

Mesa-redonda

Tema: A ODR nos países de língua oficial portuguesa

Moderadora: Dr^a Ana Maria Maia Gonçalves

(Fundadora do ICFML, formadora e mediadora certificada em resolução de conflitos online)

Dr^a Ana Maria Maia Gonçalves – Bom dia e sejam bem-vindos a esta mesa-redonda que tem como tema a ODR (Resolução Alternativa de Litígios em Linha) nos países de língua oficial portuguesa.

Hoje temos connosco a **Dr^a Cátia Marques Cebola**, presidente do ICFML(Internacional) e professora de Resolução Alternativa de litígios no IP de Leiria; A **Prof^a Andreia Maia**, fundadora da Mediar 360 (Plataforma de Resolução de Disputas) e vice-presidente do CBMA (Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem) e o **Dr Nuno Albuquerque**, advogado, árbitro e presidente do ICFML (Polo África).

Sem mais demora, vou colocar a 1^a pergunta e começar pela Cátia:

- Qual é no teu entender, a importância do desenvolvimento da ODR para a resolução de disputas no mundo atual e no futuro?

Dr^a Cátia – Olá Ana, obrigada pelo convite para participar neste debate e bom dia a todos.

O desenvolvimento das ODR são uma consequência inevitável da evolução da tecnologia e da sua utilização em todos os aspetos da nossa vida diária. A tecnologia está em todos os quadrantes e a resolução de conflitos, não é uma exceção à utilização dos meios tecnológicos. No meu entender, a ODR ou resolução de litígios em linha, constitui hoje e no futuro uma forma de promover a própria Justiça e o direito fundamental de qualquer cidadão ter, de forma acessível, maneiras de resolução de conflitos.

Hoje, num mundo globalizado, com a promoção do comércio internacional, a própria interação de culturas, as pessoas circulando entre os países, adquirindo bens, todo o tipo de produtos, isso vai naturalmente fomentar o aumento de conflitos, havendo a necessidade de criar formas apropriadas para resolver os mesmos. A ODR não é mais do que uma forma ajustada de resolver conflitos na era atual, permitindo que os

cidadãos possam dialogar entre si e encontrar por si próprios a resolução dos litígios.

Drª Ana – Sem dúvida um mundo cada vez mais global, não é Nuno?

Dr Nuno - Sim, mas antes e se me permitem, gostaria de cumprimentar as intervenientes, quem nos está a ouvir e também agradecer o convite que me foi endereçado. Reportando diretamente a África e concretamente aos países de língua oficial portuguesa (Angola, Moçambique, Cabo Verde, Guiné Bissau, S. Tomé e Príncipe), estamos a falar de realidades em que a resolução de conflitos em linha não pode ser exportada só por si, de forma abstrata. É preciso perceber que existem realidades distintas nestes países, a nível de infraestruturas capazes de permitir o acesso às ferramentas. Temos diferentes níveis de capacitação da população, por exemplo, entre Cabo Verde e Moçambique a diferença é muito grande em termos de instrução da população. No entanto, nestes países tem havido uma evolução significativa nos últimos 10 anos, nomeadamente no acesso às novas tecnologias, permitindo que as pessoas hoje, sejam capazes de recorrer à ODR. Penso que este é o caminho a seguir nos países de expressão portuguesa e aproveitar a evolução legislativa. Posso dar o exemplo em Angola, onde foi aprovado no passado mês de setembro o Novo Código de Procedimento Administrativo, que tem um capítulo dedicado à arbitragem, apesar da mediação e conciliação figurarem no capítulo final e só em duas linhas. Contudo e no que concerne à arbitragem, estamos a falar de litígios públicos, já não estamos a falar só no âmbito do direito privado e das relações entre particulares, mas das relações entre o estado e os particulares. Com a ajuda e disseminação destes meios de resolução de litígio, é possível estender a prática a outros locais e utilizadores, que de outra forma não teriam fácil acesso.

Drª Ana – Certamente as tecnologias vêm modificar o acesso à Justiça, sobretudo em continentes como o africano. Andreia, qual a importância do desenvolvimento da ODR para o Brasil?

