-se aos valores, direitos fundamentais e normas legais dos Estados democráticos de Direito (BRAVO, 2020).

Adicionalmente, essas questões lançam uma sombra sobre uma discussão de maior magnitude nos dias de hoje, que não se limita a quando, sob qual âmbito ou por meio de qual procedimento a regulamentação deve ocorrer, mas o cerne da questão reside na compreensão das modalidades regulatórias, na habilidade de regular, e no delineamento do método apropriado para tal. Pois é elementar discernir os casos que requerem uma análise aprofundada e desvelar as categorias dos instrumentos regulatórios tradicionais, bem como das alternativas regulatórias mais recentes.

As discussões sobre IA e seu processo regulatório é um desafio de alcance global e reside na sub-representação de nações menos desenvolvidas, como o Brasil, mas são por meio dessas alternativas que permeiam a harmonização entre os benefícios econômicos, a observância das normas legais, a garantia da segurança e a eficaz incorporação da tecnologia.

A escassa presença das regiões subdesenvolvidas no diálogo concernente à regulamentação IA evidencia um desequilíbrio de influência na arena internacional segundo os autores Covarrubias, Enríquez e Guerrero (2022). Ademais, é importante ressaltar que a maioria dos indicadores e critérios utilizados para o treinamento de dados e a identificação de padrões foram concebidos e estabelecidos pelos países do hemisfério setentrional, o que demonstra uma outra dificuldade a ser superada pelas normas brasileiras.



Apesar de alguns obstáculos presentes, não restam dúvidas, com o advento da tecnologia propiciou-se com a mediação digital e conciliação digital benefícios para a resolução de conflitos, como a eliminação de barreiras geográficas e a redução de custos. Castro (2018) reafirma a possibilidade das partes realizem a sessão de mediação ou conciliação de forma remota, sem a necessidade de deslocamento físico.

Os benefícios da mediação e da conciliação, quando comparados ao processo judicial, são notáveis. O diálogo entre as partes é estimulado, o que ajuda a reduzir a hostilidade entre elas, e o processo de tomada de decisão é mais democrático, já que são as próprias partes que decidem como resolver o conflito (CASTRO, 2018, p. 74).

Perante os desafios, é importante que as instituições responsáveis por oferecer serviços de mediação digital e conciliação digital estejam sensibilizadas para a questão da diversidade e trabalhem para garantir que todos os participantes sejam tratados com respeito e dignidade, independentemente de sua identidade de gênero ou orientação sexual.

Como já foi mencionado, a conciliação digital e mediação digital podem ser realizadas em qualquer lugar e a qualquer momento, mas isso só é possível desde que os envolvidos tenham acesso à internet e dispositivos eletrônicos, como computadores, tablets ou smartphones. Essas condições são aglutinadas a sistematização digital, e permitem uma maior flexibilidade para as partes, que podem escolher o melhor momento para realizar a conciliação ou mediação, sem precisar se deslocar para um local físico específico.

Como o processo é realizado de forma remota, há redução de custos beneficia os participantes quanto o sistema judiciário. Pois, não se tem despesas de deslocamento, hospedagem ou alimentação, por exemplo. Além disso, o uso desses recursos digitais permite a realização das audiências com atuação de menos profissionais, reduzindo os custos operacionais do sistema.

A mediação e a conciliação online apresentam-se como uma alternativa mais acessível, rápida e econômica para a resolução de conflitos, já que eliminam a necessidade de deslocamento das partes até um local específico, além de permitir que a mediação e conciliação sejam realizadas em um tempo menor (CASTRO, 2018, p. 81).

No entanto, é importante ressaltar que as plataformas digitais de mediação e conciliação não substituem completamente a necessidade do sistema judiciário e dos tribunais. Em muitos casos, as partes precisam recorrer ao Poder Judiciário para garantir o cumprimento do acordo de conciliação ou mediação, ou para solucionar questões que não puderam ser resolvidas por meio desses métodos alternativos.



