

QUÃO HUMANO É O PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO/ CONCILIAÇÃO?

HOW HUMAN IS THE MEDIATION/CONCILIATION
PROCEDURE?

Carlos Marden Cabral Coutinho *
Igor Benevides Amaro Fernandes **

Como citar: COUTINHO, Carlos Marden Cabral; FERNANDES, Igor Benevides Amaro. Quão humano é o procedimento de mediação/conciliação?. *Scientia Iuris*, Londrina, v. 22, n. 3, p. 111-125, nov. 2018. DOI: 10.5433/2178-8189.2018v22n3p111. ISSN: 2178-8189.

*Doutor em Direito em 2014 pela Pontifícia universidade Católica de Minas Gerais (PUC-MG)
Mestre em Direito em 2007 pela Universidade Federal do Ceará (UFC)
Especialista em Processo Civil em 2002 pela Universidade Federal do Ceará (UFC)
Graduado em Direito em 2000 pela Universidade Federal do Ceará (UFC)

**Mestrando em Direito pelo Centro Universitário Christus (UNICHRISTUS)
Especialista em Gerência Executiva de Marketing em 2016 pela Universidade Federal do Ceará (UFC)
Graduado em Direito em 2016 pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR)

Resumo: O presente trabalho tem por objetivo investigar em que medida os programas de computador podem auxiliar (ou mesmo assumir pra si) o desempenho da função de mediação/conciliação. Para tanto, pretende-se inicialmente apresentar como a Internacional Business Machines (IBM) revolucionou o mercado das profissões de alta complexidade, desenvolvendo o Watson, programa destinado a realizar diagnósticos médicos. Na sequência, será discutido como o Watson (seguido por outros programas congêneres) passou a ter uma versão jurídica e tem progressivamente assumido funções que antes eram consideradas típicas de advogados. Como desenvolvimento, far-se-á uma reflexão a respeito das habilidades específicas exigidas nas atividades de mediação e conciliação, para tentar inferir até que ponto elas podem ser terceirizadas para não humanos. Por fim, buscar-se-á uma conclusão que estime até que ponto os programas de computador têm reais chances de assumir exclusivamente as atividades de mediação e conciliação, dispensando qualquer colaboração humana.

Palavras-chave: Mediação. Conciliação. Advogados. Não humanos. Programas de computador.

Abstract: This paper aims to investigate the extent to which computer programs can help (or even assume for themselves) the performance of the mediation/conciliation function. To do so, it is intended to present how International Business Machines (IBM) revolutionized the market for high complexity professions, developing Watson, a program designed to perform medical diagnostics. In the sequence, it will be discussed how Watson (followed by other similar programs) started to have a

legal version and has progressively assumed functions that were once considered typical of lawyers. As a development, a reflection will be made on the specific skills required in mediation and conciliation activities, in an attempt to infer to what extent they can be outsourced to non-humans. Finally, a conclusion will be sought that estimates the extent to which computer programs have a real chance of taking on the mediation and conciliation activities exclusively, dispensing with no human collaboration.

Keywords: Mediation. Conciliation. Lawyers. Non-Humans. Computer Programs.

INTRODUÇÃO: A REVOLUÇÃO DAS MÁQUINAS

Em 1965, Gordon Moore apresentou um enunciado que viria a se firmar como uma lei que levaria seu nome: a capacidade de processamento dos computadores vai dobrar a cada 18 (dezoito) meses. Posteriormente revisada para ampliar o prazo para 24 (vinte e quatro) meses, a Lei de Moore continua a ser aplicável mais de 40 (quarenta) anos depois e não se espera que pare de acertar em um horizonte de tempo previsível. Uma verdadeira façanha, que significa que, num período de poucos anos, a capacidade de processamento dos computadores passa a ser significativamente maior, a ponto de dificultar previsões quanto ao que será possível realizar por meio da tecnologia da computação (KURZWEIL, 2007).

Desde a formulação da Lei de Moore, a evolução das máquinas foi tão grande, que permitiu que a realidade fosse permeada de elementos antes típicos de filmes de ficção. De fato, quando do surgimento dos computadores, mesmo os mais otimistas acreditavam apenas que eles eram ferramentas para auxiliar os humanos no desempenho de suas funções cotidianas (como fazer contas, organizar arquivos etc.). Não ocorria seriamente a ninguém a possibilidade de que os computadores viessem a substituir os humanos, notadamente em atividades que eram consideradas tipicamente permeadas pela criatividade e/ou sensibilidade, características humanas por excelência.

Toda essa percepção começou a mudar em 1996-7, quando o computador Deep Blue venceu Garry Kasparov no xadrez, apesar de este ser considerado o melhor jogador de todos os tempos. Aparentemente, não havia uma salvaguarda suficiente para que a criatividade humana resistisse ao poder de processamento das máquinas (KURZWEIL, 2014). Essa constatação abriu os horizontes para aqueles que queriam experimentar as possibilidades de uso da computação em áreas antes consideradas intocáveis e não demorou até que os resultados aparecessem, especialmente quando a IBM apresentou seu programa Watson, capaz de superar os médicos humanos na realização de diagnósticos; fazendo com que surgissem outras versões em inúmeras áreas profissionais.