Profª Andreia – Em relação ao Brasil estamos a enfrentar uma série de questões pós pandemia, nomeadamente no campo imobiliário, com contratos desajustados, a entrada de novas leis em relação às falências, muita gente perdeu o emprego, o negócio. A mediação vem para auxiliar, trazer soluções para essas questões emergentes. Ao mesmo tempo que falamos da utilização da tecnologia como solução alternativa, temos por

exemplo o caso dos idosos, que envolve questões médicas e muita mediação. Quem conhece o Brasil, sabe que nós temos tendência para utilizar os planos privados de saúde, que existem imensas falhas no sector público de saúde e então, aconteceram muitas mudanças nos planos depois da pandemia. Através da ODR, além de conseguirmos soluções inovadoras, podemos aceder a pessoas que não conseguem sair de casa, por causa de doença ou da idade. Menciono muitas vezes o meio ambiente e o facto de não haver deslocações das pessoas para dentro dos tribunais (uma das questões discutidas em Singapura). No Brasil, cada processo envolve 4 a 5 elementos e quando falo da ODR há uma série de variáveis que são levadas em linha de conta e trazem benefícios diretos para a pessoa, nomeadamente a economia de custos e tempo, assim como um menor impacto ambiental. Cada vez mais se tem investido na Justiça Digital. Temos de contornar alguns obstáculos, porque muita gente não tem acesso à internet, mas felizmente hoje temos vários aplicativos no celular, para se por exemplo quisermos chamar um Uber ou outro tipo de serviços. Isso tem aumentado muito aqui no Brasil e de certa forma também contribuiu para o aumento da tecnologia, não tanto no computador, mas no celular.

Dr^a Ana – O que nós vemos no Brasil é o acesso às tecnologias móveis e essas tecnologias trazem conflitos, que por sua vez são resolvidos de forma online. Cada vez mais é um tema premente Andreia, como disseste, da Justiça nas nossas mãos. É a Justiça que vem até nós, porque hoje temos um telemóvel e já não somos nós que vamos à Justiça (ao tribunal, com todos os aspetos que referiste de sustentabilidade). Também as pessoas idosas beneficiam das tecnologias móveis, ao ficarem menos isoladas. Outro aspeto que assinalaste foi o impacto que a pandemia teve no desenvolvimento da ODR. Cátia, pegando neste último tópico, podemos dizer que a pandemia contribuiu para o desenvolvimento da ODR em Portugal e na Europa?

Dr^a Cátia – Sim, também verificamos o mesmo em Portugal e pela Europa. Com a pandemia procedeu-se a reajustamentos. Não deixaram de existir conflitos, porque as pessoas mesmo fechadas em casa e com o apelo da tecnologia, continuaram a fazer compras. Alguns setores, de certa maneira até cresceram e conseqüentemente aumentaram os conflitos. Na procura de meios para resolver esses conflitos, a ODR foi o mecanismo que mais facilmente se adaptou à resolução dos mesmos, visto não ser

preciso sair de casa. Cingindo-me a Portugal, verificámos que os Julgados de Paz (tribunais específicos para resolver ações até 15.000€ - os procedimentos são mais simples, flexíveis e têm uma fase prévia de resolução do conflito através da mediação. Portanto, antes da reclamação ser levada para julgamento é possível tentar de forma voluntária que as partes resolvam o litígio amigavelmente) passaram a promover quer as sessões de mediação, quer o próprio julgamento através da plataforma Zoom. Não sei se isto pode ser considerado uma verdadeira forma de ODR; provavelmente é uma forma primitiva de resolver conflitos. Hoje, quando falamos em ODR pensamos em estruturas e plataformas muito mais desenvolvidas, das que recorrem nomeadamente a algoritmos, a seleção de casos e a perceber que casos podem ser resolvidos através destes meios. De alguma maneira, a utilização de meios digitais, ainda que muito básicos, deu a ideia de que é possível as pessoas resolverem problemas através do Zoom. A partir de agora, mais facilmente irão aceitar plataformas de resolução de conflitos, mais evoluídas e mais integradas, com outro tipo de mecanismos. Com efeito, a pandemia obrigou a uma readaptação no sector da Justiça e houve por parte, quer de mediadores, quer de estruturas que recorrem à mediação e a formas de resolução de conflitos fora dos tribunais por mecanismos extrajudiciais, uma procura de instrumentos de forma a colocar as partes em comunicação sem ser face to face. Em Portugal, a ODR era uma ideia muito sonhadora, muito utópica e havia grande resistência à sua utilização. A pandemia foi o pontapé de saída para a sua rápida ascensão. Aquilo que poderia levar anos a implementar, de repente tornou-se algo inevitável. Não vou dizer que neste momento já temos um nível extraordinário de ODR em Portugal, mas muita da resistência já foi debelada. O próprio Ministro da Justiça lançou a RAL+ (app móvel) que é uma plataforma que visa integrar todos os mecanismos de resolução de conflitos, principalmente na área do consumo.