Por isso, é importante que as plataformas de mediação digital e conciliação digital trabalhem em conjunto com o sistema judiciário, de forma a oferecer uma solução mais completa e eficiente para as partes envolvidas. De acordo com Paula e Nascimento (2020) os meios digitais de solução de conflitos emanam como uma opção operativa e inteligente com o intuito de desoprimir o poder judiciário em face dos inúmeros desacordos a serem solucionados, oportunizando um modo mais célere e menos dispendioso.

A conciliação digital e mediação digital, além de serem mais acessível, também oferecem a possibilidade de que as partes em conflito possam ter acesso a profissionais especializados que estejam localizados em outras partes do país ou até mesmo em outros países, o que amplia o leque de possibilidades para a resolução do conflito. Por isso, é necessário que sejam observadas questões de inclusão social e diversidade, garantindo a todos o acesso igualitário a esses métodos de solução de conflitos.

A partir desse cenário, a mudança para as audiências tele presenciais diminuiu os obstáculos ainda existentes, que já são menores por se tratar de um método alternativo quando comparado ao procedimento comum de justiça, são eles: físicos, relativos à distância e à disponibilidade de tempo; econômico, relacionado aos custos com o deslocamento; e, psicológico, referente ao impacto gerado pela imagem intimidante dos espaços jurídicos. Sendo assim, as audiências virtuais oferecem uma economia de tempo e um menor custo com os deslocamentos, como também, ofertam um maior conforto durante o processo, distante da arquitetura formal do judiciário (PAULA; NASCIMENTO, 2020, p. 390).

Em suma, a mediação digital e conciliação digital apresentam uma nova alternativa para a solução de conflitos, mas ainda enfrentam desafios e incertezas no cenário jurídico brasileiro, principalmente relacionados à regulamentação, condições socioeconômicas dos usuários e à capacitação dos mediadores e conciliadores para atuarem no ambiente virtual. É certo dizer, que são temas atuais e de grande importância para a resolução de conflitos, principalmente, pela conexão de redes que associa.

RESOLUÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

O ordenamento jurídico brasileiro reconhece a mediação e a conciliação como meios essenciais na solução das lides e incentiva sua utilização, bem como já possui algumas resoluções que trata da IA no âmbito judicial, com a adição de dispositivos legais e a viabilidade de audiências de mediação e conciliação via virtual. Apesar de não existir regulamentação específica sobre a Resolução On-line de



Litígios, “a mediação online deve ser observada à luz da legislação brasileira, de forma a garantir sua legalidade e legitimidade” (GUERRERO, 2015, p. 107).

As normas jurídicas brasileiras preveem algumas regulamentações definidas pelo Conselho Nacional de Justiça-CNJ que tratam da mediação e conciliação no Brasil. O CNJ é uma instituição pública com o escopo de aprimorar o sistema judiciário, especialmente, no controle e transparência administrativa e processual, e é o responsável pela elaboração das Resoluções que ajuda a suprir o judiciário.

A Resolução nº 125/2010 do CNJ instituiu a Política Nacional de Conciliação, com o objetivo de fomentar a cultura da pacificação social e do diálogo entre as partes em conflito, dispondo sobre a realização de audiências de conciliação e mediação no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Afirma Paula e Nascimento (2020) a norma reconhece a importância da utilização de tecnologias digitais na mediação e conciliação, desde que observados os princípios éticos e as normas legais aplicáveis.

Insta apontar, a Resolução nº 125/2010 do CNJ foi um importante marco para o desenvolvimento da cultura de conciliação e mediação no Brasil, incentivando a busca por meios alternativos de solução de conflitos e contribuindo para a redução da quantidade de processos judiciais.

De acordo com a Resolução nº 125/2010 do CNJ, a conciliação e a mediação devem ser estimuladas como meios adequados para solução de conflitos, antes, durante e depois do processo judicial. A norma prevê a criação de centros de conciliação e mediação nos órgãos judiciais, bem como a capacitação dos mediadores e conciliadores, e ambiente seguro e confidencial, com a utilização de tecnologias que garantam a integridade e a privacidade das informações trocadas entre as partes.