Em pouco tempo, o programa Watson ganhou uma versão jurídica e (a partir de então) outros programas passaram a se apresentar como possíveis substitutos dos advogados. Mais uma vez, a aposta era de que a capacidade de processamento pode superar as características tipicamente humanas, na medida em que há inegável vantagem na possibilidade de lidar com uma infinidade de dados. Mas será que esse tipo de substituição é possível em qualquer área do Direito? Terão os humanos alguma característica própria que lhes garanta que ainda serão necessários na operação do Direito? Até que ponto os supercomputadores e os bancos de dados podem ser melhores juristas do que humanos com formação universitária?

São perguntas relevantes e que chamarão pra si a atenção de muitos estudiosos nos próximos anos, de maneira que não podem ser todas respondidas no presente trabalho. Para os fins desta pesquisa, interessa saber até que ponto os computadores podem assumir para si as funções humanas nos procedimentos de mediação e conciliação, normalmente tidas como atividades nas quais a percepção/sensibilidade humana tem especial relevância para o sucesso da solução consensual do conflito. Será que um mediador/conciliador humano pode ser satisfatoriamente

substituído por um programa de computador que conduza a interação com base na Teoria dos Jogos? É a pergunta que se pretende responder. Para tanto, a metodologia adotada consistiu em pesquisa bibliográfica na doutrina, na legislação, bem como em artigos jurídicos, resoluções e manuais do Conselho Nacional de Justiça com o fito de melhor esclarecer tal problemática.

Diante disso, primeiramente, será apresentado um pouco da história do programa Watson da IBM, como forma de contextualizar a experiência pioneira da substituição de humanos por máquinas, em profissões de alta complexidade. Esse tópico introdutório é importante para que se perceba o perfil com o qual vem sendo a colonização do ambiente profissional, estabelecendo possíveis limites para o avanço. Em segundo lugar, serão dedicadas algumas linhas a explicar como o Watson passou para a área jurídica e como seu pioneirismo logo foi copiado por outros programas similares, que também se propõem a desempenhar as mesmas funções dos advogados. Tal explicação é relevante para situar o ponto no qual se encontra a tecnologia na área jurídica.

A partir de tais contextualizações, será apresentada uma reflexão a respeito da possível migração da atividade dos advogados-robôs para área da solução consensual de conflitos. Tendo em vista as habilidades especificamente exigidas para o desempenho do procedimento de mediação e conciliação, buscar-se-á vislumbrar possíveis limites à terceirização de tais funções para não humanos, tendo em vista, inclusive, complexidades específicas (como questões envolvendo aspectos éticos). Essa incursão tentará estimar até que ponto os computadores poderão contribuir para a mediação e a conciliação e em que medida existirá o risco de assumirem exclusivamente a função.

O século XXI teve por peculiaridade, ser o primeiro que já se iniciou convivendo com a realidade da computação e da internet, motivo pelo qual é quase impossível avaliar a dimensão das mudanças que serão acumuladas ao longo de sua duração. Nesse contexto, um dos mais importantes desafios é descobrir se a evolução das máquinas transformar-se-á em uma verdadeira revolução, a qual exigiria uma completa releitura do nosso *modus vivendi*. Especificamente no Direito, existe uma grande dúvida a respeito da possibilidade de os computadores poderem assumir as funções típicas dos advogados, especialmente, no caso dos procedimentos de mediação e conciliação, nos quais supõe-se que a sensibilidade humana seja elemento relevante. O presente texto é uma tentativa de refletir sobre a questão de maneira construtiva.

1 WATSON: QUANDO O COMPUTADOR VIROU DOUTOR

Desde seu surgimento, os computadores sempre foram considerados como importantes ferramentas que ajudariam os seres humanos a desenvolver suas atividades com maior eficiência e velocidade. Salvo em filmes de ficção científica, nunca foi realmente levado a sério o argumento de que os computadores seriam capazes de substituir os seres humanos em funções complexas, deixando de ser meros instrumentos para ocupar o papel de substitutos. Tudo começou a mudar em 2011, quando a IBM apresentou um computador chamado Watson e lhe incumbiu de uma tarefa até então considerada típica dos seres humanos: realizar diagnósticos médicos. Com o sugestivo nome do médico assistente de Sherlock Holmes, o programa deveria analisar os dados disponíveis,

realizar diagnósticos e sugerir tratamentos.

O Watson é considerado o computador mais potente do mundo, através de uma memória dotada de 15 trilhões de bytes, sendo construído pela empresa americana IBM (MEDCEL, 2017). Denota-se que tal máquina é capaz de realizar diversas pesquisas simultâneas de forma ágil, bem como trabalhar o cruzamento de dados em busca de resposta correta pela sua inteligência artificial. Sua destacada atuação na área médica foi resultante da necessidade de lidar com informações complexas e abundantes, onde o ser humano não é capaz de dar conta. Além disso, o referido computador tem a função de colaborar no diagnóstico de pacientes através da leitura, imagem e interpretação de exames, tais como eletrocardiograma e raios-X, mediante compilação e comparação de resultados de forma a melhor auxiliar na tomada de decisão.