Dr^a Ana – Uma mudança de cultura à pressão!

Nuno e em África? Pandemia, resolução de disputas online...

Dr Nuno – Vamos por partes. A pandemia não existiu em África porque os países ocidentais preocuparam-se com eles próprios e esqueceram rapidamente os problemas que existiam no continente, ou pelo menos esqueceram aquilo que deveria ser o princípio de solidariedade mundial ou entre os povos. Houve obviamente situações de exceção, que

contradizem o que eu estou a dizer, mas de uma forma geral a pandemia esteve esquecida nos noticiários, nomeadamente na Europa, já para não falar de outras partes do mundo. No entanto, ela existiu e as consequências são ainda hoje evidentes e limitativas, porque se na Europa já se vive pós pandemia, em África isso ainda não acontece. Posso dizer como exemplo, que para entrar em Angola, só há duas semanas é que foi abolido o teste à chegada e outro à partida. Agora é só um teste à partida, mas isto para dizer o quê? Eu viajo entre Portugal e o Brasil e já não tenho necessidade disto. Eu viajo entre Portugal e Angola e continuo a ter metade desta necessidade. É evidente que esta situação cria algumas dificuldades. Eu entendo que a ODR e a utilização dos meios em linha, podem ser uma oportunidade de desenvolvimento económico e de apoio ao investimento em África. Aproveitando esta dinâmica que aconteceu a nível de vários continentes e países, onde os tribunais rapidamente se adaptaram e fizeram cursos online de como estar perante as câmaras de televisão, como fazer inquirições de testemunhas ou de partes contrárias através da tela, criaram-se protocolos nos centros de arbitragem, por exemplo a nível mundial, da ICC, da Ásia, dos principais centros de Hong Kong, Coreia e rapidamente apareceu um conjunto de procedimentos que ajudaram a implementar e a criar regras sobre as ODR. Então, eu diria que mais do que esperar que isto venha a refletir-se no dia a dia da Justiça dos países africanos e reporto-me concretamente aos países de língua oficial portuguesa, eu acredito que pode ser um instrumento importante para auxiliar no investimento externo e nós em África, estamos sempre à procura deste investimento, como acontece nos outros países, mas nós vivemos muito do grau de desenvolvimento que pode ser gerado por este investimento. A segurança que a possibilidade de resolver conflitos, litígios ou diferendos que possam surgir ao longo do investimento, pode representar um conforto extra para os investidores no continente africano. Tenho experiência de clientes que me procuram para diversificar o seu investimento, já não só em Angola ou Moçambique, mas dizem: “Eu quero constituir uma empresa que faça fornecimentos para a Zâmbia, Congo, importe mercadorias de Moçambique para Angola, etc.” De que é que estamos aqui a falar? Em transpor uma realidade, uma mentalidade que depois vai levar atrás uma série de mecanismos que apoiam o desenvolvimento e a sustentabilidade das populações. A ODR é um fator de conforto, uma forma de segurança, porque não há investimento sem uma adequada resolução de litígios. Daí eu ter referido há pouco a

importante renovação do Código do Processo Administrativo Angolano que foi aprovado no mês de setembro – a Lei 32/2022.

Este seria, digo eu, o pós-pandemia que acho mais desafiante, mais interessante e mais importante para África.

Dr^a Ana – Incrível! Temos a ODR com um potencial para o desenvolvimento económico africano. Esperemos ouvir isso daqui a uns anos, porque aquilo que eu estava aqui a refletir quando começaste a falar, era o potencial da ODR no desenvolvimento da Justiça e das comunidades e como é que podemos através da tecnologia ligada à Justiça, desenvolver a nossa sociedade de forma cada mais justa, mais equilibrada e para isso Andreia, no Brasil, como é que vez o potencial da ODR para o desenvolvimento da Justiça?