A Resolução nº 329/2020 do CNJ Regulamenta e estabelece critérios para a realização de audiências e outros atos processuais por videoconferência, em processos penais e de execução penal, durante o estado de calamidade pública, reconhecido pelo Decreto Federal nº 06/2020, em razão da pandemia mundial por Covid-19. Deste modo, o sistema Judiciário expandiu o rol de atividades a distância por meio da adesão do regime de teletrabalho para Magistrados e servidores, facilitando a prestação jurisdicional em muitos aspectos.

A Resolução nº 345/2020 do CNJ, dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Essa resolução aprimorou o sistema virtual, e deu a possibilidade de escolha pelas próprias partes, sendo possível escolher desde o ajuizamento da demanda para a prática dos atos processuais de forma eletrônica, como da realização de audiências de maneira remota através de equipamentos de transmissão de som e imagem em tempo real.

A Resolução nº 358/2020 do CNJ trata da Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Poder Judiciário. Dispõe sobre a criação e a organização dos Núcleos Permanentes de



Métodos Consensuais de Solução de Conflitos nos tribunais brasileiros. Esses núcleos são responsáveis por promover, planejar, coordenar, monitorar e avaliar as políticas judiciárias relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos alternativos de resolução de conflitos.

Compete a essa Resolução nº 358/2020 do CNJ estabelecer as diretrizes e as competências dos núcleos permanentes, que devem atuar em articulação com as unidades judiciárias, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e outras entidades públicas e privadas para desenvolver a cultura do diálogo e da solução pacífica de conflitos.

Entre outras disposições, a Resolução nº 358/2020 CNJ determina que os tribunais devem criar um Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, que será composto por um coordenador, um vice-coordenador e uma equipe de servidores, designados pelo presidente do tribunal. O documento também estabelece a necessidade de capacitação de magistrados e servidores para atuação em mediação e conciliação e a importância de fomentar a cultura da pacificação social.

DESAFIOS DA MEDIAÇÃO DIGITAL E CONCILIAÇÃO DIGITAL

Apesar dos avanços da tecnologia e da implementação de sistemas de mediação digital e conciliação digital, ainda existem alguns entraves a serem superados. Segundo Paula e Nascimento (2020) esse novo formato de solução de conflitos tem expandido sua notoriedade nas comunidades e instituições jurídicas. Da mesma forma, essa mudança traz uma preocupação do legislador aos meios adequados para a proteção de dados pessoais dos litigantes.

É imprescindível que haja a garantia de segurança e a privacidade das informações compartilhadas pelos participantes das soluções de conflitos por meio da plataforma digital, pois, a privacidade dos dados é um elemento essencial para garantir a confiança dos usuários em relação ao sistema dos processos realizados por videoconferência. “A aplicação da tecnologia de forma irrefletida ou descuidada gerará resultados problemáticos e ataques prejudiciais aos direitos dos cidadãos, o que levará à sua rejeição” (BRAVO, 2021, p. 124).

O conciliador ou mediador tem o dever de prestar contas, ante as suas responsabilidades de demonstrar a autoridade delegante que os objetivos propostos foram cumpridos, sejam elas técnicas e/ou preventivas. De acordo com Lima (2021) esses processos guardam adequação com as regras e princípios estabelecidos que comprovem a efetividade e a observância da proteção aos dados pessoais.

A falta de regulamentação específica que estabeleça regras claras para a atuação dos mediadores e conciliadores nesse ambiente virtual contribui para o surgimento de dúvidas quanto à validade dos acordos firmados nesse contexto, assim como, quanto à responsabilidade dos mediadores e conciliadores



em relação aos conflitos que surgirem. “A regulação é medida premente, que surge como um sopro de soberania e de retomada de poder decisório dos cidadãos ente a complexidade nesta conjuntura, nessa perspectiva intercruzada de interesses, vontade e forças” (CARVALHO, 2018, p. 115).