Conforme Grego (2012), ao entrevistar Jim de Piante (que atuou como gerente de projeto no desenvolvimento do Watson), este destacou uma variedade de aplicações do Watson, não só na área de medicina, mas também no comércio e nas finanças. No que tange à saúde, uma das primeiras aplicações foi voltada para diagnóstico do câncer, a partir de convênio com o Memorial Sloan-Kettering Cancer Center, de Nova York. Destaque-se que o Watson tem uma imensa base de dados com o histórico de muitos pacientes, analisando tais informações e ajudando os médicos a explorá-las, sendo tal computador capaz de responder a qualquer pergunta sobre qualquer assunto.

Harari (2016) afirmou que o famoso Watson da IBM atualmente está sendo preparado para fazer um trabalho no diagnóstico de doenças a partir de sua inteligência artificial, a qual teria enormes vantagens quando comparadas aos médicos humanos. Perceba-se que a proposta não parte necessariamente de uma criatividade própria do computador, mas sim da sua enorme e diferenciada capacidade de processamento, o que permite que se faça um cruzamento objetivo de uma quantidade enorme de informações (enquanto o médico humano cruzaria informações limitadas de forma intuitiva). Dentre as vantagens elencadas, há de se considerar 03 (três) delas como especial destaque.

A primeira vantagem apontada por Harari (2016) é o fato de Watson ser capaz de armazenar em seu banco de dados informações sobre todas as doenças conhecidas na história da medicina e, além disso, poder atualizar tais bancos de dados diariamente, não levando em consideração apenas as descobertas de novas pesquisas, mas também a partir de levantamentos estatísticos da medicina, os quais serão coletados em todas as clínicas e hospitais do mundo. Note-se que isso significa uma riqueza muito grande de informação armazenada, possibilitando o cruzamento de dados, o que contribuiria como um imenso *backup* para a área da saúde, não sendo possível comparar com a capacidade de nenhum ser humano, já que este não seria capaz de memorizar tantos dados no seu cérebro, em face da limitação pertinente à natureza humana.

Como segunda vantagem, Harari (2016) afirma que o Watson ainda pode restar familiarizado com o genoma e o histórico médico de determinado paciente, assim como de seus pais, irmãos, primos, vizinhos e amigos, sabendo, por exemplo, se o referido indivíduo tem a chance de desenvolver algum tipo de doença em face de casos já recorrentes na família. Há de se perceber que o Watson faria projeções de doenças a partir do histórico familiar levantado do

paciente em relação à sua linha genealógica e isso contribuiria para se evitar futuras complicações, podendo tratá-las a tempo. Não se trata, portanto, apenas de conhecer o dado estatístico referente às doenças, mas também de analisar a probabilidade de sua incidência em cada paciente específico.

Por fim, como terceira vantagem, Harari (2016) explica ainda que o Watson nunca passaria por situação de cansaço, fome ou doença, possuindo tempo ilimitado para análise do paciente, podendo a análise do diagnóstico ser realizada à distância, ou seja, não seria necessária a ida do enfermo ao consultório. Isso de fato ajudaria bastante a evitar deslocamentos desnecessários, ganharia praticidade e tempo hábil, já que seria capaz de diagnosticar diversos casos, resultando em maior eficiência no tratamento e diminuição de riscos à saúde. Como se sabe, os seres humanos (por melhor qualificados que sejam) têm seu rendimento afetado por uma série de fatores (como cansaço ou estresse), coisa à qual os computadores não estão sujeitos (KAHNEMAN, 2012).

Em face de tudo o que foi levantado, Harari (2016) ainda considera que o treinamento de um médico humano é considerado caro, complicado e demorado quando comparado à atuação do Watson. Explica-se tal situação pelo simples fato de os humanos, após o devido treinamento, restarem impossibilitados de estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, ao longo de toda a semana, em cada local do mundo. Tal magnitude só resta possibilitada a um computador, já que após o completo treinamento de um médico humano (o qual leva em consideração todo o período de vida acadêmica, incluindo residências), só haveria um único médico treinado. Ou seja, para treinar outro médico deveria repetir todo o processo, necessitando, portanto, de mais dinheiro. Embora o investimento com o Watson tenha um custo aproximado de cem bilhões de dólares, ressalta-se, que, em longo prazo, tal valor sairia muito mais barato quando comparado ao treinamento de uma enorme quantidade de médicos humanos.

A previsão de Harari (2016) não ao ponto de supor que todos os médicos irão desaparecer em razão do Watson, pois tarefas que exigem maior nível de criatividade (quando comparadas aos diagnósticos rotineiros) não de permanecer ainda em mãos humanas num futuro previsível. Porém, os futuros serviços de saúde não necessitarão de milhões de clínicos gerais.

O intuito da inteligência artificial não é substituir o homem, mas ampliar suas capacidades cognitivas para ajudá-lo em suas atividades (MUNDO S/A, 2017). A referida inteligência introduz um novo nível de colaboração entre homem e máquina que ampliará o acesso ao conhecimento e ajudará a solucionar mais problemas no futuro mediante o uso da tecnologia. Há de se considerar que a tecnologia se encontra em expansão e o mercado de softwares, hardwares e serviços relacionados à inteligência artificial vai chegar a US\$ 47 (quarenta e sete) bilhões no ano de 2020 e deverá ajudar empresas norte-americanas a economizarem cerca de US\$ 60 (sessenta) bilhões.