Prof^a Andreia – No Brasil esse assunto é cada vez mais falado, como uma solução para as pessoas poderem resolver os seus problemas. Os processos demoram muito tempo, tem alguns que duram mais de vinte anos e mesmo quem ganha, não se sente vencedor quando acaba. Se tivermos esse olhar mais amplo da Justiça, onde as pessoas encontram as suas próprias soluções, através das ferramentas necessárias, estou certa de que será bom para todos. A mediação online foi utilizada pelos próprios tribunais durante a pandemia. O presencial voltou, mas está muito dividido, porque as pessoas se habituaram a fazer muitos procedimentos online e temos tido um alto grau de decisão, tanto na 1^a instância, como na 2^a. As pessoas já estão cansadas de andar 15, 20 anos com um processo e muitas vezes já só querem sentar e buscar uma solução.

Aqui no Rio de Janeiro (eu trabalho na área empresarial), mas isto pode servir para questões entre famílias, vizinhos, etc. Tem muitas situações que vêm parar ao Judiciário que são brigas de vizinhos e há uma característica especial deste pessoal daqui: gostam muito da família, de estarem todos juntos, por exemplo um filho casa e traz a mulher para morar junto e depois o casal tem 1 filho, passado algum tempo 4 e naturalmente cria-se um ambiente próprio para a disputa. As pessoas também estão a viver mais tempo e isso faz com que haja um choque de gerações. É algo novo com que estamos a aprender a lidar. Outra coisa que até estávamos a discutir ontem num debate em que participei, são as inovações. Buscam-se outras formas de energia – a energia limpa, mas tudo isso traz muita novidade, muita legislação (há situações que ainda

não estão reguladas) e é necessária a educação do utilizador. Só no Rio de Janeiro entram cerca de 8000/10000 processos que é preciso digitalizar e que se arrastam por anos e anos. Então, enquanto a sociedade não resolver os seus próprios conflitos com outro tipo de soluções, precisa de um empurrão da lei. A ODR proporciona resultados mais rápidos e as pessoas estão a instruir-se nesse sentido.

Dr^a Ana – Isso é fantástico! Se a ODR consegue orientar as pessoas para outras formas de resolverem os seus litígios, já ganhamos muito no Brasil, como acabaste de dizer.

Cátia, qual o potencial da ODR para o desenvolvimento da Justiça?

Dr^a Cátia – Enorme! Como disse no início desta conversa, estou convicta de que fazer justiça agora e no futuro, passará sem dúvida pela ODR. Por um lado, porque associar a tecnologia a mecanismos de resolução de conflitos, pode até eliminar os mesmos, no sentido de muitas vezes, as partes terem a perceção de que estão em conflito, mas poderá não se tratar de um verdadeiro conflito. Com a tecnologia, novas ferramentas, algoritmos, mecanismos de triagem (muitas vezes é nessa fase de triagem que se verifica se existe ou não conflito), colocar os lados em confronto e verificar o que está em causa no hipotético conflito, sempre com a perspectiva de o resolver entre as partes antes de avançar para tribunal. As ODR significam uma mudança de paradigma no que concerne ao próprio conceito de conflito.

Outro aspeto importante que a tecnologia permite hoje é a disseminação da informação. As partes litigantes podem-se informar sobre as componentes legais, jurídicas, sobre quais são os seus direitos e isso tudo dá uma nova “roupagem” à Justiça. Quando estamos verdadeiramente perante um conflito e é necessário introduzir mecanismos de ODR para alcançar uma solução, hoje isso é reclamado pelos cidadãos: “Eu quero resolver o meu conflito”. A ideia que foi apanágio do século passado, em que eu transferia para alguém a resolução do meu problema (advogados, juízes) está a ficar ultrapassada. Os meios tecnológicos foram-se desenvolvendo, a sociedade foi-se adaptando e estas realidades quando misturadas, tornam o cidadão mais autónomo e a querer chamar a si a solução dos seus problemas.

As ODR são esta possibilidade: eu digo o que quero, quais são os meus interesses e a parte contrária faz a mesma coisa. A solução adequada sairá desta comunhão/confronto de interesses e isto é sinónimo de Justiça com

uma nova “roupagem”. Obviamente que estamos a falar de uma justiça privada, em que as partes vão arregaçar as mangas e utilizar mecanismos de autotutela, mas há um fortalecimento dos cidadãos na resolução dos seus conflitos. Contudo, não podemos esquecer os princípios fundamentais de direito. Desenvolver a ODR não é simplesmente fazer crescer mecanismos de resolução de conflitos. Isso deve ser uma preocupação de todos nós (de quem estuda, de quem trabalha, juristas, académicos), pensar o desenvolvimento da ODR de forma sustentável e que não se desvie para soluções de justiça privada pouco legítimas, sem princípios, sem ética, sem valores deontológicos. As partes em conflito devem ser acompanhadas pelos seus advogados, para que se sintam mais protegidas. Sem um procedimento bem pensado, isso pode redundar em injustiças. Não estou a falar de um controlo absoluto, mas de haver uma certa pedagogia em torno do processo, para que a ODR não seja sinónimo de arena de resolução de conflitos, mas signifique mais justiça para todos.