Por essa razão, deve haver normas claras e precisas que norteiem a atuação dos mediadores e conciliadores, estabelecendo requisitos mínimos de qualificação, bem como a forma de atuação, em especial no que se refere à segurança da informação e proteção de dados. A regulamentação deve ensejar deveres e obrigações dos mediadores, conciliadores e das partes, e deve contemplar aspectos relacionados à segurança das informações, à privacidade, à confidencialidade, à identificação das partes e dos mediadores e à validade dos acordos celebrados (DANTAS, 2007).

A garantia da privacidade das partes envolvidas também é um aspecto crítico a ser considerado, dado que, o surgimento da insegurança jurídica se dá com a falta de capacitação dos mediadores e conciliadores para atuarem em ambiente virtual, bem como a ausência de um código de ética que discipline o exercício da atividade mediadora ou conciliadora digital.

Os mediadores online devem ser capazes de lidar com as particularidades desse tipo de recurso digital, “como a comunicação mediada por computador, a possibilidade de manipulação de informações e a necessidade de se observar as questões de privacidade e segurança” (GUERRERO, 2015, p. 121). Em um ambiente virtual, é importante garantir que os dados e informações sensíveis das partes sejam protegidos adequadamente, de forma a evitar vazamentos ou outros tipos de violações de privacidade.

Ainda há muitos empecilhos a superar nesta modalidade de solução de conflitos. Há uma resistência cultural quanto à introdução de meios eletrônicos, tanto na via judiciária, como, próprio ordenamento controlador da sociedade, mas, “sobretudo, com a temerária segurança das informações que tende a se alterar, por parte na mudança quanto à mentalidade do **papel**, o qual **passa a não mais existir** (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 233).

O sucesso do processo digital depende ainda de outros fatores a serem superados, como a falta de confiança e a falta de conhecimento a respeito do processo de mediação e conciliação, aliados à falta de mecanismos de promoção dessas técnicas que podem promover a insegurança jurídica. Segundo Spengler e Pinho (2018, p. 251, grifo dos autores) “a mediação digital encontra barreiras tais como a **cultura do papel**, na qual se verifica o temor e a insegurança na utilização de meios eletrônicos”.

Em uma pesquisa liderada por Bannon e Adelstein (2020), que realizou uma análise detalhada de estudos anteriores sobre procedimentos judiciais conduzidos por videoconferência nos Estados Unidos, emergiram constatações significativas. A transição do ambiente presencial para o virtual revelou implicações de peso, particularmente em casos que envolvem comunidades marginalizadas e quando a participação por meio de videoconferência é compulsória. As autoras destacaram que os procedimentos



via videoconferência podem ter impactos substanciais na acessibilidade à justiça e na qualidade das decisões judiciais, influenciando aspectos como os depoimentos das testemunhas e a persuasão dos juízes.

Essas descobertas ressaltam a complexidade e as ramificações das mudanças tecnológicas no sistema judicial, enfatizando a necessidade de uma análise cuidadosa e contínua à medida que a justiça digital se expande. É uma questão que tem implicações críticas na garantia de um acesso efetivo à justiça, especialmente para aqueles que já enfrentam desafios de exclusão social.

Existe uma noção difundida de que depoimentos prestados pessoalmente tendem a ser geralmente percebidos como mais persuasivos do que aqueles fornecidos virtualmente. Isso sublinha a relevância da presença física e da interação face a face em procedimentos judiciais, bem como a necessidade de agir com prudência ao expandir ou adotar procedimentos judiciais remotos de longo prazo. Isso se aplica especialmente no que concerne às possíveis repercussões da completa digitalização do processo judicial sobre a legitimidade e o acordo mútuo (BANNON; ADELSTEIN, 2020).