Por fim, convém destacar que não é unânime a hipótese de que o Watson (embora possua inúmeras vantagens que estão acima da capacidade humana) poderá substituir o toque de humanidade na medicina. Apesar da incomparável velocidade e capacidade de processamento do supercomputador, não se pode olvidar que existe um ganho sistêmico inerente à participação humana no atendimento médico (assim como em muitos outros campos), na medida em que os seres humanos são selecionados para reagir de maneira muito específica (e empática) aos animais

de sua mesma espécie (EAGLEMAN, 2012) e, pelo menos por hora, não há indícios de que os programas de computador sejam capazes de simular essa empatia que nos faz sentir confortáveis uns diante dos outros.

2 COMPUTADORES NÃO FAZEM EXAME DE ORDEM

Por si só, a operação do Watson na área da medicina já gerou um enorme impacto na comunidade científica. Tal inovação, entretanto, ganhou maior destaque ao ser expandida para outras áreas profissionais (atualmente o Watson faz até previsões meteorológicas), sendo inevitável que chegasse também ao universo jurídico. No século passado, pensar em máquinas realizando tarefas humanas era considerado coisa do futuro, todavia, esse panorama mudou e já começa a ser vivenciado na atualidade mediante a utilização da inteligência artificial em todos os campos profissionais. Afinal, em qual campo profissional seria irrelevante um incremento na capacidade de memória e processamento de dados?

De acordo com Coura (2017), a tecnologia aplicada ao Direito é percebida como um caminho sem volta e quem ignorar isto será atropelado pela nova realidade. De outra forma, acredita-se que o papel interpretativo desempenhado por advogados e outros operadores do Direito não será substituído por máquinas ou robôs. Todavia, tal imprescindibilidade dos humanos no Direito não é avalizada por Harari (2016, p. 316) o qual preceitua que:

Advogados não precisam necessariamente ser humanos. [...] Há de se considerar que o papel deles é consultar arquivos intermináveis, à procura de precedentes, brechas e minúsculas peças de evidência potencialmente relevantes. Qual será o destino de todos esses advogados quando algoritmos sofisticados de busca forem capazes de localizar mais precedentes em um dia do que o faria um humano em toda a sua vida, e quando scanners de cérebro forem capazes de revelar mentiras e enganações só com o apertar de um botão? Mesmo advogados e detetives experientes não conseguem localizar trapaças apenas por meio da observação das expressões faciais e das inflexões de voz das pessoas. No entanto, o ato de mentir envolve áreas cerebrais diferentes das que são empregadas quando dizemos a verdade. Ainda não chegamos lá, mas é concebível que num futuro não muito distante scanners de ressonância magnética funcional façam às vezes de infalíveis detectores de mentira. O que isso fará com milhões de advogados, juízes, policiais e detetives? Pode ser que tenham de voltar para a escola e aprender uma nova profissão.

Porém, vale ressaltar que para o exercício da advocacia, faz-se necessário o atendimento a determinados requisitos previstos em lei. Com fulcro na lei nº 8.906, art. 3º, há de se considerar que “o exercício da atividade de advocacia no território brasileiro e a denominação de advogado são privativos dos inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil – OAB” (BRASIL, 1994). Por essa razão, denota-se que, para exercer tal atividade, é condição imprescindível ser inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil. Além disso, o art. 4º, Lei nº 8.906/94 determina que “são nulos os atos privativos de advogado praticados por pessoa não inscrita na OAB, sem prejuízo das sanções civis, penais e administrativas”. Logo, aqueles que praticarem atividades pertinentes à advocacia, ou

seja, de consultoria, assessoria e direção jurídicas, porém não forem registrados na OAB, ficarão sujeitos a sanções de natureza administrativa, cível e penal.

Com fulcro no Conselho Federal da OAB (2017), pode-se afirmar que o quantitativo de advogados regulares e recadastrados no território nacional é de 1.171.228 (um milhão, cento e setenta e um mil, duzentos e vinte e oito). Diante de tal cenário, cabe uma reflexão a respeito de como seria na prática, a atuação de advogados robôs, já que ser inscrito na OAB é condição-chave para o exercício regular da advocacia.

Dúvida essa que paira na atualidade de forma leve, na medida em que a inteligência artificial ainda é utilizada de forma mais técnica (mediante pesquisas em legislações, jurisprudências, sendo assim, um maior suporte aos advogados humanos). Entretanto, há relatos de que escritórios de advocacia no Brasil já estão utilizando o Watson da IBM como modelo para atuação em casos jurídicos concretos. Conforme Müller (2017), um exemplo é o que vem sendo implantado em um escritório de Recife chamado Urbano Vitalino Advogados, o qual utiliza o sistema de inteligência artificial da IBM como uma espécie de “advogada robô”. Tal máquina tem a função de realizar tarefas repetitivas do escritório com o fito de concluir os processos de forma mais eficiente.