Dr^a Ana – Admirável! Podemos falar dos padrões éticos que são regularmente divulgados pelo ICODR – International Council for Online Dispute Resolution. Para quem nos está a ouvir: www.odr.info
Também temos um conjunto de padrões éticos ODR que são mundialmente reconhecidos.

ODR é isto: Justiça na minha mão – Justiça à minha medida.

Nuno, algum potencial específico da ODR para a Justiça em África, além daquilo que já mencionaste?

Dr Nuno – Temos que ultrapassar algumas barreiras antes de lá chegarmos, nomeadamente o acesso às tecnologias, infraestruturas e a capacitação dos utilizadores. Mas sabendo nós que África corre sempre a uma velocidade diferente do resto do mundo, para o bem e para o mal, eu poderia dizer que as ODR podem oferecer processos acessíveis, legalmente disponíveis e deslocalizados. Isto parece-me uma mais valia muito importante em África. Podem produzir resultados eficientes e eficiência na Justiça é sinónimo de qualidade e de uma Justiça mais justa. Acredito também que ao serem um fator de celeridade para a aplicação da Justiça, permitindo que ela num curto período de tempo possa ser aplicada, vai afastar alguns preconceitos que existem nas populações e nos utilizadores dos Fóruns de Justiça, fortalecendo a credibilidade e garantindo a confiança pública em representações neutras que produzem resultados imparciais. Reparem que em meia dúzia de palavras, eu criei

aqui o mundo ideal, mas acredito sinceramente que a ODR permite um passo em frente para que a Justiça se torne mais justa, eficaz e pronta a satisfazer os interesses das pessoas. Como já referi atrás, em relação ao investimento externo é um grande passo, pois representa uma salvaguarda sobre o investimento, em países que normalmente são vistos como de difícil enquadramento, quando as coisas não correm bem.

Dr Ana – Fantástico! Tecnologia, Justiça, Desenvolvimento, Felicidade. Que melhor forma para concluir esta nossa conversa? Mas antes de vos deixar, queria finalizar para os ouvintes do CIBERIT 2022 com uma palavra para cada uma das vossas regiões. Andreia, ODR e Brasil, que palavra te vem à cabeça?

Profª Andreia – ACREDITAR! Nós podemos tomar as rédeas da solução dos nossos conflitos e construir um mundo melhor, investindo o nosso tempo nisso.

Drª Ana – Obrigada Andreia!

Cátia, ODR para Portugal, para a Europa, para o mundo?

Drª Cátia – JUSTIÇA! Sem dúvida essa é a palavra. É muito importante continuarmos a dizer que ODR é Justiça, uma forma contemporânea de fazer justiça, como referiu o Nuno. Se quiseres uma ideia muito ligada a Portugal, as ODR são o sol, porque como foi aqui falado, vivemos um momento difícil, as pessoas deixaram de acreditar no edifício da Justiça e as ODR podem ser o raio de sol que vem trazer alguma luz à reformulação deste edifício, mantendo o ideal inalterável.

Drª Ana – Obrigada Cátia!

Nuno, no meio de três mulheres, deixo para ti a palavra final: ODR e África?

Dr Nuno – Duas palavras: NÃO DESISTIR e reforço a palavra da Cátia: ACREDITAR. Estas palavras são o primeiro passo para levar as ODR mais além e acessíveis a um grande número de pessoas.

Drª Ana – Obrigada Nuno! E assim terminamos a nossa conversa sobre ODR nos países de língua oficial portuguesa. Agradecemos a todos aqueles que nos ouviram e desejamos um bom dia, boa tarde ou boa noite onde quer que se encontrem.

Os 3 P's da ODR

**Para uma maior democratização da Justiça / Para uma
Justiça à medida de cada um / Para que a Justiça seja
mais justa**