Não há controversas que a tecnologia desempenha um papel importante no meio judiciário, proporcionando eficiência, acessibilidade e inovações que podem melhorar o sistema legal. Todavia, é crucial exercer cautela ao adotar novas tecnologias, especialmente no âmbito de procedimentos judiciais. Bannon e Adelstein (2020) enfatizaram a necessidade de realizar pesquisas mais aprofundadas sobre o impacto da tecnologia remota e as vantagens e desvantagens de sua aplicação no contexto do acesso à justiça. Esse alerta também é relevante para o cenário brasileiro, onde a melhoria do sistema de justiça e a proteção dos direitos dos cidadãos requerem atenção cuidadosa.

Numa mesma linha, a autora Greenberg (2022) traz a videoconferência como o “novo normal” que está emergindo como um canal de comunicação preferido para conduzir a resolução de disputas processuais. A autora discute ideias centrais, como: os preconceitos raciais implícitos, a exclusão digital, e preocupações de justiça processual por videoconferência, considerando o acesso mitigado, segurança e imparcialidade, especialmente com a comunidade negra.

A introdução de tecnologia deve ser feita com consideração cuidadosa dos possíveis impactos, como a acessibilidade à justiça, a qualidade das decisões e a preservação dos direitos dos cidadãos.

Greenberg (2022) aponta que os tribunais reconhecem a videoconferência se tornou parte do “novo normal” no sistema judicial, sendo, portanto, essencial aproveitar o que aprendemos até o momento.

Nesse processo de adaptação à era da videoconferência, deve haver a primordialidade de investimentos em capacitação e formação de profissionais especializados nesses métodos, bem como na promoção de campanhas de conscientização da população sobre a importância dessas formas



alternativas de solução de conflitos. Há também a necessidade de dar continuidade às colaborações bem-sucedidas entre a comunidade e os serviços jurídicos para expandir o acesso à justiça e promover a equidade racial no sistema judiciário, bem como conduzir pesquisas para avaliar se as boas intenções dos tribunais estão resultando em mudanças sistêmicas necessárias para garantir resultados de justiça equitativa. Essa avaliação é essencial para garantir que as medidas adotadas estejam verdadeiramente contribuindo para um sistema judicial mais justo e igualitário (GREEBERG, 2022).

Há razões substanciais para se preocupar que a adoção generalizada de processos remotos a fim de equilibrar os benefícios da tecnologia com a garantia da justiça e a manutenção de padrões éticos e legais. Para o autor Dias (2017, p. 168) “a internet é um fenômeno que abarca fronteiras transnacionais, a questão da regulação da internet é importante uma vez que se buscará estabelecer normas e princípios que protejam os direitos à privacidade em âmbito mundial”.

Argumenta-se pela necessidade das atividades de monetização dos dados pessoais ante a precisão de se proteger a privacidade e as liberdades nela inclusas. Não exsurge, igualmente, como tarefa simples: a partir do que se expôs acerca da sociedade em rede, a governança e a regulação de uma rede de fluxos supranacionais apresentam uma série de desafios, a começar pelo próprio papel do Estado (CARVALHO, 2018, p. 91).

A legislação deve acompanhar o avanço das tecnologias e estabelecer normas específicas para a proteção de dados via eletrônico, pois, da falta de infraestrutura tecnológica adequada pode prejudicar o acesso de partes e mediadores aos sistemas de mediação e conciliação digital. Por certo, a deficiência de recursos técnicos amplia a possibilidade de falhas técnicas, como a interrupção da conexão, maleficiando o andamento do processo de mediação ou conciliação digital.

Um outro impasse complementar aos anseios da mediação digital e conciliação digital é a necessidade de adaptação do modelo de mediação e conciliação tradicional para o meio virtual, levando em conta as particularidades do meio e as possibilidades tecnológicas. Contudo, é nítido o temor da evolução do método tradicional da conciliação e mediação para o formato digital, conforme explana Spengler e Pinho (2018, p. 251) “a mediação digital encontra barreiras tais como a cultura do papel, na qual se verifica o temor e a insegurança na utilização de meios eletrônicos”.