Müller (2017) ainda ressaltou que o Watson ganhou uma voz feminina, sendo reconhecido como assistente digital legal e chamado pelo nome de Carol. Conforme entrevista com o diretor executivo do escritório, Christiano Sobral, a ideia inicial é transferir as responsabilidades processuais à máquina aos poucos, tendo em vista que, inicialmente, ela já busca informações de determinados clientes, baixa os processos, bem como faz a leitura e preenche todos os dados do sistema da empresa. Cumpre destacar que, no atual momento, a atividade encontra-se destinada a apenas dois grandes clientes do escritório, mas a intenção é a de que a ampliação seja de 100% (cem por cento) da carteira da empresa.

Assim sendo, denota-se que o trabalho da assistente Carol fica ainda muito restrito a tarefas repetitivas, tal como a pesquisa de jurisprudência e a intenção é utilizar a referida máquina para auxiliar os advogados humanos do escritório, ou seja, não impactaria no quadro de funcionários já existente, mas o programa contribuiria para oferecer-lhes o suporte necessário (mediante um trabalho técnico e mais ágil). Logo, como vantagens apresentadas na utilização da máquina, pode-se elencar a redução de custos e a busca por mais resultados, já que o propósito do escritório é crescer sem contratar mais profissionais, tendo a máquina um papel facilitador em toda a cadeia.

Vale ressaltar que a tendência no Brasil é o surgimento de escritórios de tecnologia jurídica que utilizem o Watson, já somando mais de 30 (trinta) deles em pleno funcionamento¹. Conforme preceitua Saturno (2018), o trabalho restou configurado pelo desenvolvimento de uma assistente virtual que utiliza a inteligência artificial do Watson para realizar demandas repetitivas em razão do grande volume de processos judiciais, bem como publicações diárias e processos novos que surgem com o fito de analisá-los e inseri-los em um sistema próprio. A ideia é que as *startups* jurídicas possam trazer inovações, redução de custo para escritórios e maiores facilidades

¹ Um exemplo é o escritório de advocacia Urbano Vitalino localizado em Recife. Maiores detalhes podem ser encontrados no site: <https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/inteligencia-artificial-da-ibm-esta-ajudando-escritorio-de-advocacia-brasileiro-106622/>.

no desenvolvimento das atividades que se encontram em expansão no mercado.

O Jurídico Certo Blog destaca ainda que a chegada do Watson no universo jurídico trouxe alguns pontos importantes, dentre os quais: redução de custo com contencioso de massa, já que o robô se utiliza da gestão de análise de dados, pesquisa de jurisprudência, acompanhamentos processuais (7 NOVIDADES..., 2017). Outro aspecto que precisa ser levado em consideração é a possibilidade de realização de pesquisa de processos jurídicos públicos, bem como de intermediação para a contratação de advogados. O Watson também possibilita a criação de documentos jurídicos (petições, contratos de fornecedores, propostas) com assinatura digital e tradução para outros idiomas. Por fim, reitera que o robô pode ser aplicado para estabelecer a integração entre os departamentos jurídicos e escritórios de advogados contratados, além de ter aplicabilidade na realização de conciliação extrajudicial, a fim de estabelecer que o consenso seja efetivado, por exemplo, de forma online entre empresas e consumidores.

Percebe-se, portanto, que (assim como aconteceu na medicina e em outras áreas) o Watson e outros programas de inteligência artificial passaram a fazer parte da realidade cotidiana dos juristas, sem que haja sinais de recuo. Pelo contrário, tendo em vista as indiscutíveis vantagens consistentes no processamento qualificado de informações, a tendência é de que se acelere o avanço no uso da tecnologia. A dúvida fica por conta de saber se existe um limite para tal avanço ou se efetivamente qualquer atividade advocatícia pode ser transferida para um programa de computador. Para o fim específico deste trabalho, interessa perguntar: há algo de essencialmente humano no procedimento de conciliação/mediação?

3 CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E A SENSIBILIDADE DAS MÁQUINAS

Inicialmente, ao se falar sobre mediação e conciliação, há de se considerar que é de fundamental importância perceber o conflito como algo intrínseco à própria conduta humana, ou seja, é algo atrelado a qualquer agrupamento social estabelecido. Sendo assim, a gestão de conflito não pode partir da premissa de sua excepcionalidade, mas (pelo contrário) deve considerar que a complexidade da personalidade humana permite uma grande quantidade de configurações individuais, as quais inevitavelmente resultam em conflitos interpessoais quando da tentativa de cada um de realizar seu próprio interesse.

Diante de tal panorama, Azevedo (2016, p. 61) preceitua que a Teoria dos Jogos surgiu no intuito de entender o conflito “como a situação na qual duas pessoas têm de desenvolver estratégias para maximizar seus ganhos, de acordo com certas regras preestabelecidas”. Mediante a referida abordagem, é evidente compreender a autocomposição por um prisma de análise matemática. Ressalta-se ainda, que a Teoria dos Jogos envolve um dos ramos da matemática e da economia aplicadas ao tratar do estudo de situações estratégicas em que participantes se engajam em um processo de análise de decisões, levando em consideração que a conduta esteja baseada na expectativa de comportamento da pessoa com quem se interage.

Partindo desse pressuposto, a Teoria dos Jogos precisa ser entendida mediante a concepção de que há jogos ou relações de “soma zero” e de “soma não zero”. Vasconcelos (2014) explica que

os jogos ou relações de “soma zero” ocorrem quando o antagonismo é supostamente percebido de forma absoluta, como por exemplo, em um jogo de xadrez, já que ambos os lados não podem vencer de maneira igual. A partir daí, denota-se que são jogos não cooperativos, isso porque não há interesse do jogador agregar um valor de utilidade voltado para o fim de cooperação com o outro. Tal situação é, portanto, aplicada a relações em que as pessoas não estabelecem certa proximidade ou não têm vínculos de convivência, não se sentindo no dever de colaborar.

Vasconcelos (2014) acredita não existir antagonismos absolutos nas relações humanas, salvo em situações cruéis de violência. De forma geral, ressalva que é relevante observar determinados limites éticos, assim como intuições antropológicas e condicionamentos culturais em face de algum sentimento-ideia de relativa interdependência. Diante de tal perspectiva, analisando o cenário competitivo, restará presente algum nível de cooperação na competição. A partir da concepção de que jogos de soma “não zero” são aqueles que envolvem situações em que os oponentes convivem, bem como persistem na convivência, percebe-se que fica mais evidenciada a compreensão da interdependência e da necessidade comum a ser atendida numa perspectiva de ganha-ganha.

Assim sendo, cabe destacar que a consequência matemática da Teoria dos Jogos é demonstrar que em razão de um jogo ou relação de soma “não zero”, as soluções de ganhos mútuos apresentam mais êxito e, portanto, são mais lucrativas. Ressalta-se então a importância que a Teoria dos Jogos tem para a mediação e demais processos autocompositivos “por apresentar respostas a complexas perguntas como se a mediação produzisse bons resultados apenas quando as partes se comportam de forma ética ou ainda se a mediação funciona apenas quando há boa intenção das partes”.

É forçoso destacar a importância dos mecanismos equivalentes de gestão de conflitos no cenário processual atual, o qual ganhou mais vigor com a vigência da Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil), bem como com a Lei nº 13.140/2015 (Lei da Mediação) e a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, a fim de quebrar o paradigma de uma intensa cultura jurídica ainda voltada, de forma preponderante, à litigiosidade. A atuação de um mediador e de um conciliador judicial requer capacitação, de forma a perceberem que há diferenciação na aplicação das técnicas de cada mecanismo, as quais são muito peculiares e, muitas vezes, confundem até mesmo quem vai atuar na prática forense, mesmo tal profissional sendo um ser humano que se qualificou.

Conforme Ribas (2014, p. 111), resta clarividente que:

A interpretação dos campos de atuação do instituto da mediação e da conciliação revela que a técnica da conciliação é utilizada em um conflito circunstancial, sem perspectiva de desenvolver relações prolongadas, diferentemente da mediação onde há vinculação pessoal e duradoura, com caráter de continuidade, devendo, portanto, ser equilibrada de modo a vislumbrar referida situação de harmonizar interesses que devem prosseguir.

Merece uma atenção especial, portanto, quando se muda o profissional em tela,

passando o humano a ser substituído por um robô. A dúvida logo paira na mente humana, pois como uma máquina seria capaz de fazer essa distinção na prática e atuar de forma efetiva como mediador ou conciliador, permeando a construção de um consenso pautado no diálogo entre os envolvidos, a fim de buscar a pacificação social? Parece duvidoso que a condução da solução consensual de conflito possa ser integralmente conduzida por um programa de computador, cuja objetividade sobrepuja a sensibilidade.

Logo, cumpre destacar que a previsão no art. 12 da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça torna necessária a adequada formação e treinamento de conciliadores e mediadores nos centros e demais órgãos judiciários, cabendo aos Tribunais, antes da sua instalação, realizar o curso de capacitação até mesmo por meio de parcerias, seja com entidades públicas e privadas ou não. O profissional bem capacitado é aquele capaz de utilizar as técnicas da mediação ou conciliação com o fim de se realizar um acordo que realmente seja cumprido pelas partes e assim evitar, não somente a ação, mas a execução e os recursos. Nesse sentido, a aplicação dos mecanismos de gestão de conflitos seriam mais propícios ao próprio ser humano. No Estado do Ceará, o curso é realizado pelo Conselho Nacional de Justiça em parceria com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do Tribunal de Justiça do referido Estado.

No entendimento de Harari (2016, p. 243): “Os computadores não são capazes de chegar a juízos éticos. Nenhuma quantidade de dados e nenhum artifício matemático podem provar que é errado assassinar. Mas as sociedades humanas não são capazes de sobreviver sem esses juízos de valor.”

Partindo desse pressuposto, leva-se a crer que um mediador/conciliador robô não teria a condição de auxiliar os envolvidos a se chegar a um consenso, embasado em valores éticos, bem como em sentimentos e afetos, quando se tratar de relações continuadas a serem trazidas pela mediação, por exemplo, as quais exigem um mínimo de sensibilidade por parte do terceiro que conduz o processo. Nesse cenário, parece razoável afirmar que existe algo de essencialmente humano no procedimento de mediação/conciliação e que a substituição do mediador/conciliador por um programa de computador provocaria uma perda sistêmica consistente em um déficit de sensibilidade (que pode ser essencial ao procedimento de gestão do conflito em si).