O direito, por sua vez, tem buscado lidar com as questões que envolvem dados geoespaciais através de diversas abordagens e instrumentos jurídicos, contudo é um processo moroso que não acompanha no mesmo ritmo a IA, dado que os processos tecnológicos frequentemente superam o processo legislativo, um fenômeno que se torna particularmente evidente na área sob apuramento.

A proteção de dados pessoais, que visa garantir que os dados dos indivíduos sejam coletados, armazenados e utilizados de forma adequada e segura, incluindo os dados geoespaciais. Logo, para que



esse ambiente virtual transmita segurança aos seus usuários, os limites ao uso das informações geográficas devem ser estabelecidos previamente, “definindo a forma de acesso, os meios de coleta e tratamento de informações, os critérios de armazenamento e os mecanismos de controle e fiscalização” (DANTAS, 2007, p. 239).

Essas inovações técnicas empolgantes não apenas simplificam nossas atividades cotidianas, mas também introduzem potenciais riscos. Assim como em qualquer aspecto da realidade social, essas inovações estão, inquestionavelmente, sujeitas ao pleito do Estado de Direito (LÓPEZ GIMÉNEZ, ANTÓN; CRICHLLOW, 2017). A imperiosa necessidade de segurança jurídica não pode ser passível de falhas, é premente a adequada regulamentação para mitigar incertezas e riscos substanciais, tanto para indivíduos quanto para instituições.

Assim, é coerente afirmar da urgência e necessidade da regulamentação que prevê a utilização de tecnologias seguras e confiáveis, assim como, estabelecer requisitos para o uso de plataformas digitais e garantir a proteção de dados pessoais, a identificação das partes e a confidencialidade das informações trocadas no ambiente virtual.

É importante ressaltar, a proteção de dados geoespaciais deve levar em consideração não apenas a privacidade das pessoas, mas também aspectos relacionados à segurança nacional e ao interesse público. Por isso, é necessário um equilíbrio entre a proteção desses dados e a sua disponibilização para uso em atividades que possam trazer benefícios para a sociedade.

Assim, fica evidente essa correlação entre os dados geoespaciais com as plataformas digitais de mediação e conciliação, haja vista, a proteção de dados em qualquer contexto é fundamental, especialmente quando se trata de informações geoespaciais, podem revelar informações sensíveis e privadas dos envolvidos em um processo de solução de conflitos online. Isso reafirma a preocupação não só com a privacidade das partes, mas também com a integridade dos dados, uma vez que a sua manipulação pode gerar distorções e prejudicar a eficácia da mediação e conciliação.

Para enfrentar esses desafios e mitigar a insegurança jurídica em face da mediação digital e conciliação digital é importante elaborar diretrizes e boas práticas a serem seguidas pelos profissionais que atuam nesse campo, inclusive com a inclusão de atualização tecnológica para os atuantes nesta área. Os autores López Giménez, Antón e Crichlow (2017) citam que toda norma jurídica que orienta, direta ou indiretamente, questões relacionadas às inovações tecnológicas deve se abster de regulamentar minuciosamente cada situação específica, e expressam atenção para o progresso tecnológico veloz, visto que a norma em um período curto, pode se tornar arcaica, por conseguinte, inadequada para atender ao seu escopo inicial.



Esses são alguns dos principais entraves que ainda precisam ser superados para que a mediação digital e conciliação digital possam ser efetivamente implementadas e amplamente utilizadas como meios alternativos de resolução de conflitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conciliação digital e mediação digital representam uma alternativa eficiente e acessível para a resolução de conflitos em diversos âmbitos, incluindo o familiar, trabalhista, comercial e de consumo. No entanto, é fundamental que as instituições responsáveis por oferecer esses serviços estejam atentas à necessidade de garantir a inclusão social e a diversidade em suas plataformas, trabalhando para superar os obstáculos que podem impedir o acesso de todos os cidadãos de forma igualitária.