Para Harari (2016, p. 243) deve-se pensar que:

À medida que os humanos adquiriam confiança em si mesmos, uma nova fórmula para alcançar um conhecimento ético se revelava: *Conhecimento = Experiências x Sensibilidade*. Se quisermos ter a resposta a qualquer questão ética, precisamos nos conectar com nossas experiências interiores e observá-las com a máxima sensibilidade. Na prática, isso significa que estamos em busca de conhecimento quando passamos anos reunindo experiências e aguçando nossa sensibilidade de modo a compreender corretamente essas experiências.

Depreende-se de tal pensamento que, os seres humanos para alcançarem um conhecimento ético, precisam atender a equação do conhecimento, o qual é percebido como a relação de experiências

e sensibilidade. Harari (2016, p. 243) também explica que “uma experiência é, sim, um fenômeno subjetivo que inclui três ingredientes principais: sensações, emoções e pensamentos”. Além disso, Harari (2016) ainda define a sensibilidade como forma de se atentar para as sensações, emoções e pensamentos próprios a partir do poder de influência que exercem sobre cada pessoa. Assim sendo, experiências e sensibilidade se incrementam reciprocamente em um ciclo considerado interminável inerente ao próprio ser humano e não aos robôs.

Tratando-se de questões mais complexas não há como se chegar a um consenso sem uma análise mais aprofundada do caso em tela. Logo, a aplicabilidade da mediação não há como ser feita mediante uma visão mais superficial. Fisher, Ury e Patton (2005, p. 170) preceituam que: “Complexidade implica uma análise cuidadosa dos interesses que são compartilhados ou que podem ser combinados, e, depois, o livre debate. Ambos serão mais fáceis na medida em que as partes se percebam comprometidas na solução do problema.”

Demonstra-se, assim, que é necessário o desenvolvimento de habilidades para atuação como mediador ou conciliador e, para isso, é preciso ter escuta ativa e agir com imparcialidade. Conforme Tartuce (2016, p. 236), “pela escuta ativa, o mediador não só ouve, mas considera atentamente as palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente (mas reveladas pelo comportamento de quem se comunica).” Gentile (2017) considera que o Watson pode até decifrar interesses mediante estatísticas, algoritmos, bem como referências de comportamento, no entanto, por maior que seja, há de se considerar que sempre será finito, mesmo levando em conta as variáveis abordadas. A tecnologia não seria capaz ainda de trabalhar com dados e interesses mais voltados para o conflito de forma mais profunda, ou seja, nas atividades em que são imprescindíveis o raciocínio, a criatividade, a observação entre os envolvidos e o estímulo ao diálogo.

Tartuce (2016, p. 204) ainda explana que a imparcialidade é a “essencial diretriz dos meios de solução de conflitos e representa a equidistância e a ausência do mediador em relação aos envolvidos no conflito”. Logo, denota-se que sua presença é considerada um fator determinante para que haja o reconhecimento da atuação do terceiro como facilitador do diálogo entre os envolvidos. Certamente que se poderia alegar (com razão) que ninguém seria mais isento e equidistante do que um programa de computador, mas a imparcialidade não é o objetivo em si do processo de mediação/conciliação, senão um instrumento para assegurar que o ser humano bem desempenhe a sua função.

Com fundamento no Enunciado nº 25 da I Jornada de Direito Processual Civil divulgado pelo Centro de Estudos Judiciários (CEJ) no portal do Conselho da Justiça Federal (CJF, 2017), percebe-se que as audiências de conciliação ou mediação, inclusive dos juizados especiais, poderão ser realizadas por videoconferência, áudio, sistemas de troca de mensagens, conversa online, conversa escrita, eletrônica, telefônica e telemática ou outros mecanismos que estejam à disposição dos profissionais da autocomposição para estabelecer a comunicação entre as partes.

Desta feita, aponta-se que a grande vantagem no uso da tecnologia através de videoconferência é estreitar a grande distância entre as partes, possibilitando, assim, que pessoas que residem em comarcas situadas em regiões longínquas da capital, por exemplo, não

fiquem prejudicadas em relação à construção do diálogo. Menciona-se ainda que a tecnologia proporcionaria certa economia financeira às partes, tendo em vista que o deslocamento exige custo e disponibilidade de tempo.

No entanto, a crítica que se faz diz respeito à videoconferência contradizer o que busca o próprio instituto da autocomposição que é a participação efetiva das pessoas envolvidas no litígio com o intuito de solucionar problemas, ou seja, a maior aproximação entre as partes. Sendo assim, mediante tal análise, percebe-se que haveria uma afronta à essência do próprio instituto e à real necessidade de participação, de maneira presencial, de seres humanos no procedimento.

CONCLUSÃO: CONSENSO, COMPLEXIDADE E CÓDIGOS BINÁRIOS

Como visto, em termos gerais, o Watson (ou qualquer outro programa de computador ora existente) não é considerado uma ameaça ao campo da advocacia, mas sim, representa um grande auxílio em tal atividade. Pode-se dizer que ameaçados estarão os profissionais que se restringem ao “recorta e cola” de peças jurídicas, bem como análise superficial de pareceres. Concluiu-se também, que o robô possui capacidade ainda limitada, não sendo capaz de substituir os seres humanos na prática, em face do raciocínio, da criatividade, da versatilidade, do diálogo ainda serem inerentes à inteligência humana, além da escuta ativa e da imparcialidade necessárias à construção do consenso.

Há de se considerar ainda que a atuação como mediador e conciliador judiciais exige capacitação prévia para o melhor conhecimento das técnicas e habilidades necessárias e a Teoria dos Jogos merece ser percebida mediante análise das decisões, baseando sua conduta na expectativa de comportamento da pessoa com quem se interage. Partindo desse pressuposto, leva-se a crer que um robô não teria a condição de auxiliar os envolvidos a se chegar a um consenso, embasado em valores éticos, bem como em sentimentos e afetos, quando se tratar de relações continuadas a serem trazidas pela mediação, por exemplo, as quais exigem um mínimo de sensibilidade por parte do mediador.

Por fim, cumpre destacar que o exercício da advocacia é inerente aos que são inscritos na OAB, não sendo possível um robô exercer tal mister. De fato, os supercomputadores e os bancos de dados não podem ser melhores juristas do que humanos com formação universitária e que obtiveram aprovação no exame da ordem. Ainda que sua capacidade de processamento seja significativamente superior mediante a aplicação da tecnologia a seu favor, cumpre reservar aos seres humanos uma série de atividades, dentre elas, empatia, sensibilidade e criatividade, as quais continuam a ser de seu domínio exclusivo. Pelo menos até a próxima revolução dos computadores.

REFERÊNCIAS

7 NOVIDADES com a chegada do Watson para o seu escritório. Jurídico Certo blog [S.l.], 15 ago. 2017. Disponível em: <<https://blog.juridicocerto.com/2017/08/7-novidades-com-a-chegada-do-watson-para-o-seu-escritorio.html>>. Acesso em: 10 dez. 2017.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 6 dez. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil - OAB. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, de 5 de julho de 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8906.htm>. Acesso em: 6 dez. 2017.

CONSELHO DE JUSTIÇA FEDERAL - CJF. CEJ divulga enunciados da I Jornada de Direito Processual Civil. 2017. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2017/setembro/cej-divulga-enunciados-da-i-jornada-de-direito-processual-civil>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

CONSELHO FEDERAL DA OAB. **Quantitativo total de advogados regulares e recadastrados**. Brasília, 2017. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/institucional/consehofederal/quadroadvogados>>. Acesso em: 11 jul. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 7 out. 2017.

COURA, Kalleo. **Advogados não serão substituídos pela tecnologia**. 2017. Disponível em: <<https://jota.info/advocacia/advogados-nao-serao-substituidos-pela-tecnologia-07062017>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

EAGLEMAN, David. **Incógnito**. Rio de Janeiro: Rocco, 2012.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões**. Tradução de Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

GENTILE, Fábio da Rocha. **Advocacia artificial, meu caro Watson?**. 2017. Disponível em: <<https://www.jota.info/artigos/advocacia-artificial-meu-caro-watson-01042017>> Acesso em: 14 dez. 2017.

GREGO, Maurício. **Watson, o fascinante computador da IBM que venceu os humanos**. Revista Exame, 17 de agosto de 2012. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/tecnologia/watson-o-fascinante-computador-da-ibm-que-venceu-os-humanos/>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

HARARI, Yuval Noah. **Homo Deus: uma breve história do amanhã**. Tradução de Paulo Geiger. São Paulo: Companhia das Letras, 2016.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

KURZWEIL, Ray. **A era das máquinas espirituais**. São Paulo: Aleph, 2007.

KURZWEIL, Ray. **Como criar uma mente**. São Paulo: Aleph, 2014.

MEDCEL. **Watson na medicina**. São Paulo, fev. 2017. Disponível em: <<http://www.medcel>

com.br/blog/watson-na-medicina>. Acesso em: 5 nov. 2017.

MÜLLER, Leonardo. **Advogada robô facilita trabalho de humanos em escritório brasileiro**. 2017. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/software/125166-advogada-robo-facilita-trabalho-humanos-escritorio-brasileiro.htm>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

MUNDO S/A. Startup de inteligência artificial no universo jurídico. GloboNews, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=lZD1RJTwjXg>>. Acesso em: 12 dez. 2017.

RIBAS, Claudio. Comunicação: Etapas da conciliação. In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira (Coord.). **Estudos avançados de mediação e arbitragem**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. Cap. 7. p. 107-135.

SATURNO, Ares. **Inteligência artificial da IBM está ajudando escritório de advocacia brasileiro**. 2018. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/inteligencia-artificial-da-ibm-esta-ajudando-escritorio-de-advocacia-brasileiro-106622/>>. Acesso em: 31 jan. 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 3. ed. São Paulo: Método, 2014.

Como citar: SCOUTINHO, Carlos Marden Cabral; FERNANDES, Igor Benevides Amaro. Quão humano é o processo de mediação/conciliação?. **Scientia Iuris**, Londrina, v. 22, n. 3, p. 111-125, nov. 2018. DOI: 10.5433/2178-8189.2018v22n3p111. ISSN: 2178-8189.

Recebido em: 01/02/2018.

Aprovado em: 23/07/2018.