É imprescindível que sejam oferecidas opções acessíveis e inclusivas para todas as pessoas, independentemente de sua renda ou identidade de gênero. Pois, com o avanço tecnológico, a estas plataformas digitais de conciliação e mediação têm se tornado cada vez mais comuns na prática jurídica. Além disso, é fundamental que sejam observados os marcos regulatórios e legais que regem a conciliação digital e mediação digital no Brasil.

É importante frisar que a utilização dessas ferramentas deve ser feita com cautela, especialmente no que diz respeito à proteção de dados e à segurança jurídica das partes envolvidas. Pois, essa prática ainda não possui uma regulamentação específica no Brasil, e a ausência de normas claras pode gerar insegurança jurídica e dificultar a proteção de dados dos envolvidos.

Em resumo, a conciliação digital e mediação digital representam uma importante alternativa para a resolução de conflitos, que pode trazer inúmeros benefícios em termos de rapidez, eficiência e redução de custos. No entanto, é necessário que sejam observadas questões de inclusão social e diversidade, bem como as leis e regulamentações que regem esses métodos no Brasil. Assim, será possível garantir que todos os participantes tenham acesso a uma resolução justa e satisfatória para suas disputas.

Por isso, a criação de uma regulamentação específica se faz necessária. Essa normatização pode trazer orientações e procedimentos para a realização dessas práticas de forma segura e transparente, considerando como requisito a privacidade e segurança das informações compartilhadas pelos participantes. Da mesma forma que a vida social não pode ser concebida sem a presença da lei, é igualmente imperativo que o desenvolvimento de novas tecnologias seja acompanhado pelo avanço tecnológico, principalmente no que se refere a IA. É previsível que a sociedade de amanhã apresente necessidades, estruturas e valores distintos dos de hoje, mas a legislação frequentemente fica aquém da dinâmica social.



Essa regulamentação deve conter medidas para proteção de dados pessoais, garantindo que as informações compartilhadas durante o processo de conciliação ou mediação sejam tratadas de forma adequada. De modo que, as plataformas utilizadas sejam plenamente seguras e garantam a confidencialidade das informações trocadas entre as partes e o mediador.

A proteção de dados geoespaciais é uma questão que merece atenção especial, tendo em vista que essas informações podem ser sensíveis e devem ser tratadas com cuidado para evitar violações de privacidade. Nesse sentido, é importante que as plataformas digitais de conciliação e mediação adotem medidas de segurança e privacidade, como a utilização de criptografia de ponta a ponta e políticas claras de privacidade que expliquem como as informações serão coletadas, utilizadas e protegidas.

Os profissionais que atuam na área de mediação digital e conciliação digital precisam estar cientes das normas e leis relacionadas à proteção de dados e sigilo profissional. E as partes envolvidas tenham pleno conhecimento e entendimento sobre a forma como suas informações serão tratadas, garantindo assim a segurança jurídica do processo.

O direito brasileiro não pode se furtar do dever de garantir as condições legais para que as interceptações sucedam por parte daqueles que podem ser coagidos à sua realização conforme a lei. Preza-se por discurso que se comprometa com privacidade e segurança pública, em que supõe a principalidade desse último valor sobre o primeiro.

Em resumo, a utilização da conciliação digital e mediação digital pode trazer muitos benefícios, mas é essencial que seja feita com responsabilidade e seguindo as normas e leis pertinentes, para garantir a segurança jurídica e proteção dos dados das partes envolvidas.

REFERÊNCIAS

BANNON, A.; ADELSTEIN, J. **The impact of video proceedings on fairness and access to justice in court**. New York: Brennan Center for Justice, 2020.

BARBOSA, H. H. V.; TOLEDO, R. S. B. “Tecnologia como auxílio para dizer o direito: da citação por whatsapp à conciliação virtual e suas implicações”. **Revista da Esmal**, n. 5, 2020.

BRASIL. **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: <www.cnj.jus.br>. Acesso em: 12/09/2023.

BRASIL. **Resolução n. 329, de 30 de julho de 2020**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: <www.cnj.jus.br>. Acesso em: 12/09/2023.

BRASIL. **Resolução n. 345, de 09 de outubro de 2020**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: <www.cnj.jus.br>. Acesso em: 12/09/2023.



BRASIL. **Resolução n. 358, de 05 de fevereiro de 2020**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: <www.cnj.jus.br>. Acesso em: 12/09/2023.

BRAVO, Á. A. S. “Inteligencia artificial basada en las personas: apuesta europea por una tecnología ética”. **Revista Direitos Culturais**, vol. 16, n. 39, 2021.

CARVALHO, V. M. B. **O direito fundamental à privacidade ante a monetização de dados pessoais na internet**: apontamentos legais para uma perspectiva regulatória (Dissertação de Mestrado em Direito). Natal: UFRG, 2018.

CASTRO, R. L. **Mediação e conciliação**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2018.

COVARRUBIAS, J. Z. L.; ENRÍQUEZ, O. A. M.; GUERRERO, M. G. “Enfoques regulatorios para la Inteligencia Artificial (IA)”. **Revista Chilena de Derecho**, vol. 49, n. 3, 2022.

DANTAS, C. S. **Direito, informação e geoinformação**: direito à informação territorial. Porto Alegre: Editora Livraria do Advogado, 2007.

DIAS, P. Y. “Regulação da internet como administração da privacidade”. **Revista de Direito, Estado e Telecomunicações**, vol. 9, n. 1, 2017.

GREENBERG, E. E. “Blinding Justice and Video Conferencing?”. **Stetson Law Review**, vol. 52, 2022.

GUERRERO, M. L. A. **Mediação online**: uma nova forma de resolução de conflitos. São Paulo: Editora Atlas, 2015.

LIMA, L. G. “O ciclo de vida dos dados pessoais de acordo com a lei geral de proteção de dados”. *In*: BASTOS, L. C.; SILVA, L. J. M. (orgs.). **Aspectos Relevantes da Lei Geral de Proteção de Dados**. São Paulo: Expert Editora Digital, 2021.

LÓPEZ JIMÉNEZ, D.; ANTÓN, A. J. M.; CRICLOW, J. “Self-regulation of electronic commerce: issues in the context of Chilean law”. **Revista Chilena de Derecho**, vol. 44, n. 2, 2017.

MOULIN, C. S. A. “Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios”. **Revista Direito GV**, vol. 17, n. 1, 2021.

PAULA, H. T.; NASCIMENTO, M. E. S. “A possibilidade da continuidade de audiências de conciliação judicial telepresencial no período pós-pandemia”. **Anais do V Encontro de Pesquisas Judiciárias da Escola Superior da Magistratura do Estado de Alagoas**. Maceió: TJAL, 2020.

PEREIRA, A. B. G.; RODRIGUES, G. R.; VIEIRA, V. B. R. **Percepções sobre criptografia e investigações criminais no Brasil**: mapeamento e análise. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2021.

SILVA, L. M.; PEREIRA, V. B. “As tecnologias digitais da informação e da comunicação e suas contribuições para a metodologia ativa e inclusão digital na educação de jovens e adultos”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 15, n. 45, 2023.

SPENGLER, F. M.; PINHO, H. D. B. “A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil”. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, n. 72, 2018.

TABORDA, L. E. *et al.* “Acessibilidade da pessoa idosa a serviços públicos nas plataformas digitais no município de Ponta Grossa-PR”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 14, n. 42, 2023.



BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)

Ano V | Volume 13 | Nº 37 | Boa Vista | 2023

<http://www.ioles.com.br/boca>

Editor chefe:

Elói Martins Senhoras

Conselho Editorial

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennaforte, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

Conselho Científico

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávoro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima