



INSTITUTO
SUPERIOR
TÉCNICO

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO

Modelação de Processos Alternativos de Conflito utilizando a Técnica de StoryTelling

Sara Alves da Silva
(Licenciada)

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Engenharia Informática e de Computadores

Documento Provisório

Orientador: Prof. Doutor Pedro Alexandre de Mourão Antunes

Co-Orientador: Prof. Doutor Alberto Manuel Rodrigues da Silva

Novembro de 2006

***“Na vida maravilha-me o conhecimento
Encanto, Saber adquirido
tão-somente,
prazer na alma, aprender no
pensamento.
Viver é conhecer a aprender
eternamente!”***

Por aquilo que és... Sara Alves da Silva

Setembro de 2006

Resumo

Resumo: Os processos alternativos de resolução de conflitos são um meio alternativo para fazer face à ruptura do sistema judicial Português, destacando-se a Mediação e a Arbitragem como os processos actualmente regulamentados pela legislação Portuguesa.

O conflito resulta da divergência de posições assumidas, posições contrárias para as quais prevalece sempre o interesse das partes envolvidas. A resolução do mesmo requer muitas das vezes a intervenção de um elemento neutro que utilizando os processos alternativos de conflitos conduzirá o conflito à sua resolução.

A argumentação é um processo decorrente da resolução de conflitos, no qual as partes envolvidas apresentam a sua versão numa perspectiva muito própria. A modelação do processo de argumentação, no contexto dos processos alternativos de resolução de conflitos confere o suporte necessário à organização, estruturação e análise da informação contida nos argumentos transmitidos, pelas partes.

A presente dissertação aborda a problemática da modelação dos elementos constituintes de um processo legal e do processo de argumentação face ao fraco suporte fornecido pelos actuais modelos de argumentação e sistemas de informação. As lacunas existentes não permitem a correcta captura, organização, estruturação e análise necessárias ao processo do ponto de vista de participação das partes e respectiva tomada de decisão. A técnica *StoryTelling* foi objecto de análise e aplicação para a resolução do problema definido nesta dissertação através da sua aplicação aos processos de argumentação e do desenvolvimento de um protótipo de baixa fidelidade que permite a sua validação no contexto estudado.

Palavras Chave: Processos Alternativos de Resolução de Conflitos (ADR), modelos de argumentação, *IBIS*, *Toulmin*, *StoryTelling*

Abstract

Title: Alternative Dispute Resolution Modeling using StoryTelling Technique

Abstract: The Alternative dispute resolution processes are an alternative to face the rupture of the judicial Portuguese system, in which the mediation e arbitrage are processes defined and legal accepted in the Portuguese legislation.

A conflict is the starting point of these processes and It's origin is based on different positions assumed by the persons involved. There for is necessary a third neutral party to interview with one objective – resolve the conflict.

The argumentation process is part of every ADR, and during this process each part presents is conflict version. Modeling the argumentation process is there for essential and fundamental given the necessary support to the organization, structure and analyze the result information of each transmitted argument.

The present dissertation is focused in modeling the legal process and argumentation process elements face to the poor support given by the actual argumentation models and by the Information Systems. These models in fact do not sustain or supply the capture, organization, structure and analyze the legal process e decision making, being the *StoryTelling* technique the solution to the problem defined in this dissertation.

Key-words: Alternative Dispute Resolution (ADR), Argumentation Models, *IBIS*, *Toulmin*, *StoryTelling*.

Agradecimentos

Ao meu orientador Professor Pedro Antunes pelo sempre disponível aconselhamento científico e pelo que ensinou durante a elaboração da presente dissertação.

Ao meu co-orientador Professor Alberto Silva pelo incentivo e apoio sempre presente.

À minha colega e grande amiga Patrícia Macedo pelo carinho, amizade e incentivo sem os quais esta tese não seria possível. Ao meu lado sempre esteve e nunca me deixou desistir mesmo quando o contexto assim o determinava.

Aos meus colegas da Escola Superior de Tecnologia de Setúbal que com muita amizade se dedicaram e empenharam em muitas sessões de brain-storming que muito enriqueceram esta dissertação. Um agradecimento particular aos colegas do Departamento de Sistemas e Informática do qual sou docente, que de uma forma ou outra, sempre me apoiaram em todas as etapas deste trabalho.

À Dr^a Isabel Du Ó pela amizade, disponibilidade e conhecimento legal transmitido que me permitiu testar a interface utilizada.

Aos meus grandes amigos, os Hyper da Liroa, Bruno, Carolina, Sara e Pedro, pela amizade e por terem sempre acreditado em mim.

Ao pai dos meus filhos António Relvas que ao longo da tese sempre demonstrou uma enorme carinho, compreensão e estímulo para me incentivar.

Aos meus filhos lindos, Miguel e Tiago que com seu sorriso sempre presente deram à mãe uma enorme coragem e força. Sem o seu amor incondicional teria sido muito difícil obter resultados.

Por fim, e pela sua importância queria agradecer de uma forma muito especial aos meus Pais e Irmãs, que sempre estiveram presentes e que me apoiaram de uma forma única que me encheu de carinho, confiança e determinação.

Índice

1	1
INTRODUÇÃO	1
1.1	MOTIVAÇÃO 1
1.2	O PROBLEMA 2
1.3	OBJECTIVOS DO TRABALHO 3
1.4	CONTRIBUIÇÕES 4
1.5	ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO..... 4
2	5
ENQUADRAMENTO TEÓRICO	5
2.1	RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS 5
2.1.1	<i>Arbitragem</i> 8
2.1.2	<i>Mediação</i> 9
2.2	MODELOS DE ARGUMENTAÇÃO 11
2.2.1	<i>Representação esquemática, o mapeamento de conceitos e os modelos de argumentação</i> 12
2.2.2	<i>Modelo de Toulmin</i> 15
2.2.3	<i>Modelo IBIS</i> 20
2.3	STORYTELLING..... 24
2.3.1	<i>O conhecimento no contexto dos processos alternativos de resolução de conflito</i> 28
3	33
SOLUÇÃO PROPOSTA	33
3.1	INTRODUÇÃO 33
3.2	ELEMENTOS DO PROCESSO LEGAL..... 35
3.3	INTEGRAÇÃO DA TÉCNICA <i>STORYTELLING</i> COM O PROCESSO LEGAL..... 39
3.4	INTEGRAÇÃO DO <i>STORYTELLING</i> COM O PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO..... 44
4	59
PROTÓTIPO	59
4.1	INTRODUÇÃO 59
4.2	SISTEMA <i>STORYTELLINGADR</i> 59
4.2.1	<i>Requisitos Funcionais</i> 59
4.2.2	<i>Actores</i> 60
4.2.3	<i>Casos de utilização</i> 61
4.3	CASOS DE ESTUDO..... 63
4.3.1	<i>Caso de Estudo Pagamento em falta de um serviço prestado</i> 64

4.3.2	<i>Caso de Estudo Dois Defeito de origem em Viatura com Garantia Terminada</i>	68
4.4	VALIDAÇÃO PRELIMINAR	72
5	75
CONCLUSÕES E TRABALHO FUTURO		75
5.1	SÍNTESE DO TRABALHO E CONCLUSÕES	75
5.2	TRABALHO FUTURO.....	78
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		79
ANEXO I - BASE DE DADOS		1
ANEXO II SISTEMA STORYTELLINGADR		3

Índice de Figuras

FIGURA 2.1 - ARBITRAGEM VOLUNTÁRIA	8
FIGURA 2.2 - MEDIAÇÃO	10
FIGURA 2.3 - MAPA DE CONCEITOS SOBRE A SUA DEFINIÇÃO [NOVAK,1998].	14
FIGURA 2.4 - MODELO DE TOULMIN APLICADO À AFIRMAÇÃO SÓCRATES É UM HOMEM [MARREIROS,1994]	16
FIGURA 2.5 – MODELO DE TOULMIN APLICADO À VALIDAÇÃO DE UMA MENSAGEM	17
FIGURA 2.6 – MODELO DE TOULMIN APLICADO AO RISCO DE UMA PORTA DE ELEVADOR ABERTA, QUANDO O MESMO ESTÁ EM MOVIMENTO.	17
FIGURA 2.7 - APLICAÇÃO DO MODELO DE TOULMIN NA ANÁLISE DE UM FACTO	18
FIGURA 2.8 – MODELO IBIS [TOUCHSTONE,2000].....	21
FIGURA 2.9 - MODELO IBIS APLICADO AO ARGUMENTO “SÓCRATES É HOMEM”	22
FIGURA 2.10 - APLICAÇÃO DO MODELO IBIS NA ANÁLISE DE UM CONFLITO	23
FIGURA 3.1 – PROCESSOS DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM	34
FIGURA 3.2 - MODELO DE DOMÍNIO DE UM PROCESSO LEGAL	36
FIGURA 3.3 – ORDEM CRONOLÓGICA DE ACONTECIMENTOS	37
FIGURA 3.4 – HISTÓRIA COMO UMA SEQUÊNCIA DE EVENTOS	39
FIGURA 3.5 - SESSÃO DE <i>STORYTELLING</i> GENÉRICA	39
FIGURA 3.6 – CAPTURA DE EVENTOS NUM PROCESSO ADR ATRAVÉS DO SISTEMA <i>STORYTELLING</i>	42
FIGURA 3.7 - MODELO DE DOMÍNIO NO CONTEXTO DO <i>STORYTELLING</i>	44
FIGURA 3.8 – PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO I.....	46
FIGURA 3.9 – PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO II.....	48
FIGURA 3.10 – SUB-PROCESSOS DO PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO DE UM ARGUMENTO	52
FIGURA 3.11 – CAPTURA DOS ARGUMENTOS INICIAIS	53
FIGURA 3.12 - CONSTRUÇÃO DA HISTÓRIA - CONFLITO.....	54
FIGURA 3.13 - CONSTRUÇÃO GENÉRICA DA HISTÓRIA-CONFLITO	55
FIGURA 4.1 – CASO DE UTILIZAÇÃO GERIR AS PARTES	61
FIGURA 4.2 - CASO DE UTILIZAÇÃO GERIR ELEMENTO NEUTRO	62
FIGURA 4.3 - CASO DE UTILIZAÇÃO GERIR PROCESSO LEGAL	62
FIGURA 4.4 – CASO DE UTILIZAÇÃO CRIAR EVENTOS E ARGUMENTOS DA PARTE.....	62
FIGURA 4.5 - CASO DE UTILIZAÇÃO GERIR PROCESSO/HISTÓRIA-CONFLITO.....	63
FIGURA 4.6- REGISTO DE EVENTOS DO DEMANDANTE – CASO 1.....	65
FIGURA 4.7 – REGISTO DOS EVENTOS DO DEMANDADO – CASO 1.....	65
FIGURA 4.8 - CAPTURA E ANÁLISE DE ARGUMENTOS DE DEMANDADO - CASO 1	66
FIGURA 4.9 - CAPTURA E ANÁLISE DOS ARGUMENTOS DO DEMANDANTE - CASO 1.....	67
FIGURA 4.10 - CONTINUAÇÃO DO PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO E CONSTRUÇÃO DA HISTÓRIA CONFLITO	68
FIGURA 4.11 - REGISTO DE EVENTOS DO DEMANDANTE – CASO 2.....	69
FIGURA 4.12 - REGISTO DE EVENTOS DO DEMANDADO – CASO 2	69

FIGURA 4.13 - CAPTURA E ANÁLISE DOS ARGUMENTOS DO DEMANDADO - CASO2	70
FIGURA 4.14 CAPTURA E ANÁLISE DOS ARGUMENTOS DO DEMANDANTE - CASO 2.....	71
FIGURA 4.15 - CONTINUAÇÃO DO PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO E CONSTRUÇÃO DA HISTÓRIA CONFLITO	71

Índice de Tabelas

TABELA 2.1 – PRINCÍPIOS DE UM ADR.....	7
TABELA 2.2 - TAXONOMIA DE BLOMM.....	29
TABELA 2.3 - INSTANCIACÃO DA TAXONOMIA DE BLOOM PARA O GROUPSTORYTELLING [CARMINATTI,2005]	29
TABELA 2.4 - APLICAÇÃO DA TAXONOMIA DE BLOOM VIA STORYTELLING AOS ADRS	31
TABELA 3.1 – ELEMENTOS CONSTITUINTES DE UM PROCESSO LEGAL.....	35
TABELA 3.2 – SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS DOS INTERVENIENTES NUM PROCESSO LEGAL DO TIPO MEDIACÃO E ARBITRAGEM.....	38
TABELA 3.3 – MAPEAMENTO ENTRE OS ELEMENTOS DE UMA HISTÓRIA E DE UM PROCESSO LEGAL	41
TABELA 3.4 – ACTIVIDADE INICIAL NO SISTEMA <i>STORYTELLING</i>	43
TABELA 3.5 – CLASSIFICAÇÃO DOS ARGUMENTOS	49
TABELA 3.6 - SUB-PROCESSOS DO PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO NA ANÁLISE DE UM ARGUMENTO.....	51
TABELA 3.7 - MAPEAMENTO ENTRE OS ELEMENTOS DE UMA HISTÓRIA E UM PROCESSO LEGAL E O PROCESSO DE ARGUMENTAÇÃO	56

1

Introdução

Sumário:

O objectivo deste capítulo é introduzir o leitor nesta dissertação, explicando, sucintamente, os processos alternativos de resolução de conflitos e a abordagem adoptada.

Identifica-se o problema e enumeram-se os objectivos deste trabalho e as contribuições esperadas com a concretização destes. Por último, descreve-se, resumidamente, a estrutura da dissertação.

1.1 Motivação

Desde há muito que a resolução de conflitos fora dos tribunais tem sido alvo de interesse, na medida em que se traduz em processos menos burocráticos e menos dispendiosos. O seu papel ganha cada vez mais um lugar de destaque num contexto de rotura do sistema judicial. A comunidade europeia considera que os processos alternativos de resolução de conflitos se integram nas políticas de melhoramento da justiça [CCE,2002] suportando um conjunto de metodologias que se adaptam às necessidades actuais. Deste conjunto de processos a mediação e arbitragem são os que se enquadram no regime jurídico português [DR31,1986] [Advogados,2006] e serão os processos em análise nesta dissertação.

O objectivo de todos os processos de resolução alternativa de conflitos é a satisfação das necessidades subjacentes das partes constituintes, ou seja, a resolução do próprio conflito. A natureza intrínseca do conflito apresenta, do ponto de vista social e cultural, um conjunto de dificuldades [CE,2002]: resistência à partilha, difícil relacionamento pessoal, falta de capacidade de argumentação e desconhecimento do papel desempenhado pelas partes.

A interpretação e compreensão de todos os elementos constituintes de um processo legal permitem que a resolução forneça, dentro das necessidades das partes, o suporte necessário para produzir a sentença de homologação.

O fluxo de argumentos traduz-se num pensamento não estruturado e de difícil compreensão. No entanto, a análise da queixa exige que o conjunto de etapas do processo de resolução de conflitos seja devidamente estruturado.

Existem actualmente Sistemas de Informação de suporte à resolução alternativa de conflitos. No entanto, nestes sistemas por norma só é possível submeter a informação inicial do processo, não permitindo o suporte ao processo de argumentação pelas partes no conflito. Assim, do ponto de vista do desenvolvimento de sistemas de informação, um requisito fundamental deve ser integrar um processo de argumentação nos processo de resolução de conflitos, incluindo mecanismos de captura e estruturação de posições, que permitam às partes compreender, articular e controlar os seus argumentos, utilizados em defesa das suas posições.

O estudo desenvolvido nesta dissertação permite o suporte do processo de argumentação e envolvimento das partes através da captura, organização, estruturação e análise da informação resultante do processo, com vista não só à solução do conflito como também à criação de conhecimento para futura utilização. A abordagem adoptada foi a utilização da técnica de *StoryTelling* [Carminatti,2005]. Esta técnica permite que as partes relatem os acontecimentos de um processo legal através da utilização de uma história, meio universal de comunicação.

1.2 O problema

O problema levantado na presente investigação diz respeito à falta de suporte que os actuais modelos de argumentação fornecem para resolução alternativa de conflitos no enquadramento legal. Os modelos de argumentação quando aplicado ao contexto legal da resolução de conflitos apenas permitem a captura de parte da informação gerada de acordo com os conceitos teóricos que fundamentam os mesmos. Constatando-se que para além de não permitirem a correcta captura de informação, nem a análise necessárias ao processo do ponto de vista de participação das partes na tomada de decisão.

1.3 Objectivos do Trabalho

Esta dissertação aborda a problemática da resolução alternativa de conflitos (ADR) e o suporte do processo de argumentação resultante de um ADR por um sistema de informação. Mais concretamente, os objectivos da presente dissertação são:

1. **Definir e caracterizar os elementos constituintes de um processo legal enquadrado no contexto dos processos de resolução alternativa de conflitos** - A definição dos elementos é feita dentro do enquadramento legal português e permite caracterizar os elementos relevantes de um processo de argumentação.
2. **Definir e caracterizar o processo de argumentação e seus elementos constituintes** - A definição é feita com base nos elementos comuns de um processo deste tipo em conjunto com os elementos de um processo legal e papéis assumidos pelas partes durante o processo. Dois modelos de argumentação são analisados e servem de ponto de partida para a solução apresentada neste trabalho.
3. **Definir a estrutura da informação de um ADR** - Esta análise resulta da combinação dos elementos constituintes de um processo legal com os elementos de um processo de argumentação. O seu objectivo é determinar quais os elementos informacionais relevantes que devem ser tidos em conta na organização e estruturação da informação, para que a técnica *StoryTelling* permita suportar esses mesmos elementos.
4. **Validar a aplicação da técnica de *StoryTelling* aos ADR** - Este trabalho consiste em, depois de realizados os pontos anteriores, validar a aplicação da técnica *StoryTelling* como meio de organização e estruturação da informação resultante de um ADR, permitindo que a solução do processo cumpra com os objectivos que lhe são próprios. A validação foi realizada recorrendo a interfaces de baixa fidelidade que foram testados por um elemento especializado em ADR, tendo sido possível demonstrar que a técnica de *StoryTelling* suportada por um sistema de informação permite a correcta captura, organização e estruturação da informação.

1.4 Contribuições

Com a presente dissertação espera-se contribuir para o corpo do conhecimento da Engenharia Informática quando aplicada à resolução alternativa de conflitos através da análise, concepção, modelação e desenvolvimentos de metodologias e ferramentas de suporte.

Pretende-se com este estudo por um lado contribuir para a clarificação da importância do processo de argumentação num processo ADR, e por outro lado estabelecer o suporte que deve ser conferido ao mesmo através de um sistema aplicacional baseado em técnicas de captura, organização e estruturação de informação permitindo a simplificação do processo e sua adequação às necessidades judiciais actuais.

1.5 Organização do Documento

Este documento está dividido em vários capítulos, os quais se descrevem de forma sumário em seguida.

Capítulo 2 - Enquadramento Teórico: O segundo capítulo introduz as fundamentações teóricas nas quais se apoiou o desenvolvimento prático desta dissertação, assim como algumas considerações gerais capazes de justificarem posteriores desenvolvimentos do tema.

Capítulo 3 - Solução proposta: Neste capítulo é apresentada a solução proposta pela presente dissertação que permitirá dar o suporte necessário ao um processo de resolução alternativa de conflito.

Capítulo 4 - Protótipo: O quarto capítulo apresenta o Sistema desenvolvido sob a forma de um protótipo de baixa fidelidade que suportará a solução proposta. São também apresentados neste capítulo dois dos casos de estudo reais que foram analisados de acordo com a solução proposta.

Capítulo 5 - Conclusão e Trabalho Futuro:

Por último, no capítulo 5, são analisados os resultados obtidos e são apresentadas algumas linhas de investigação, que por si só, constituirão partes relevantes do trabalho futuro.

2

Enquadramento Teórico

***Sumário:** Neste capítulo, introduzem-se os conceitos teóricos das áreas do conhecimento que suportam o trabalho da investigação, nomeadamente a Resolução Alternativa de Conflitos, Modelos de Argumentação e StoryTelling.*

Na Resolução Alternativa de Conflitos, apresenta-se a sua definição e os processos que fazem parte do enquadramento legal português, a arbitragem e mediação. A implementação destes processos é fruto de um conjunto de políticas nacionais e europeias, que visam a eficácia e simplicidade dos sistemas judiciais.

O estudo dos Modelos de Argumentação é relevante no contexto desta investigação, pois contribui para a definição dos elementos importantes a serem representados e estruturados no âmbito de um processo de resolução de conflito.

Por último, apresenta-se uma breve descrição do conceito de StoryTelling, suportado pela ideia formada de que as histórias são um excelente canal de comunicação e partilha de informação.

2.1 Resolução Alternativa de Conflitos

O processo alternativo de resolução de conflitos (*ADR, alternative dispute resolution*) é um processo que tem como objectivo o restabelecimento do diálogo, a manutenção de relações económicas, fornecimento de justiça e restauração da harmonia social [CE, 2003]. O processo de Resolução Alternativa de Conflitos especializa-se em: negociação, mediação, arbitragem, conciliação e facilitação [Bonnet,2002] [Hornle,2003].

A resolução alternativa de conflitos, ou direito processual alternativo, é a solução encontrada para ultrapassar a longa espera processual em tribunal, na qual “*ambas as partes se entregam à equidade que o caso melhor sugerir*”, segundo Joel Timóteo Ramos Pereira [Pereira,2005b].

Dentro da comunidade europeia, ADR é definido como o processo de resolução de disputas fora dos tribunais, excluindo-se deste processo a arbitragem. A arbitragem não é incluída por ser um procedimento quasi-judicial que se encontra regulamentado não só nos estados membros como internacionalmente [CE,2003] . Em Portugal a mediação, a conciliação e a arbitragem voluntária e institucionalizada são considerados processos alternativos para a resolução de conflitos [CE,2002].

Os ADR tiveram no seu início uma grande influência no direito da família [CE,2003]. Esta área do direito é uma área normalmente muito sensível e problemática, onde nem sempre é simples chegar a um consenso, especialmente quando no centro da disputa se encontram crianças. A manutenção das relações futuras tem o seu peso neste tipo de conflitos e por isso foi reconhecido o grande papel que os ADRs podem aqui desempenhar [Goodim,1999] . Noutras áreas do direito, tal como o direito do trabalho, os ADR desempenham um papel de suporte na resolução de litígios em tribunais, constituindo um processo preliminar ao processo de decisão [CE,2003].

Existem algumas características que podem indicar se um conflito poderá utilizar um dos processos alternativos de resolução [Settleonline,2004] [Pedroso,2000]:

- Múltiplas partes estão envolvidas e nenhuma tem capacidade de negociar.
- Os custos de um julgamento excedem o valor envolvido na disputa.
- Alguns aspectos de natureza complexa e que exigem o conhecimento de um terceiro elemento neutro.
- As partes solicitam desde o início a resolução do conflitos via ADR.

A resolução de um litígio através de um ADR deve ser aceite pelas partes, sendo este o primeiro passo para o possível estabelecimento de comunicação. É através da comunicação que as partes apresentam o caso, numa perspectiva própria, sustentado em evidências e de forma presencial (face a face) [Dew,2002] [katsh,2004]. Alguns dos processos ADR são facilitados por um elemento neutro ao processo, que tenta ser imparcial na tomada de uma decisão final [Dew,2002]. Ao elemento neutro cabe a

função de aproximar as partes, não impondo de forma alguma a obtenção de um acordo [Justiça,2006]. O papel desempenhado pelo elemento neutro é muito importante na resolução do conflito, sendo que o mesmo deverá possuir qualificações e aptidões para a negociação reconhecidas pelas entidades competentes [CE,2003].

Na sua essência, um ADR deve obedecer e garantir um conjunto de princípios, os quais se apresentam em seguida na Tabela 2.1:

Princípios	Descrição
Imparcialidade	O elemento neutro não pode ter qualquer interesse no conflito, sendo-lhe proibido de forma alguma representar, defender ou aconselhar uma das partes.
Transparência	Durante todo o processo as partes envolvidas devem ter acesso à informação que é produzida pelo ADR.
Eficácia	Deve-se garantir o fácil acesso e custos reduzidos face aos processos normais.
Equidade	As partes devem ser tratadas de forma igual.
Confidencialidade	Toda e qualquer informação deve ser mantida confidencial. A informação trocada pelas partes não deverá ser utilizada como num julgamento em tribunal [CCE,2002]. Mais, toda a informação enviada ao elemento neutro durante o processo não deve de forma alguma ser disponibilizada à parte oposta.

Tabela 2.1 – Princípios de um ADR

As vantagens dos ADRs, quando os seus princípios são cumpridos na íntegra, são os baixos custos associados, a rapidez na resolução que proporcionam, a maior informalidade, a privacidade e a produção de uma solução [Pereira,2005a]. É ainda de salientar que actualmente muitos dos contratos por detrás de uma transacção comercial começam a incluir uma cláusula sobre a utilização de ADRs em caso de litígio. A inclusão desta cláusula obriga as partes a um maior empenhamento nos processos litigiosos.

Em Portugal os processos utilizados na resolução alternativa de conflitos são a arbitragem e a mediação. A arbitragem, ou mais concretamente arbitragem institucionalizada [CE,2002], pode ser conduzida por autoridades reconhecidas pelo Ministério da Justiça, designados por centros de arbitragem e por Julgados da Paz. O segundo processo, a mediação, pode ser conduzida por mediadores reconhecidos e também pelos Julgados da Paz.

2.1.1 Arbitragem

A arbitragem voluntária é um processo no qual as partes submetem um conflito para o qual procuram uma solução rápida e em tudo semelhante a uma decisão de um tribunal judicial de 1ª instância.

A arbitragem assemelha-se a um processo em tribunal na medida em que existe um juiz-arbitral que depois de ouvidas as partes dita uma sentença [I-Couthouse,2004] [Pedroso,2000].

O processo de arbitragem tem o seu início com a apresentação da reclamação do conflito entre o demandante e demandado e aceitação do processo como forma de resolução do conflito. Em seguida, cada uma das partes apresenta a informação que sustenta o caso, conferindo-se ao Juiz Arbitral a decisão da resolução do conflito, mediante a formulação de uma sentença. Sumariamente, a Figura 2.1 ilustra o processo de arbitragem.

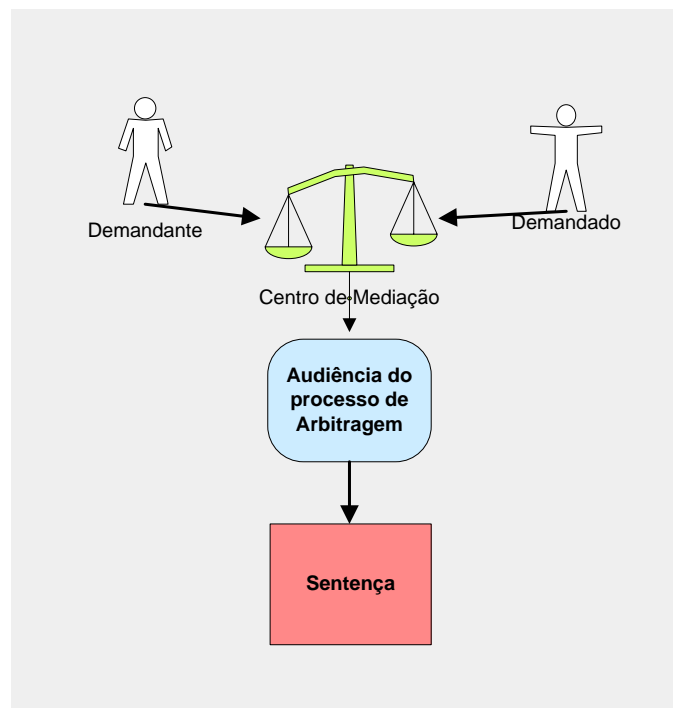


Figura 2.1 - Arbitragem Voluntária

No contexto português, qualquer litígio pode ser submetido a um processo de arbitragem por decisão de um tribunal ou desde que aceite pelas partes e não esteja exclusivamente submetido a um tribunal. Como suporte ao processo deverá ser

assinada pelas partes uma convenção de arbitragem, onde deve constar informação sobre o local e regras as serem observadas durante todo o processo.

A decisão arbitral tem a mesma força executiva que a sentença do tribunal judicial de 1ª instância [CE,2002] [Advogados,2004].

Se as partes não tiverem autorizado o árbitro do julgamento segundo a equidade, poderá ser feito o recurso da sentença ao tribunal da relação.

A arbitragem, ou mais concretamente arbitragem institucionalizada [CE,2002], pode ser conduzida por autoridades reconhecidas pelo Ministério da Justiça, os centros de arbitragem/mediação e por Julgados da Paz [DR,2001].

2.1.2 Mediação

A mediação é semelhante à arbitragem, sendo no entanto um processo mais interactivo e flexível, de natureza voluntária e privada. Pode ser definida como um tipo de negociação estruturada e informal, onde um terceiro elemento neutro alheio ao conflito guia e auxilia o processo [Advogados,2006], [I-Couthouse,2004].

O processo tem como início a apresentação da reclamação/queixa que está na origem do conflito. A mesma é feita pelo demandante e/ou demandado. Após aceitação das partes, a resolução do conflito segue um procedimento semelhante ao da mediação, no qual o elemento neutro, mediador, tem como função recolher o máximo de informação, ensinar as partes a discutir, mantendo o nível de respeito e de cooperação exigido pelo processo [Centro de Informação].

O processo finaliza-se com a obtenção ou não de um acordo. Caso exista acordo final, o mediador deve garantir, sem intervir na obtenção do acordo, que o mesmo é justo, equitativo e duradouro. Na impossibilidade de obtenção de um acordo, a resolução do conflito poderá seguir para outras formas de resolução de conflito, sendo a arbitragem a mais comum.

A Figura 2.2 representa o processo de mediação na sua forma mais genérica.

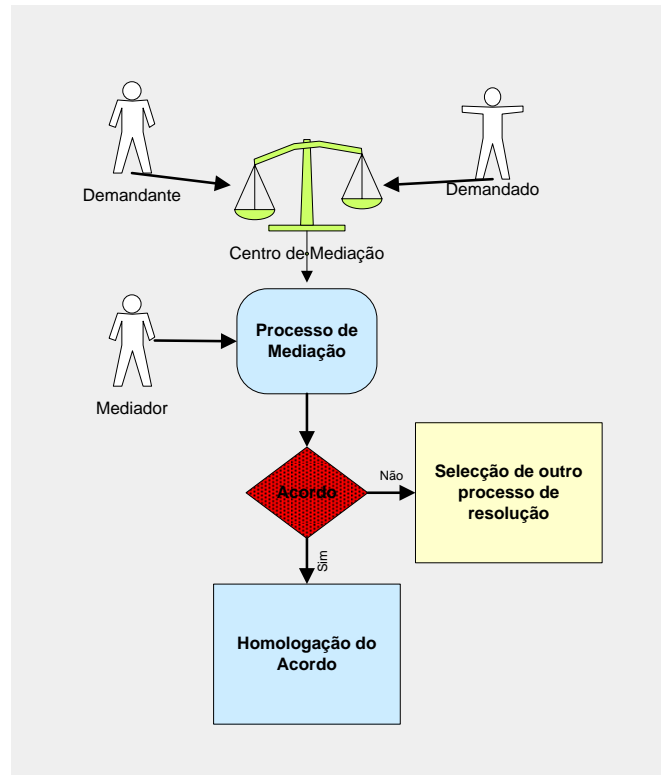


Figura 2.2 - Mediação

Todo o processo permite o estabelecimento de um ambiente de colaboração e comunicação entre as partes, que tem como principal objectivo a obtenção de um acordo final em que ambas as partes ganham, mantendo-se as relações interpessoais e intergrupais [Conflitos,2002]. No processo da Mediação as partes possuem sempre o controlo do mesmo, podendo estas dar por terminado o processo em qualquer momento. Importa referir que neste tipo de ADR o mediador não impõe soluções, prevalecendo sempre a vontade das partes [Justiça,2002].

A comunicação entre as partes é o elemento chave no processo de mediação, sendo a capacidade de gerir todos os fluxos de informação mediante a recolha e ordenação da mesma, uma função importante do mediador.

No contexto português, a mediação pode ser realizada por entidades reconhecidas pelo Ministério da Justiça, centros de arbitragem/mediação e pelos Julgados da Paz. Sendo a Mediação um processo que reduz em cerca de 30% os custos associados a um processo, estas entidades fomentam a sua escolha sempre em primeiro lugar.

2.2 Modelos de Argumentação

Nas mais diversas situações, somos confrontados por questões para as quais nem sempre existe um consenso. Argumentar é o acto de sustentar ou impugnar com argumentos, é a dedução natural de um princípio ou facto. Um argumento, por sua vez, pode ser definido como a razão, a prova, a discussão ou o raciocínio de onde se tira a respectiva conclusão [Priberam,2005]. Outra definição de argumento, define-o como uma actividade individual, através da oralidade ou da escrita, ou ainda, como uma actividade social dentro de um grupo [Driver,1997].

Do ponto de vista social, argumentar pode ser definido como um diálogo entre dois ou mais indivíduos que possuem visões opostas, no qual cada um oferece uma justificação para a sua posição e, pelo menos um, oferece argumento qualificado que tenta contestar a visão do outro, usando recursos de contra-argumentação [Kunh,1993].

O processo de argumentação não é um processo simples, pois depende do que se pensa, do que realmente se quer dizer, no que se acredita e do que se deseja. Tal representa um grande desafio para todos os que de alguma forma, utilizam a argumentação como meio para chegar a um consenso, chegar à resolução de um problema ou explicar um determinado assunto.

A complexidade do processo de argumentação aumenta na medida em que o mesmo não pode ser conduzido de forma preestabelecida, por depender dos intervenientes e do contexto. Mais, quando o mesmo é conduzido num grupo de pessoas, a conclusão e a qualidade dos argumentos produzidos está sujeita à forma como o processo é conduzido.

O grande desafio de um processo de argumentação não é chegar à solução, mas sim conseguir que os intervenientes compreendam e estructurem a informação que cada um utiliza em defesa do seu argumento. Só assim é possível chegar a uma conclusão coerente e clara para todos. É neste contexto que surgem os modelos de argumentação. Estes modelos são utilizados como base de estruturação da memória organizacional, oferecendo um conjunto predefinido de abstracções e de relacionamentos através dos quais os elementos de uma discussão podem ser documentados e relacionados, estabelecendo um padrão estruturado e sistemático de comunicação. O grande objectivo deste tipo de modelos é a captura, partilha e visualização de informação.

2.2.1 Representação esquemática, o mapeamento de conceitos e os modelos de argumentação

Desde sempre que a representação de pensamento não estruturado constitui um desafio para todos aqueles que de alguma forma, o tentam representar. A argumentação tem como objectivo final atingir-se uma conclusão/solução via um processo lógico, que consiste na interligação de um conjunto de ideias, nem sempre similares.

A visualização esquemática tem sido bastante utilizada como forma de facilitar a resolução de um assunto/problema, principalmente pelas seguintes razões:

- A visualização é um excelente meio de explicação e partilha entre os intervenientes.
- Permite aos intervenientes alcançarem um grau de concentração superior [Hedgecoe, 2004] e, em terceiro, manter a consistência, precisão e plausibilidades necessárias.

Uma das primeiras aplicações de representação esquemática foi realizada por John Henry Wigmore em 1913 [Wigmore,1913], precisamente no contexto dos processos legais. Para Wigmore a representação esquemática tinha um papel muito importante no registo de toda a argumentação envolvida num processo legal, como meio de representação de pensamento não estruturado. Esta deveria representar a argumentação preponderante no desenvolvimento do processo, centrando-se nos factos decisivos para a solução do caso.

A representação esquemática está associada ao Mapeamento de Conceitos, [Novak,1995] cuja finalidade é auxiliar a construir, através de representações mentais, abstractas e gerais, o conceito de um objecto, assunto ou problema.

O Mapeamento de Conceitos surge na sequência de alguns estudos levados a cabo com o objectivo de melhorar a performance na aprendizagem, utilizando-se uma representação concisa, dimensional e esquemática de uma colecção de conceitos e relações semânticas. Assim, em 1976, Joseph Novak aplicou o Mapeamento de Conceitos [Novak,1998], em estudantes universitários, com o objectivo de os ajudar a construir, reflectir e discutir conceitos de um domínio em estudo. O estudo conduzido, demonstrou que, do ponto de vista pedagógico a aprendizagem recorrendo ao

Mapeamento de Conceitos apresentava vantagens ao nível da comunicação e decisão. A utilização da componente visual permitia aos alunos lembrarem-se e reverem conceitos de forma mais rápida e eficiente [Buzan,2005]. A mente recorda as palavras-chaves e as imagens, e não sentenças.

O movimento de aprendizagem construtivista, permite explicar a obtenção do sucesso obtido. Esta filosofia de aprendizagem defende a aprendizagem como um processo estruturado onde o conhecimento é derivado da experiência e caracterizado pela sua viabilidade no mundo real [Novak,1984]. Na sua origem estão estudos levados a cabo na área da aquisição de conhecimento, da qual nasceu a teoria de aprendizagem cognitiva [Ausubel,1963]. Esta teoria afirma que:

- O conhecimento é armazenado em estruturas cognitivas.
- O conhecimento anterior influencia o processo de aquisição de novo conhecimento.
- As ideias erradas, construídas devido a uma má interpretação ou conhecimento, são adquiridas em primeiro lugar, e são resistentes à mudança.
- O ser humano constrói novos conceitos e proposições através de aprendizagem significativa, no processo de aprendizagem contínua.

A aquisição de um conceito é um processo complexo que depende muito da forma como o construímos. Um conceito é uma representação mental abstracta e geral de um objecto, que pode inclusive ser constituído por outros conceitos. Para Novak conceitos e proposições são compostos por conceitos, sendo estes os elementos centrais numa estrutura de conhecimento e construção do mesmo.

Outra definição importante é a de mapear. Mapear é traçar, delinear, descrever, ordenar e representar por meio de traços. Juntando esta definição à de conceito, percebemos que o mapeamento de conceitos tem por objectivo representar relações significativas entre os conceitos na forma de proposições [Novak,1998]. A memória é naturalmente associativa, e não linear. Toda a ideia tem provavelmente milhares das ligações na mente. O Mapeamento de conceitos permite que as associações e as ligações a serem memorizadas sejam reforçadas [ThinkingBusiness,2005].

Um mapa de conceitos é também uma forma de representação ou organização do conhecimento. Contudo, um mapa de conceitos vai além de um esquema convencional,

permitindo mostrar as relações entre conceitos, incluindo as relações bi-direcionais. Um mapa de conceitos é constituído por nós que afiguram os conceitos e ligações que representam as relações entre os conceitos, através de proposições. O seu resultado deve ser a produção de mapa conceptual que expõe os conceitos e as proposições fundamentais numa linguagem explícita e concisa, normalmente visual. A Figura 2.3, é um mapa de conceitos, no qual se documenta o próprio Mapeamento de Conceitos.

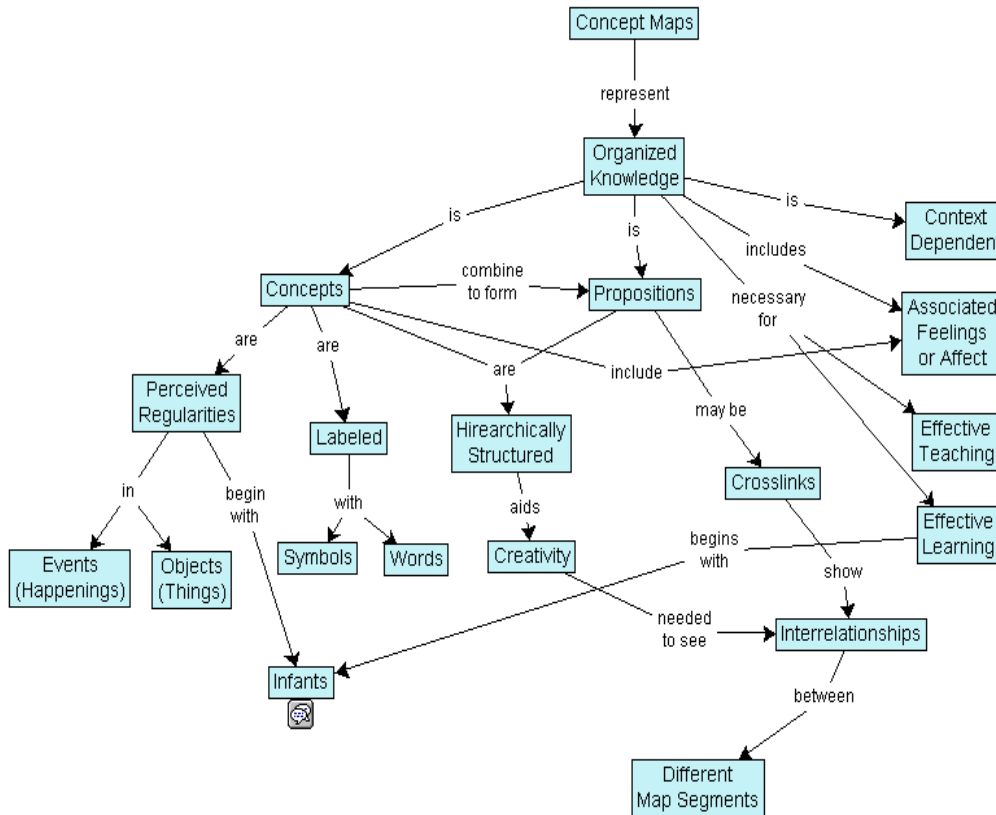


Figura 2.3 - Mapa de Conceitos sobre a sua definição [Novak,1998].

A criação de um mapa de conceitos deve seguir um conjunto de regras, das quais se salientam:

- Usar palavras simples ou frases simples para informação.
- Usar fontes (tipo de letra) facilmente legíveis.
- Usar cores para separar ideias diferentes.
- Usar símbolos e imagens sugestivas.
- Usar formas diferentes para diferentes grupos de informação.
- Usar setas para mostrar relações de causa e efeito.

Uma vez concluído, um mapa de conceitos é uma representação visual gráfica de como o seu autor pensa acerca de qualquer assunto ou tópico. Ou seja, representa de forma bidimensional uma certa estrutura cognitiva mostrando hierarquias e conexões entre os conceitos envolvidos.

A utilização do mapeamento de conceitos pode ser encontrada em algumas áreas tais como [Buzan,2005]:

- Captura de conhecimento através de modelos de conceitos
- Tomada de apontamentos/notas
- Modelação de conhecimento colaborativo
- Criação de visões comuns e ideias em equipas de trabalho.

2.2.2 Modelo de Toulmin

Fazendo a argumentação parte do nosso dia a dia, Toulmin [Toulmin,2005] levantou a seguinte questão: “*O que é que está envolvido no processo de formulação de uma conclusão, quando se utilizam argumentos?*”. Da resposta a esta pergunta, o autor desenvolveu um estudo cujo objectivo foi analisar a estrutura lógica de um argumento, tendo como base o caminho da descoberta da verdade na perspectiva dos argumentos individuais e seus elementos constituintes [Yoshimi,1997].

Para Toulmin, argumentar é um processo na qual são realizadas afirmações e inferidas conclusões. No centro da argumentação existe uma proposição ou asserção, para a qual um argumentador procura a sua aceitação. Tal não é mais do que proporcionar suporte e justificações para as conclusões com base em dados, factos e evidências acumuladas [Toulmin,2005].

O modelo de Toulmin consiste numa representação gráfica de várias camadas para a representação da estrutura lógica do processo de argumentação na qual de uma forma genérica todos os argumentos compreendem logicamente uma observação ou referência (Dados), que permitem a formulação de uma afirmação (Conclusão) [Alexander,2003].

A notação apresentada por este modelo consiste nos seguintes componentes:

- **Dados:** existem factos, os quais se incluem no argumento para manter a sua sustentação. É teoricamente a verdade que está por detrás de uma afirmação.
- **Garantias:** existem razões (regras, princípios, etc) que são propostas para justificar as conexões entre os dados e o conhecimento, ou conclusão.
- **Justificativa:** liga os dados à afirmação (conclusão), mostrando a relevância dos mesmos.
- **Conhecimento básico:** fornece um suporte adicional à justificativa.
- **Reforço:** existem hipóteses básicas, geralmente levantadas em comum acordo, as quais fornecem a justificação para garantias particulares. Permite argumentar contra os contra-argumentos que poderão por em causa a veracidade de uma afirmação.
- **Conclusão:** É uma afirmação, declaração que se supõe ser aceite com base em premissas demonstradas como verdadeiras.

A Figura 2.4 apresenta um exemplo da aplicação do modelo de Toulmin ao processo de argumentação que parte da seguinte afirmação: “Sócrates é homem”.

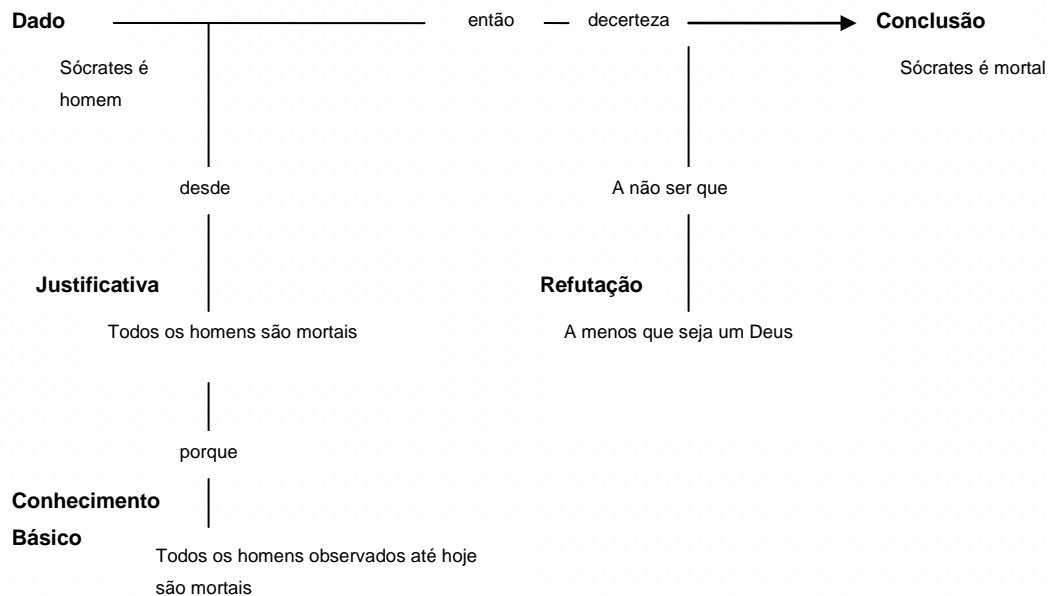


Figura 2.4 - Modelo de Toulmin aplicado à afirmação Sócrates é um homem
[Marreiros,1994]

O modelo de Toulmin pode ter várias aplicações, dependendo estas do contexto onde são utilizadas. Os exemplos seguintes demonstram precisamente isso. No primeiro exemplo, apresentado na Figura 2.5, o modelo é aplicado ao seguinte contexto: “É necessário o envio de uma mensagem em triplicado para que seja validada a mensagem como correcta. Caso tal não aconteça, é registada estatisticamente a informação”.

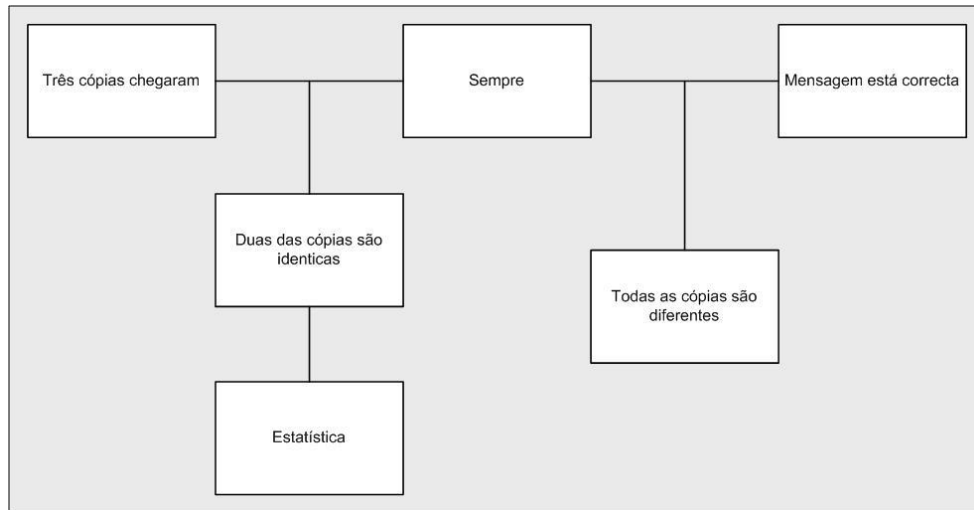


Figura 2.5 – Modelo de Toulmin aplicado à validação de uma mensagem

No exemplo apresentado na Figura 2.6, o modelo retrata a situação de uma porta de elevador que nunca deve ficar aberta quando o elevador está em movimento.

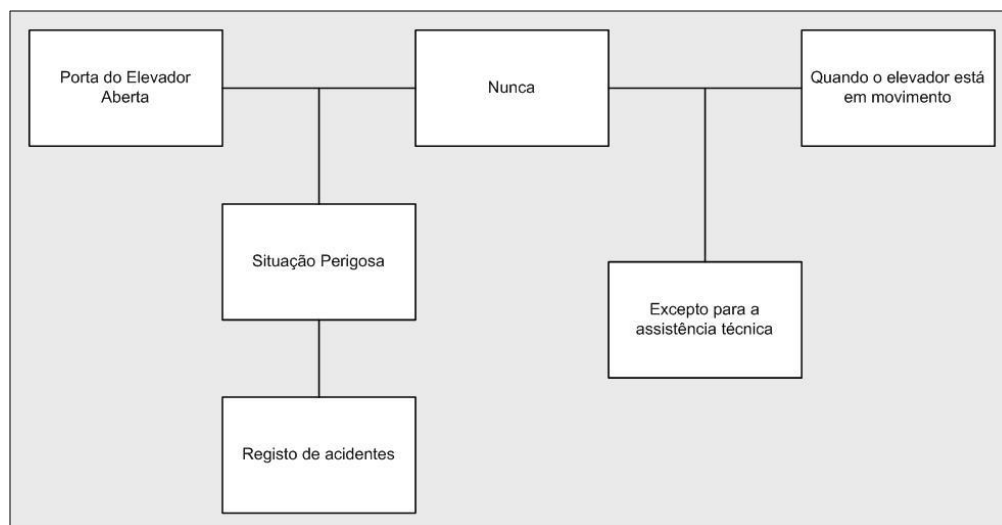


Figura 2.6 – Modelo de Toulmin aplicado ao risco de uma porta de elevador aberta, quando o mesmo está em movimento.

No contexto dos ADR, mais concretamente, nos processos legais, o elemento Dado é o elemento pelo qual se pode realizar a ligação à resolução alternativa de conflitos, na medida em que este poderá representar factos. Contudo a origem dos factos, num ADR provém da argumentação realizada. Cada argumento por si só é um elemento que deve ser analisado, para que se valide a informação nele contida e para que seja possível definir a importância da mesma na construção de um facto.

Na Figura 2.7 o modelo de Toulmin é aplicado a um processo de argumentação genérico na validação de um facto.

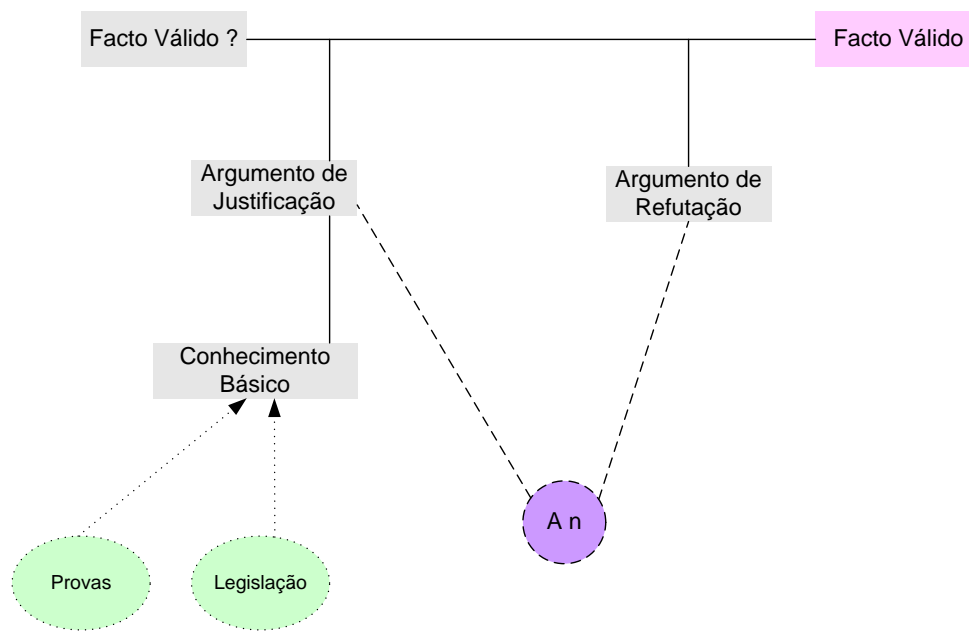


Figura 2.7 - Aplicação do modelo de Toulmin na análise de um Facto

O processo de argumentação da análise dos argumentos transmitidos, como se demonstrará no capítulo 3, tem como base a análise da informação contida nos mesmos. Logo, neste ponto, o modelo de Toulmin não permite espelhar todos os argumentos transmitidos, apenas permitindo a representação dos argumentos relevantes à validação do facto. Ficam de parte outros argumentos que de certa forma podem conter informação importante para o processo e que muitas vezes fazem o elo de ligação entre vários factos. Estes argumentos estão representados na Figura 2.7 por A.n. Assim, o modelo de Toulmin só deve ser usado após a análise dos argumentos. A sua aplicabilidade em termos de análise de argumentos revela-se inconclusiva, especialmente quando interessa num processo legal, construir uma linha cronologia de

factos e o modelo de Toulmin só pode ser aplicado facto a facto. Tal representa a construção de n modelos. Apesar de tudo o modelo de Toulmin apresenta vantagens que não devem descuradas na sua aplicação aos ADR, e que podem ser traduzidas por:

- Bom relacionamento de conceitos, permitindo uma interligação estruturada com o processo de resolução de conflitos, por serem baseados na ligação hipótese-evidência-argumento.
- Fornecer uma boa síntese, para utilização a-posteriori, [Newman,1992], uma vez que se baseia em evidências já aceites.
- Reflectir de forma estruturada conhecimento anterior, resultante da experiência adquirida pelo elemento neutro e pela legislação vigente.
- Permitir uma boa agregação dos elementos principais, espelhando o procedimento de aceitação dos dados principais, permitindo a associação das evidências de suporte aos factos construídos.

Contudo o modelo de Toulmin possui algumas limitações. As limitações deste modelo não são mais do que as desvantagens que o mesmo revela quando aplicado à resolução alternativa de conflitos, as quais se descrevem em seguida:

- Utilização de demasiados conceitos, para serem manipulados pelos elementos activos de um processo de resolução de conflitos.
- Conceitos com definições demasiado complexas para serem manipuladas pelos demandante e demandado.
- O modelo apenas poderá ser construído depois de uma análise prévia realizada pelo elemento neutro, não permitindo ao demandante e demandado um participação activa, especialmente quando o método de resolução é a mediação.
- Apenas representa de forma sumária os elementos principais resultantes da tomada de decisão, deixando de lado parte importante do processo de argumentação realizado pelas partes.
- Componente visual pobre sob o ponto de vista cognitivo.
- Não regista possíveis resoluções para o conflito, quando o mesmo é resolvido através da mediação.

Em síntese, o modelo de Toulmin permite uma agregação dos elementos principais de forma simples, mostrando o procedimento de aceitação dos dados principais. Permite também a aplicação do conhecimento passado, fruto da experiência adquirida, de forma estruturada. Como tal, uma das áreas de grande sucesso deste modelo é precisamente na educação, onde o mesmo é aplicado como meio de análise ao raciocínio perante a aquisição de novo conhecimento e avaliação da argumentação escrita.

2.2.3 Modelo IBIS

O modelo de argumentação IBIS, *Issue Based Information Systems*, foi desenvolvido partindo da seguinte premissa: No nosso dia a dia lidamos com assuntos ou problemas para os quais muitas vezes não existe um comum acordo entre os intervenientes e para os quais se constroem argumentos que sustentam ou contrariam esse assunto ou problema [Rittel, 1970].

Para os autores deste modelo, durante o processo de discussão de um determinado assunto assistimos a perguntas e respostas que se repetem. Com base nas perguntas e respostas cada elemento constrói, ou reforça a base da sua argumentação, permitindo chegar a uma solução do problema/assunto inicial. Do ponto de vista psicológico, assiste-se a uma troca de informação, entre os intervenientes, que possuem representações pessoais para a resolução do problema [Rittel, 1973].

A troca de informação, pode ser agregada em quatro categorias, quando se parte para a construção deste modelo [Rittel,1970]:

- Entre os participantes – opiniões, conhecimento especializado, referências a perguntas anteriores, decisões, etc.
- Informação de elementos peritos numa determinada área que podem responder a uma pergunta do processo.
- Informação proveniente de documentos – legislação, artigos.
- No contexto organizacional, informação do cliente ou do elemento com poder de decisão – directivas, relatórios.

Os problemas/assuntos têm as seguintes propriedades [Rittel,1970] [Touchstone,2000]

- Têm a forma de perguntas.
- A sua origem é fruto de afirmações controversas.
- Os assuntos/problemas são particulares numa situação, sendo que as posições assumidas utilizam informação particular ou situações semelhantes.
- São levantados, discutidos, acordados ou substituídos.

O modelo IBIS foi desenvolvido para suportar, documentar e coordenar todo o processo de informação relativo aos pontos anteriores. Este modelo é composto por três abstrações:

- Tema – onde o problema de decisão é apresentado.
- Posição – onde são propostas as alternativas para a resolução do problema.
- Argumento – onde são justificados o apoio ou objecção a uma ou mais posições.

Esquemáticamente o modelo IBIS é o seguinte:

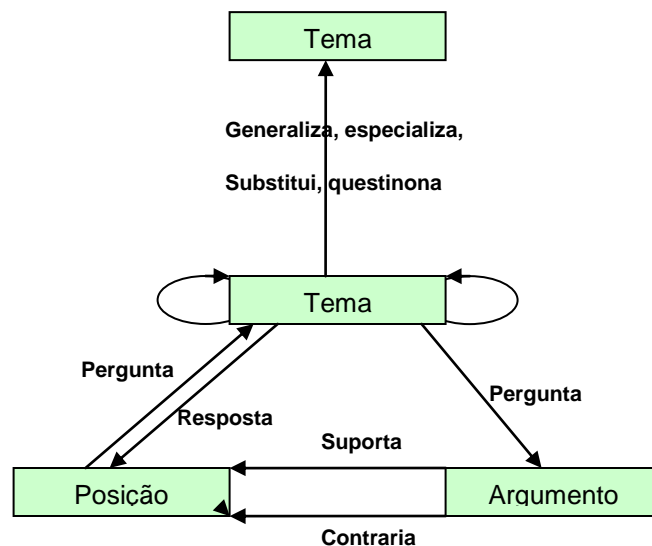


Figura 2.8 – Modelo IBIS [Touchstone,2000]

O modelo apresenta de forma esquemática o processo de argumentação onde ciclos de troca de informação são repetidos e discutidos até que se chegue a uma solução óptima. Mais, ao serem registados os argumentos e posições assumidos está-se

também a criar uma fonte de informação de conhecimento passado, o qual pode ser rapidamente recuperado no futuro sem grande esforço adicional.

Utilizando o exemplo do modelo de Toulmin apresentado na Figura 2.4, a argumentação via modelo IBIS seria:

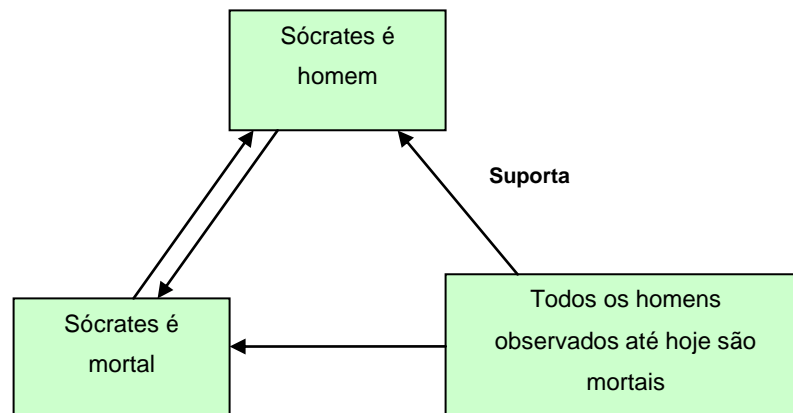


Figura 2.9 - Modelo IBIS aplicado ao Argumento "Sócrates é homem"

O trabalho desenvolvido por Rittel estabeleceu a primeira ponte entre a representação e a argumentação. A abordagem dos argumentos através do desenho eleva a importância do processo de conhecer a base de um assunto/problema para a qual existe mais do que uma perspectiva, ideias, valores e preocupações, com o objectivo de uma solução final que nasce da compreensão e aceitação de todas as partes. Conhecer o "outro lado" é conhecer o problema no seu todo, prestando os modelos de argumentação um suporte importante a todo o processo.

A ligação do modelo IBIS aos ADR poderá ser realizada pelo elemento tema, que no âmbito da resolução de conflito será o conflito em si e a argumentação transmitida, como base de sustentação pelas partes envolvidas. A captura dos argumentos é espelhada para que seja possível analisar o encadeamento das ideias que estão por detrás da transmissão dos mesmos. O conceito de posição, é um conceito que numa sessão de mediação ou arbitragem é difícil de capturar, por a mesma fazer parte muitas vezes dos argumentos que são transmitidos, que podem ser maioritariamente argumentos de reforço.

De forma genérica o modelo IBIS aplicado a um ADR, mais concretamente ao processo de argumentação representar-se-ia conforme ilustrado na Figura 2.10:

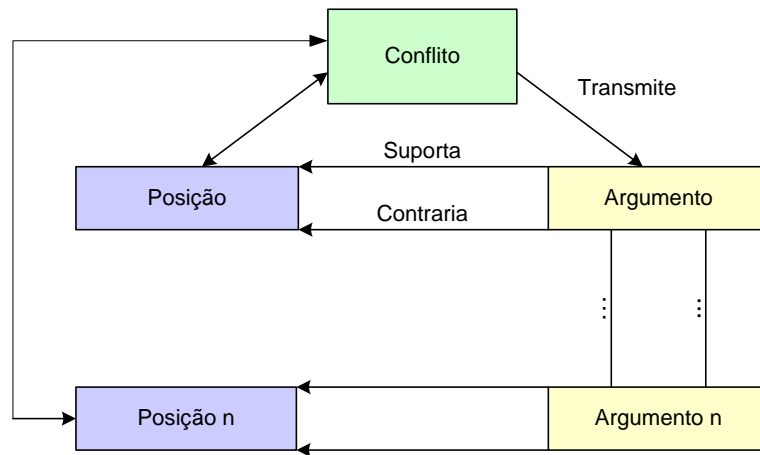


Figura 2.10 - Aplicação do modelo IBIS na análise de um conflito

Um conflito, tema, pode dar origem a n argumentos, suportando ou contrariando cada um uma posição. A captura dos argumentos não seria tão linear tendo em consideração a análise mais profunda que teria de ser conduzida aos argumentos de uma forma geral. Porque na prática, durante o processo de argumentação de uma sessão de arbitragem ou mediação o que efectivamente existe são argumentos. É necessário filtrá-los de forma a diferenciar o “argumento” da “posição”. Isto implica um processo moroso que contraria os objectivos de um ADR. Mais, a estrutura do modelo não permite espelhar a linha cronológica dos acontecimentos e a devida associação dos argumentos transmitidos às partes do processo.

Não obstante que foi mencionado no parágrafo anterior, o modelo IBIS apresenta algumas vantagens, as quais se enunciam em seguida:

- O processo de argumentação realizado pelas partes pode ser espelhado pelo modelo.
- Permite a iteração e partilha de informação num processo de resolução de conflitos.
- Organização hipertextual dos conceitos, garante maior usabilidade simples na navegação nos dados [Conklin, 1988].
- Permite que as partes categorizem as relações e as mensagens da informação trocada entre os elementos activos do processo.

- Permite ainda a captura do conhecimento produzido no processo de argumentação, através da construção de um diagrama estruturado.

Contudo, levantam-se vários problemas quanto à utilização única deste tipo de modelo na resolução alternativa de conflitos, que podem ser traduzidas pelos seguintes pontos:

- Os mapas de conceitos são de difícil interpretação, em particular porque são demasiado abstractos e pouco relacionados com o processo de resolução de conflitos no seu todo.
- Alguns estudos indicam que os conceitos são mal classificados pelas partes [Guerrero,2002].
- Categorização demasiado complexa para o tipo de perfil de um elemento activo num processo de resolução de conflito.
- O tempo associado à categorização, reduz os benefícios de um ADR, relativamente à rapidez de resolução.
- Regras demasiado rígidas para a construção de um diagrama, por exemplo, um diagrama não pode ter como primeiro nó um argumento.

2.3 StoryTelling

Desde o início da humanidade que o ser humano tem usado, como forma de disseminação de informação, o uso de histórias [Lelic,2001]. As histórias são consideradas um meio universal de comunicação e de organização de conhecimento complexo [Laurel,1991]. Na verdade, o ser humano é um utilizador nato de histórias e inconscientemente fá-lo, na medida em que sabe que estas são a forma mais rápida e simples de transmitir conhecimento.

Uma história, por definição, é uma descrição geral ou abstracta, verdadeira ou falsa, de um conjunto de eventos [Brooks,1997]. É uma sequência de eventos que estão ligados pelo seu significado e construídos com base na sua relação com o antecessor e sucessor [Lelic,2001]. É um estudo ou narração sistemática de factos significativos, que podem ser de origem social, política, intelectual, económica entre outros, e para além de serem um meio de transmissão de conhecimento, podem ser também um meio de aprendizagem e entretenimento.

Steven Denning ao analisar a importância das histórias no contexto organizacional verificou o papel importante, desempenhado por estas nas mais diferentes áreas, tais como [Denning,2002] neurologia, antropologia, psicologia infantil, ciência, informação, História e Educação.

Da análise dos pontos anteriores, verificamos a existência das mais variadas formas de histórias e que estas fazem parte do dia a dia do ser humano. Elas representam eventos com um determinado significado, traduzindo uma ligação causal ou temporal entre pessoas, acontecimentos e coisas [Brooks,1997]. Se associarmos esta ideia ao facto do mecanismo de percepção e compreensão do ser humano se basear em estruturas, faz todo o sentido a utilização de histórias como mecanismo de aquisição, estruturação e transmissão de conhecimento [Allen,2000].

StoryTelling não é mais do que um método que se baseia no acto de contar uma história [Lelic,2001] e tem como finalidade a captura e transmissão de conhecimento. É com este fim que, precisamente no campo da gestão do conhecimento, este método tem sido estudado e aplicado.

Conhecimento é o acto ou efeito de conhecer a ideia, noção, informação, notícia, experiência e discernimento que se encontra na mente de um indivíduo ou grupo de indivíduos [Schank,1982]. Do ponto de vista da filosofia, designa “ *a função teórica do espírito assim como o resultado dessa função, que tem como fim tornar presente aos sentidos ou à inteligência um objecto (interno ou externo), de modo a obter dele um entendimento ou uma representação adequada*” [Priberan,2005]. No fundo, o conhecimento não é mais do que a combinação de experiências, valores, informações e recordações do ser humano, de forma a gerar novas informações, experiências, ou seja, novo conhecimento.

Analisando um pouco mais o conceito de conhecimento, existem dois tipos de conhecimento: o conhecimento explícito e conhecimento tácito. O Conhecimento explícito é um tipo de conhecimento fácil de codificar, transferir e reutilizar, que se encontra formalizado através de textos, gráficos, figuras, desenhos, entre outros suportes físicos [Nonaka,1995]. É o conhecimento que pode ser expressado usando uma estrutura descritiva [Freire, 2001]. Pelo contrário, o conhecimento tácito é um conhecimento subjectivo, que não pode ser representado por falta de mecanismos estruturais e formais. Corresponde a mapas mentais, crenças e ideias próprias e

emoções bastante interiorizadas no ser humano, muitas vezes difíceis de articular e capturar [Carminatti,2005].

O atributo chave do conhecimento é que ele existe apenas na mente do ser humano, transformando-se em informação quando o mesmo é registado num suporte físico. Mas, uma coisa é certa, o pensamento original, fica sempre na mente do autor. Assim, quanto mais complexo for o conhecimento tácito, mais difícil a sua formalização. A memória é episódica e normalmente organizada em volta de experiências pessoais e não de categorias semânticas, sendo que por isso a formalização e conceptualização poderá ser suportada através da representação de pequenos eventos [Schank,1982].

Para que seja possível a compreensão do conhecimento tácito é necessário a sua conversão em elementos que permitam a sua formalização através das estruturas existentes e utilizadas na representação do conhecimento explícito. Ao processo de passagem de conhecimento tácito a explícito designou-se por externalização. Este caracteriza-se por ser um processo complexo, pelas razões subjacentes enunciadas anteriormente, a formalização é feita com base na memória pessoal [Perret,2004].

Um das formas de analisar a forma difusa com que um ser humano “armazena conhecimento” é pedir a um indivíduo que conte algo sobre uma área do seu conhecimento [Ruggles,1998]. O resultado é uma descrição vaga de elementos que só fica completa posteriormente se ordenarmos os elementos e se lhe associarmos as emoções demonstradas durante a descrição. A descrição vaga de elementos é no fundo um conjunto de eventos, que quando reconstruídos constituem uma história. Assim, pode-se afirmar que a reconstrução de eventos não é mais do que um passo na passagem do conhecimento tácito a explícito, sendo o método do *Storytelling* a forma mais simples e natural de o realizar [Carminatti,2005] [Perret,2004]. É precisamente na passagem de conhecimento tácito a explícito, que as organizações, encontram um grande desafio.

Para ir ao encontro dos objectivos de negócio, as organizações devem gerir eficazmente os seus recursos de informação e conhecimento. A gestão do conhecimento foca os processos e as pessoas envolvidas, através das suas experiências, ideias e decisões, para criar/recordar, partilhar, disponibilizar e influenciar o conhecimento na organização para o suporte às estratégias de negócio [Nonaka,1995].

É neste contexto que se têm vindo a desenvolver estudos sobre a aplicabilidade do *StoryTelling* dentro das organizações, uma vez que a estrutura narrativa de uma história permite aos intervenientes estabelecer uma plataforma de comunicação eficiente e eficaz do ponto de vista da partilha do conhecimento [Appan,2004] [Sole,2003].

A técnica *GroupStoryTelling* baseia-se no conceito de *Storytelling*, estendido à reconstrução de eventos por parte de um grupo [Carminatti,2005] [Santoro,2005]. Elementos de uma equipa de trabalho criam colectivamente uma história, sendo o conhecimento gerado no final do processo uma combinação de conhecimento tácito de cada participante [Perret,2004].

O contexto de grupo ocupa um papel importante na medida em que numa organização grande parte dos projectos é conduzida por uma equipa de trabalho. Mais, um dos problemas associados à construção de uma história é a informação incompleta que pode ser produzida resultante de lapsos de memória, naturalmente presentes em cada indivíduo. Assim, quando um determinado acontecimento é presenciado por vários elementos, o mesmo só será correctamente reconstruído se for possível captar as contribuições dos vários elementos do grupo.

Um grupo de investigadores da Universidade Federal do Rio de Janeiro, conduziu um estudo, que precisamente analisa a problemática da captura de conhecimento tácito num grupo de indivíduos, podendo esse estudo ter aplicabilidade numa organização [Carminatti,2005]. Ao processo denominaram "*Knowledge Recall*", e traduz-se na aplicação do conceito de *GroupTellingStory* à gestão do conhecimento tácito.

Para este grupo de investigadores, no seio de uma organização existe um conjunto de pessoas detentoras de um conhecimento tácito, que em conjunto poderá gerar informação útil para a organização. Por exemplo, como conclusão de um projecto, produz-se normalmente um relatório, que nada mais é do que conhecimento explícito formalizado num suporte físico. Contudo, as dificuldades sentidas, a caracterização dos intervenientes, a sua perspectiva pessoal e detalhes do desenvolvimento não são registados, ficando de parte ou mesmo esquecidos.

Durante a análise realizada, criaram-se grupos de trabalho, onde os mesmos foram sujeitos à observação de uma história. Partes dessa história foram vistas por todos e outras apenas por alguns dos grupos, existindo mesmo eventos da história vistas

apenas por um grupo. Como suporte ao método *StoryTelling* foi utilizado o sistema TellStory, desenvolvido para suportar a construção de histórias. Cada elemento dos vários grupos introduziu no sistema um conjunto de eventos, sendo que o processo de construção da história termina quando os grupos determinam que os eventos registados são suficientes para a construção da mesma. Findo este processo, a construção da história, com a sequência de eventos correcta pode ser feita, sendo que o texto final da mesma, contém de forma explícita o registo do conhecimento tácito, seleccionado.

Os resultados obtidos foram animadores e abrem caminho para uma nova dimensão na gestão do conhecimento. A informação introduzida no sistema por cada interveniente e a história final produzida, permitiram verificar que a passagem de conhecimento tácito a explícito se pode realizar de forma simples, quando suportada pelo método *StoryTelling* em grupos de trabalho.

As histórias são sem dúvida, um canal de comunicação e partilha de informação entre elementos de um grupo. É de salientar que critérios como o da integralidade, nível de detalhe, estrutura e persistência do conhecimento gerado e inter-ligação entre eventos, foram tidos em conta, na análise dos resultados obtidos e todo o estudo conduzido foi motivado pelo benefícios que as histórias podem ter no contexto organizacional:

- Capturam o contexto conferindo-lhe significado.
- São uma forma natural de comunicação.
- Permitem compreender a complexidade.
- São fáceis de recordar.
- São de natureza não adversária e não hierárquica.
- Complementam a análise abstracta.
- São um mecanismo de associação a outros eventos passados.

2.3.1 O conhecimento no contexto dos processos alternativos de resolução de conflito

A taxonomia de Bloom do domínio cognitivo foi desenvolvida por Benjamin Bloom como forma de classificar os objectivos do processo educacional, do ponto de vista da aquisição de conhecimento. Para tal foram definidas cinco categorias: conhecimento, compreensão, aplicação, síntese e avaliação. Estas categorias correspondem a diferentes níveis, que respectivamente se encontram hierarquicamente organizados. Na

Tabela 2.2 são apresentadas as categorias ordenadas a partir do nível mais baixo da hierarquia.

<i>Taxonomia de Bloom do Domínio Cognitivo</i>	
Conhecimento	Recordar o conhecimento passado.
Compreensão	Compreender o conhecimento, explicando ou traduzindo uma forma para outra.
Aplicação	O uso do conhecimento para identificar e resolver novos problemas.
Síntese	Reorganizar o conhecimento prévio em novos padrões ou estruturas.
Avaliação	Determinar a importância do conhecimento para um determinado propósito.

Tabela 2.2 - Taxonomia de Blomm

Esta taxonomia tem sido usada em vários estudos relacionados com o processo de aquisição de novos conceitos e o processo de recordação de conhecimento passado.

Uma das vantagens do *StoryTelling* é precisamente a recordação do conhecimento passado e nesta perspectiva a taxonomia de Bloom foi instanciada [Carminatti,2005], conforme se pode observar na tabela 2.3, na perspectiva de consolidação da aplicação do *StoryTelling*, mais concretamente aplicação a um grupo de pessoas, GroupStoryTelling.

<i>Instanciação da Taxonomia ao GroupStoryTelling</i>	
Conhecimento	O grupo ser capaz de recordar os factos relevantes que presenciaram.
Compreensão	O grupo é capaz de representar as suas história através do formato pré-estabelecido.
Aplicação	Usarem as histórias para chegarem a conclusões, ou identificar falhas entre histórias.
Síntese	Filtrar as partes relevantes de outras histórias e estabelecer a ligação entre uma ou várias histórias de grupo.
Avaliação	Avaliar as histórias e decidir sobre o valor de cada uma para a história principal.

**Tabela 2.3 - Instanciação da Taxonomia de Bloom para o GroupStoryTelling
[Carminatti,2005]**

Um dos aspectos associados ao processo de resolução de conflitos é precisamente a capacidade de análise e estruturação dos elementos constituintes juntamente com a capacidade das partes, do mediador e Juiz recordarem eventos passados.

No âmbito do processo de resolução de conflitos consideram-se como eventos passados os seguintes:

- Experiência do mediador e Juiz - É constituída por conflitos já resolvidos nos quais estes elementos participaram de forma directa ou indirecta.
- Factos do processo legal - Os factos construídos durante o processo de argumentação são sempre factos que ocorreram numa data anterior à de resolução do conflito e que têm de ser recordados pelas partes.

Existe assim todo um processo de recordar o passado, realizado pelas partes, no qual estas transmitem os factos no processo de argumentação. A compreensão dos mesmos influencia a forma como o processo se desenrola, pois como já foi possível verificar o processo de argumentação parte de argumentos iniciais que desencadeiam outros argumentos. Este aspecto é fundamental para a reconstrução e estruturação da informação.

Nesta perspectiva, a taxonomia de Bloom é importante para a sustentação da utilização da técnica do *StoryTelling*, tendo sido para o efeito realizada a adaptação da mesma ao contexto dos ADR. A Tabela 2.4 é o resultado dessa adaptação.

Taxonomia de Bloom do Domínio Cognitivo	Instanciação da Taxonomia ao GroupStoryTelling	Adaptação ao contexto dos ADR
Conhecimento		
Recordar o conhecimento passado.	O grupo é capaz de recordar os factos relevantes que presenciaram.	As partes são capazes de recordar os eventos e factos constituintes que constituem o conflito.
Compreensão		
Compreender o conhecimento, explicando ou traduzindo uma forma para outra.	O grupo é capaz de representar as suas história através de um formato pré-estabelecido.	As partes são capazes de compreender os factos do conflitos gerando informação informação que represente a sua versão da história.
Aplicação		
O uso do conhecimento para identificar e resolver novos problemas.	O grupo é capaz de usar as histórias para chegar a conclusões, ou identificar falhas entre histórias.	As partes são capazes de, no caso da mediação, ou o árbitro, no caso da arbitragem, chegarem à resolução do conflito através do uso de histórias.
Síntese		
Reorganizar o conhecimento prévio em novos padrões ou estruturas.	O grupo é capaz de filtrar as partes relevantes de outras histórias e estabelecer a ligação entre uma ou várias histórias de grupo.	O elemento neutro é capaz de filtrar os elementos fundamentais constituintes do conflito.
Avaliação		
Determinar a importância do conhecimento para um determinado propósito.	O grupo é capaz de avaliar as histórias e decidir sobre o valor de cada uma para a história principal.	O elemento neutro é capaz de avaliar a história das partes e analisar o valor para o caso.

Tabela 2.4 - Aplicação da Taxonomia de Bloom via StoryTelling aos ADRs

3

Solução Proposta

Sumário: O Capítulo 3 introduz os elementos relevantes do processo alternativo de resolução de conflito, os elementos de um processo legal e os papéis desempenhados pelos elementos activos do mesmo.

Em seguida apresenta-se a solução proposta pela presente dissertação, a qual consiste na captura, análise e estruturação dos elementos constituintes de um processo legal através da utilização da técnica do StoryTelling devidamente adaptada ao contexto dos ADR.

Estabelecem-se para tal as relações entre uma história, um processo legal e o processo de argumentação com o objectivo de se encaminhar todo o processo de forma a cumprir com os objectivos do mesmo, um suporte à análise e construção de factos relevantes para o processo legal e que permitem a tomada de decisão de acordo com a natureza do conflito.

3.1 Introdução

A resolução de um conflito é o processo de encontrar uma solução aceitável para uma disputa ou conflito. Através deste processo, são cumpridas as necessidades e interesses das partes envolvidas de forma a satisfazer as partes em litígio.

Tal como foi descrito no Capítulo 2, a resolução de um conflito pode ser concretizada através de um ADR. As actividades de um ADR diferem, no entanto, com o tipo e especificidade do processo adoptado, sendo as mesmas representadas em termos gerais nos fluxogramas da Figura 3.1:

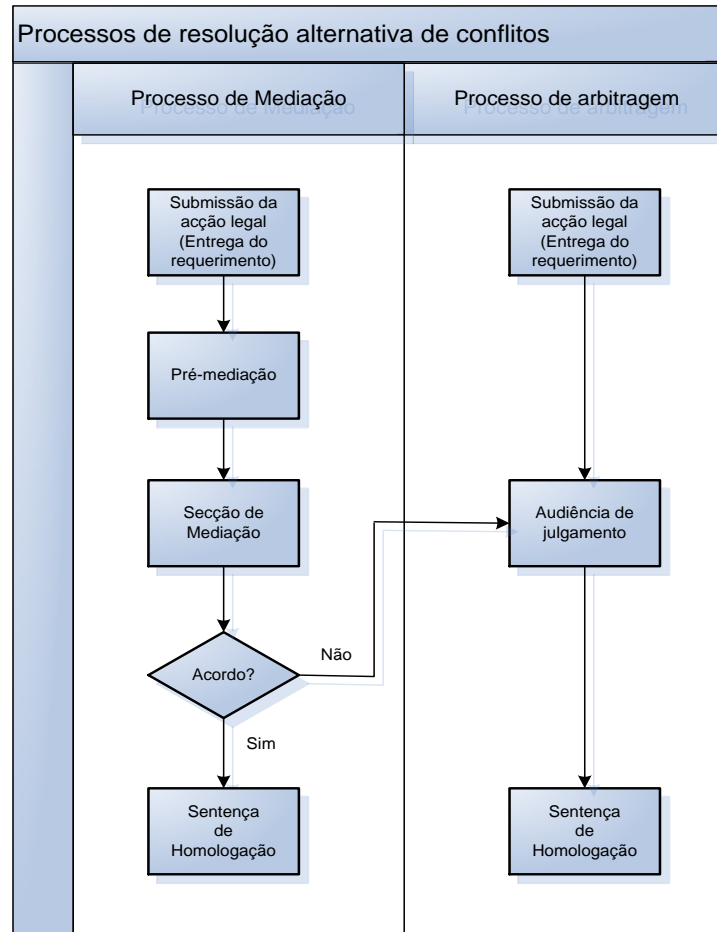


Figura 3.1 – Processos de Mediação e Arbitragem

Da análise da Figura 3.1 pode-se constatar que a sentença de homologação, ou seja, a decisão final, depende intrinsecamente da análise da informação integrante do processo legal. A identificação e modelação dos dois processos é fundamental, de forma a organizar e planear a estrutura da informação que os suporta [Relvas,2004].

Assim, para organizar e planear a estrutura da informação, devem ser tidos em conta os seguintes pontos:

- A natureza do processo de resolução alternativa de conflito.
- Identificação e interpretação dos elementos relevantes do processo legal.
- Caracterização do perfil das partes, no caso da mediação.
- Conhecimento gerado como base de consulta para futuros processos legais.

3.2 Elementos do Processo Legal

Um processo legal é constituído por vários elementos, que se podem classificar segundo a sua origem, do seguinte modo:

- Requerimento
- Sessão de mediação ou arbitragem
- Apreciação por parte do mediador da(s) sessão(ões) de mediação
- Sentença de homologação.

Na Tabela 3.1 são descritos os elementos constituintes de um processo legal em função da sua origem:

Elemento	Origem	Descrição
Título do Processo	Requerimento	Descrição sumária do processo. Permite a associação ao processo para além da numeração que lhe é atribuída
Número do Processo	Requerimento	Identificação de acordo com a numeração atribuída pelo organismo de resolução de conflito.
Data	Requerimento	Data de submissão do processo legal
Informação das partes	Requerimento	Identificação do demandado e demandante - Nome, Morada, Número do Bilhete de Identidade, Contacto
Tipo do processo	Requerimento	Identificação do tipo de processo legal - Cível, Crime, Família, contra-ordenação, fiscal e Administrativo.
Nome do Mediador/Arbitro	Requerimento	Identificação do Mediador ou Arbitro.
Factos	Requerimento e Sessão de Mediação ou Arbitragem	Uma coisa real ou acontecimento, que deve ser provada pela apresentação de evidência(s).
Evidências	Requerimento e Sessão de Mediação ou Arbitragem	Documentos de suporte aos factos transmitidos pelas partes.
Relatório de Mediação	Mediador	Relatório elaborado pelo mediador no qual este analisa a real predisposição das partes para a resolução do conflito via processo de mediação.
Sentença de Homologação	Decisão do arbitro ou das partes	Registo da sentença do arbitro ou acordo das partes aquando do processo de mediação.

Tabela 3.1 – Elementos constituintes de um processo legal

A sentença de homologação surge como o resultado da análise dos elementos constituintes do processo legal e da aplicação da legislação em vigor. Por outro lado, os factos, assumem-se como sendo os elementos mais importantes de todo o processo, pois permitem a fundamentação do mesmo. É a partir da sua correcta análise e compreensão que a sentença de homologação cumprirá com os objectivos de resolução do conflito. Os argumentos transmitidos são o ponto de partida para a construção dos factos no decurso de todo o processo de argumentação e o objectivo presente em todo o processo. Os mesmos são transmitidos pelo demandante e demandado durante o processo de argumentação. A tomada de decisão que culmina na sentença de homologação depende então da forma como as partes e elemento neutro interpretam e analisam os elementos do processo. A Figura 3.2 apresenta o modelo de domínio de um processo legal e seus elementos constituintes.

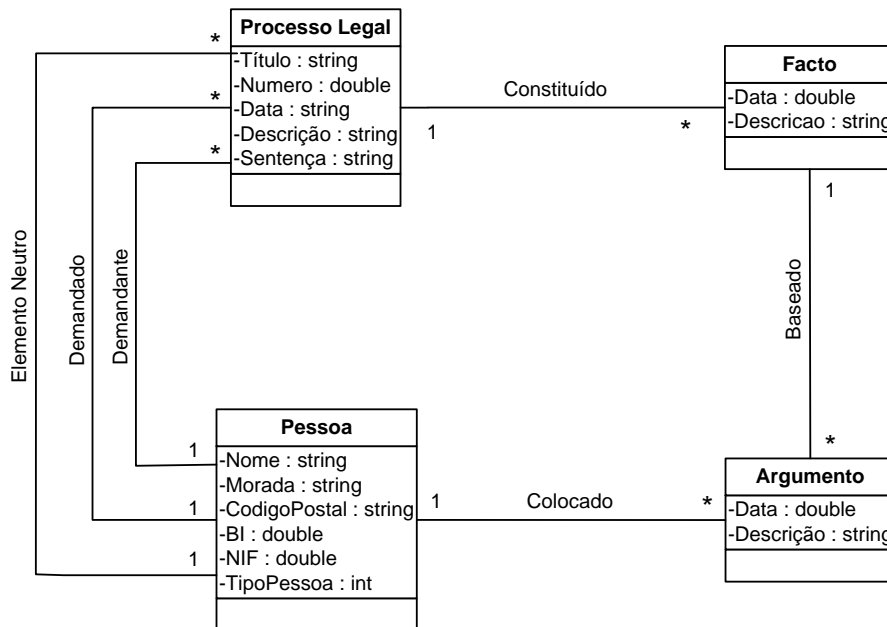


Figura 3.2 - Modelo de Domínio de um Processo Legal

Pode afirmar-se que, apesar da complexidade, os factos que constituem o processo de argumentação seguem uma linha de acontecimentos por ordem cronológica de data. Ou seja, deve ser possível através dos mesmos espelhar a linha cronológica dos acontecimentos que constituem a informação relevante para a resolução do conflito. Com base no pressuposto anterior, vamos considerar esta linha de acontecimentos cronológica como a base inicial da estruturação em estudo, constituída por Data, Factos e Evidências. Os acontecimentos que fazem parte de um processo legal têm sempre

uma data associada, data esta que é o ponto de partida para o estabelecimento de relações entre os restantes elementos.

Do que ficou afirmado anteriormente poder-se-á concluir que logo à partida, existem condicionantes relacionadas com a ordem dos argumentos transmitidos. A transmissão realizada nem sempre corresponde à ordem de data correcta e a complexidade do processo de estabelecimento de relações e ordenação de datas aumenta pela simples razão de existirem duas partes no processo, o demandado e demandante, que poderão não fazer corresponder os acontecimentos relativos à mesma data.

No processo de argumentação, a solução passa pela compreensão e interpretação dos argumentos transmitidos, e a sua ordenação correcta em função da data em que realmente ocorreram. Assim, os elementos constituintes da linha de acontecimentos podem ser agregados da forma como se apresenta na Figura 3.3.

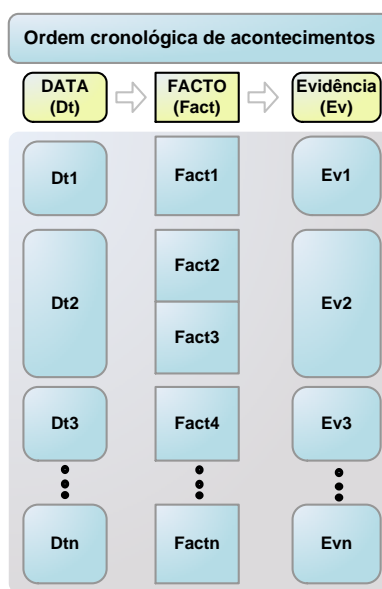


Figura 3.3 – Ordem cronológica de acontecimentos

É ao elemento neutro, que cabe a função de construção da tabela. A agregação da informação de forma cronológica a partir de um puzzle de dados vagos, constitui o principal problema, especialmente quando estes dados são vagos, mal especificados, contraditórios, omissos e sem aparentes relações de causalidade entre eles.

Na tabela 3.2 descrevem-se os intervenientes e os papéis que desempenham no processo legal, identificando-se também as semelhanças e diferenças destes na análise do processo de argumentação.

Intervenientes	Descrição e papel desempenhado
Diferenças	
Demandante	Elemento lesado no processo, que submete o requerimento com o objectivo de resolver o conflito em favorecimento próprio.
Demandado	Elemento acusado no processo, que à semelhança do demandante quer resolver o conflito em favorecimento próprio.
Semelhanças	
Possuem uma visão limitada e pouco compreensiva dos argumentos transmitidos pela parte oposta.	
Do ponto de vista legal possuem normalmente pouco conhecimento de Direito.	
Não possuem experiência na análise e interpretação de um processo de argumentação conduzido num ADR.	
Diferenças	
Mediador	Conduzir o processo de mediação, garantindo a pacificação do processo de mediação.
	Analisar a predisposição para a resolução do conflito via processo de mediação.
	Auxiliar as partes na análise e interpretação dos factos, não lhe sendo permitido influenciar o processo de tomada de decisão.
	Auxiliar as partes a concluir o processo de argumentação, garantindo a resolução do conflito através do consenso comum.
Juiz	Conduzir o processo de arbitragem, garantindo a intervenção de forma igual das partes.
	Analisa e interpreta os argumentos.
	Questiona as partes complementando dessa forma a interpretação e compreensão.
	A sentença de Homologação é fruto da sua decisão.
Semelhanças	
Desempenham um papel neutro no processo de argumentação.	
Possuem qualificações na área do Direito.	
Possuem conhecimento particular sobre ADRs.	
Possuem, por norma, experiência em casos anteriores, que os auxiliam na análise do processo legal.	

Tabela 3.2 – Semelhanças e diferenças dos intervenientes num processo legal do tipo mediação e arbitragem.

Analisando a Tabela 3.2 poder-se-á verificar a necessidade subjacente à modelação dos processos de resolução alternativa de conflitos. Se por um lado o tipo de conflito dita a legislação aplicável, por outro, os argumentos transmitidos e factos construídos complementam a resolução.

3.3 Integração da técnica *StoryTelling* com o Processo Legal

Como já foi introduzido no capítulo dois deste trabalho, as histórias são um mecanismo natural e informal para relatar eventos. Uma história resulta da interligação de eventos que estão ligados pelo seu significado [Lelic,2001], conforme ilustrado na Figura 3.4.

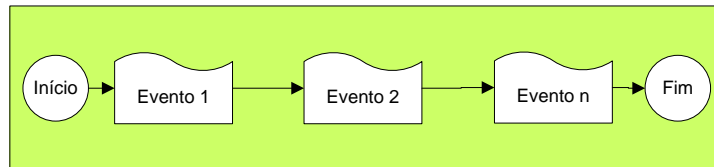


Figura 3.4 – História como uma sequência de eventos

A técnica do StoryTelling permite a captura de eventos e a ordenação destes conferindo a uma história toda a coerência de informação que nesta devem existir. A Figura 3.5 ilustra a aplicação desta técnica a um grupo de indivíduos.

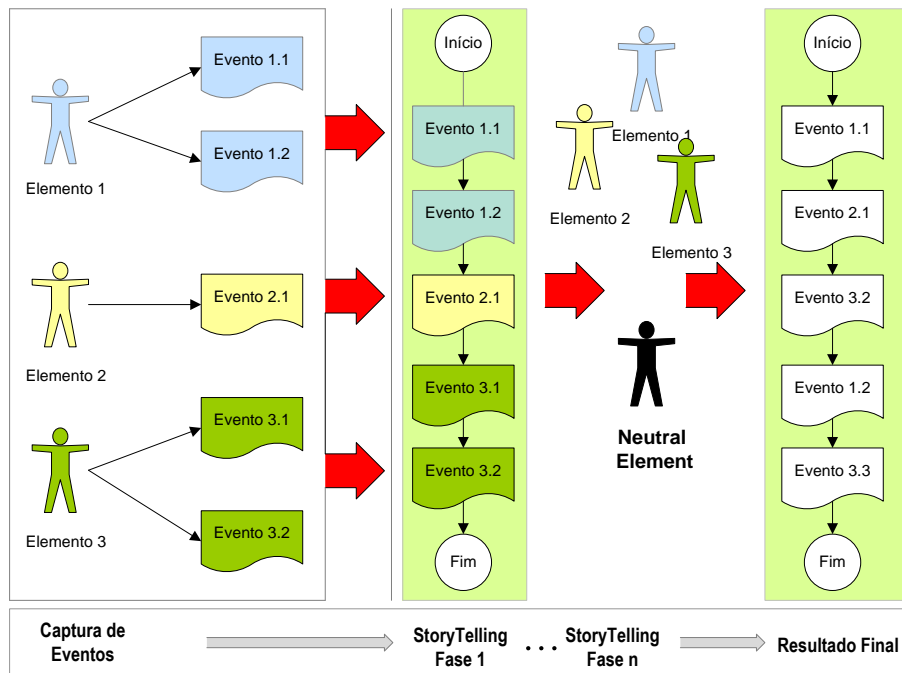


Figura 3.5 - Sessão de *StoryTelling* genérica

Numa sessão de *StoryTelling* são reunidos todos os indivíduos que participaram ou estão relacionados com um determinado conjunto de acontecimentos. A cada elemento

é pedido que transmita todo o tipo de informação independentemente do tipo de relevância que este lhe atribui mas que possa ser no seu entender relacionada. Cada “pedaço” dessa informação é tratada como sendo um evento, ao qual é associado o interveniente que o transmitiu.

Na Figura 3.5 é apresentado em termos genéricos o modo como essa associação é efectuada. O processo passa por associar ao evento uma numeração x.y em que ao x corresponde o número atribuído ao elemento transmissor e ao y a numeração sequencial de entrada do evento no sistema.

Esta primeira iteração na gestão da informação só termina quando todos os elementos intervenientes considerarem que transmitiram toda a informação relevante ao processo.

O processo seguinte passa por efectuar, através de várias iterações, a organização dos eventos. Recorre-se à contribuição e participação de todos os elementos para que não se distorça a essência do processo. Se necessário recorre-se também ao auxílio do elemento neutro.

Sob o ponto de vista da utilização do *StoryTelling* nas organizações, cabe ao elemento neutro a missão de extrair o conhecimento explícito, contido nos eventos transmitidos.

No final deste processo obtendo-se como resultado uma história que agrega toda a informação necessária, válida e com significado.

Há no entanto que ter em conta que durante uma sessão de mediação ou arbitragem, demandado e demandante expõem a sua versão do conflito, fazendo sempre valer uma visão muito própria do mesmo.

A informação transmitida é normalmente uma descrição vaga de acontecimentos, agravada pelo facto de que aos eventos são normalmente associadas as emoções que cada um dos intervenientes acrescenta durante a sua descrição. A chave do problema passa pois por reconstruir, organizar e estruturar toda a informação dos elementos não relevantes, completando assim esta fase do processo.

A reconstrução, organização e estruturação realizada não é mais do que a agregação de um conjunto de acontecimentos logicamente sequenciais os quais constituem a história. Com base nesta premissa, deverá ser possível a construção dos elementos constituintes de um processo legal através do uso de histórias. Sendo que um processo legal não é mais do que uma cadeia de eventos que temporalmente ligados produzem

uma sequência de informação relacionada e coerente. Resultará que uma acção legal não é mais do que uma partilha de uma história que se resume ao **conflito**.

Ao analisar os elementos constituintes de uma história, é possível identificar algumas semelhanças entre os elementos constituintes de um processo legal e os de um processo de argumentação. A Tabela 3.3 apresenta o mapeamento entre os respectivos elementos.

História		Processo legal
Título	Designação da história	Título do Processo
Introdução	Apresentação e contextualização da história e seus elementos	
Personagens	Elementos que figuram na narração dos acontecimentos.	Demandado e Demandante
Género	Caracterização do tipo de história, como por exemplo, romance, ficção, comédia.	Tipo de processo
Desenvolvimento	Conjunto de eventos.	Factos
Final	Conjunto de eventos que descrevem a história, conferindo um certo sentido aos eventos relatados pelas personagens.	Sentença de Homologação

Tabela 3.3 – Mapeamento entre os elementos de uma história e de um processo legal

O mapeamento apresentado permite que um processo legal seja considerado como uma história, com princípio meio e fim, na qual várias personagens nomeadamente, as partes e elemento neutro desempenham um papel específico concretizando acções que influenciarão o fim da mesma.

Numa sessão de mediação/arbitragem é solicitado ao demandado e demandante que relatem a sua perspectiva do conflito. Esta perspectiva é um conjunto de eventos que ao serem registados no sistema espelham duas histórias no início distintas, mas com um ponto comum de referência, o **conflito**.

Toda a história apresenta um problema ou uma situação por resolver [Allen,2000]. O mesmo se passa num conflito, uma vez que este surge precisamente da impossibilidade das partes resolverem o problema em questão. Como já referido em parágrafos anteriores, uma história é um conjunto de eventos que quando organizados produzem informação com sentido. Também num conflito, é da recolha da informação proveniente das partes que se obtêm informação válida.

A Figura 3.6 ilustra a captura de eventos realizada através do sistema de *StoryTelling* num processo ADR.

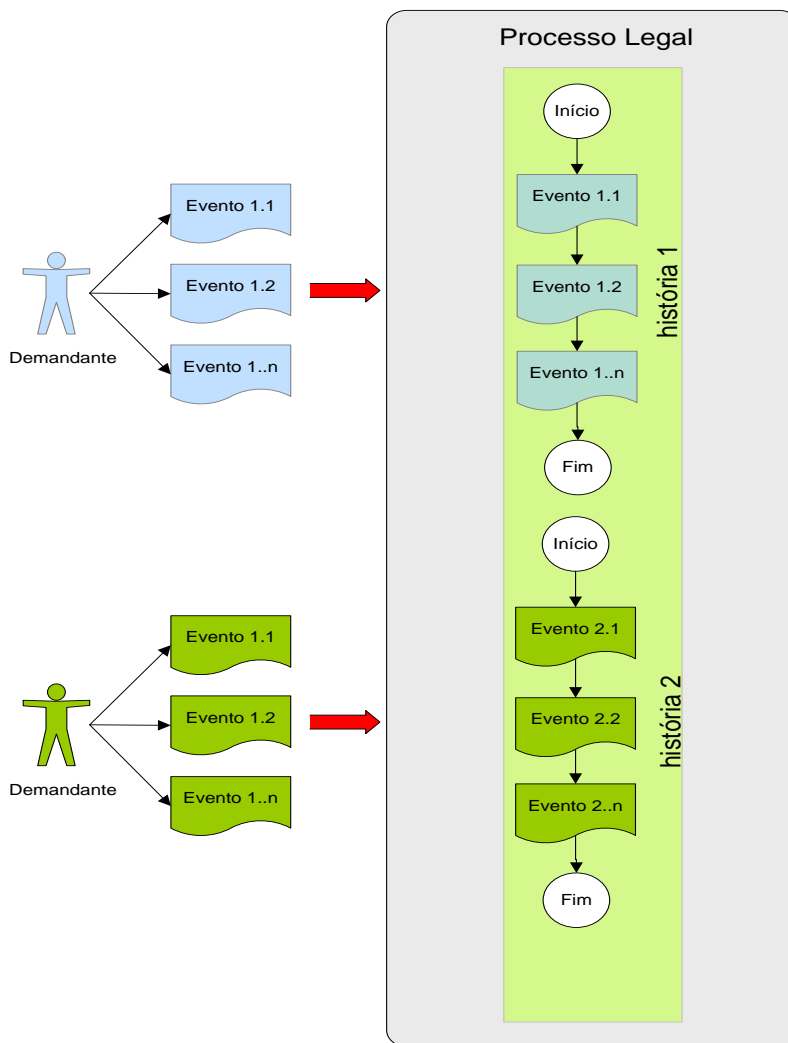


Figura 3.6 – Captura de eventos num processo ADR através do Sistema *StoryTelling*

Na tabela 3.4 descrevem-se as actividades iniciais associadas à transmissão e captura de eventos no sistema ADR.

Descrição		Sistema <i>StoryTelling</i>
Elemento neutro	Solicita a cada parte a descrição dos acontecimentos.	O sistema captura os eventos individuais, ficando os mesmos ordenados pela sequência de entrada no sistema.
Demandante transmite eventos (1..n)	A segunda parte só inicia a sua intervenção depois da a primeira ter dado por concluído os eventos	São criadas duas histórias que reflectem a perspectiva própria do conflito de cada parte.
Demandado transmite eventos (2..n)		

Tabela 3.4 – Actividade inicial no sistema *StoryTelling*

A solução apresentada nesta dissertação tem como base a utilização de um sistema *StoryTelling* aplicado aos ADRs, pretendendo-se que com este sistema se vá preenchendo as lacunas identificadas nos modelos de argumentação.

A Figura 3.6 introduz o modelo de domínio anteriormente apresentado na Figura 3.2 estendido ao *StoryTelling*. Os conceitos deste modelo servirão de base para o estudo apresentado e descritos ao longo deste capítulo. Eles irão suportar e auxiliar o processo de análise e estruturação de informação transmitida no processo legal.

O processo baseia-se através da agregação e posterior construção de factos em conjunto com outros elementos constituintes do processo.

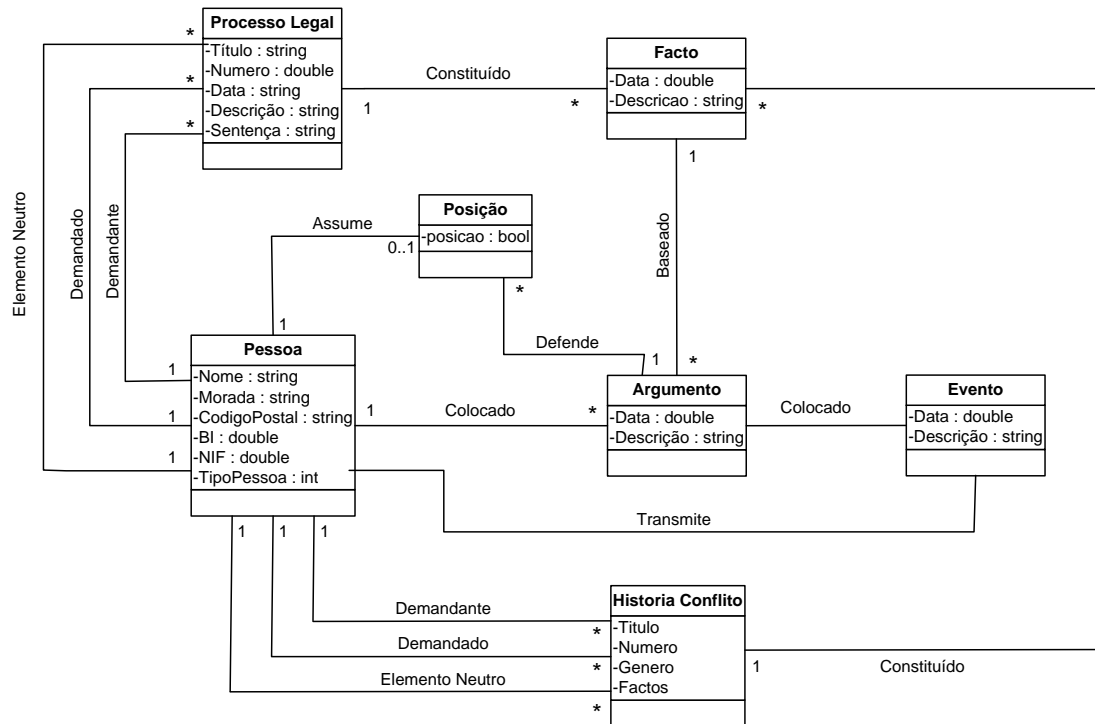


Figura 3.7 - Modelo de Domínio no contexto do StoryTelling

3.4 Integração do *StoryTelling* com o processo de argumentação

A compreensão e interpretação de uma história passa pela forma como os seus elementos são devidamente estruturados. A técnica do *StoryTelling* permite não só a captura de eventos como a sua ordenação. O objectivo final deste processo será o de se obter a informação relevante para a história.

O procedimento para o tratamento a efectuar aos eventos capturados deve ser sistemático e sequencial, evento a evento, seguindo uma metodologia de simplificação que se pode traduzir pelos seguintes pontos:

- Por cada evento gerado, é assumida uma posição.
- Da análise do evento, poder-se-á chegar à conclusão que o mesmo é consistente ou não. Ou seja, pode-se constatar que o evento transmitido não apresenta informação relevante ao processo, tratando-se de um evento não consistente.

- Caso o evento validado seja consistente, a posição assumida pode ser contra ou a favor, sendo adicionalmente um ou vários argumentos produzidos como resultado.

O processo de argumentação tem início precisamente aquando da análise dos eventos e a análise dos argumentos transmitidos permite questionar ou suportar a posição.

Os eventos são assim uma primeira aproximação ao processo de argumentação, traduzindo um conjunto de acontecimentos, muitas vezes desordenados, que reflectem uma perspectiva muito própria dos mesmos.

O processo de análise aos eventos permite uma espécie de validação muito primária à informação contida nos acontecimentos descritos. Caso a informação contida no evento não seja alvo de um processo de argumentação e não seja rejeitada, poder-se-á estar perante uma situação em que o evento em si pode incorporar ou contribuir para um facto.

No caso em que um evento origina um processo de argumentação, dever-se-á ter em conta que os argumentos transmitidos serão analisados para que seja possível a sua compreensão e interpretação.

O objectivo desta análise é a extracção da informação contida nos argumentos que se mostre relevante para a construção dos factos. Permitindo-se assim reunir as condições necessárias para que a solução do conflito possa satisfazer as partes.

No capítulo 2 foram apresentadas algumas definições de argumento, sendo que no contexto legal, aquela que mais se adequa, é a seguinte:

“Um argumento é a razão, a prova, a discussão ou o raciocínio de onde se tira a respectiva conclusão, fazendo parte do processo de argumentação a sustentação ou impugnação dos argumentos produzidos.”

Num processo de resolução de conflitos, o demandante e demandado produzem declarações que permitem sustentar e justificar a sua posição no conflito.

As declarações proferidas poderão oferecer argumentos qualificados que justificam as posições tomadas. É normal existirem pelo menos duas visões diferentes para um conflito: relativamente às posições das partes. As várias argumentações são contestadas usando recursos de contra - argumentação. Este processo é complexo pela sua própria natureza como se pode verificar na Figura 8.

Importa então sistematizar o processo de argumentação de modo a que seja possível, ao sistema fornecer de forma rápida e simples, uma compreensão geral dos argumentos produzidos e associados aos eventos capturados através das duas histórias.

Deste modo, é requisito fundamental num processo de argumentação que os mecanismos de captura e estruturação de posições sejam facilitados e eficazes, permitindo aos demandantes e demandados, compreender, produzir, articular e controlar os argumentos utilizados na defesa das suas posições. Por outro lado, é também importante para elemento neutro a compreensão dos argumentos transmitidos.

São vários os cenários possíveis de argumentação resultantes de uma sessão de mediação ou arbitragem. Num processo de argumentação, os argumentos transmitidos ocorrem em vários momentos designados por unidades de tempo (T_n).

Os argumentos transmitidos, representados por $A_{x.n}$, estão associados ao demandado e demandante, sendo x um número que associa o argumento ao elemento transmissor do mesmo. Assim, o demandado transmite argumentos $A_{1.n}$ e os demandantes os argumentos $A_{2.n}$.

Os diagramas das Figuras 3.8 e 3.9, ilustram dois possíveis processos de argumentação de um processo de argumentação.

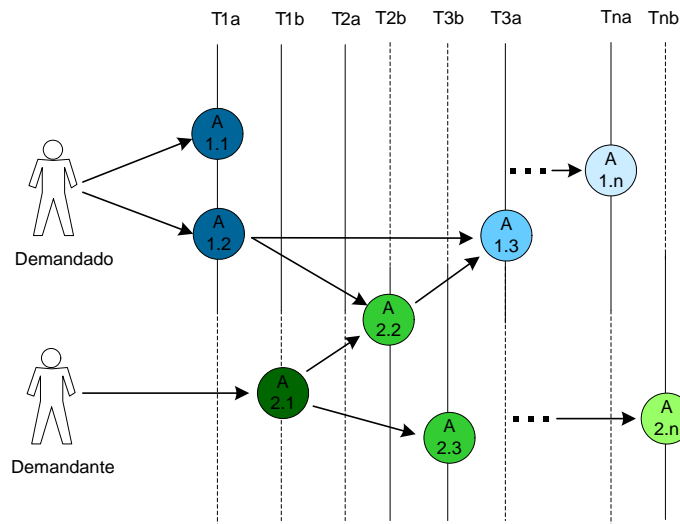


Figura 3.8 – Processo de argumentação I

O processo de argumentação representado na Figura 3.9, como já foi referido no parágrafo anterior, decorre em unidades temporais, as quais se descrevem em seguida:

- Unidade de tempo T1a
 - O demandante transmite como primeiros argumentos, os argumentos A1.1 e A1.2. Estes são os argumentos que despoletam o processo de argumentação. O demandado, que desempenha o papel do queixoso é o primeiro a transmitir argumentos.
- Unidade de tempo T1b
 - À semelhança do demandante, o demandado transmite um primeiro argumento A2.1, também caracterizado por ser um argumento de ponto de partida (argumento inicial).
- Unidade de tempo T2b
 - A2.2 surge como um argumento que é formulado com base nos argumentos A1.2 e A2.1. É um tipo de argumento que caracteriza uma situação de composição de argumentos transmitidos em unidade de tempo anteriores e neste caso em concreto com origem em argumentos de partes diferentes.
- Unidade de tempo T3b
 - O argumento A2.3 é um argumento transmitido pelo demandado na sequência do argumento A2.1, podendo ser um argumento que surge na sequência do anterior ou de sustentação relativamente ao argumento anterior.
- Unidade de tempo T3a
 - A1.3 é transmitido pelo demandante sendo formulado com base em dois argumentos anteriores, o A1.2 e A2.2

O processo de argumentação é assim composto por n argumentos que são transmitidos ao longo de unidades de tempo T_n , sendo T_{na} e T_{nb} respectivamente os momentos no tempo em que demandado e demandante transmitem os argumentos.

O processo de argumentação II ilustrado na Figura 3.9 também apresenta um processo de argumentação aparentemente semelhante ao processo de argumentação I.

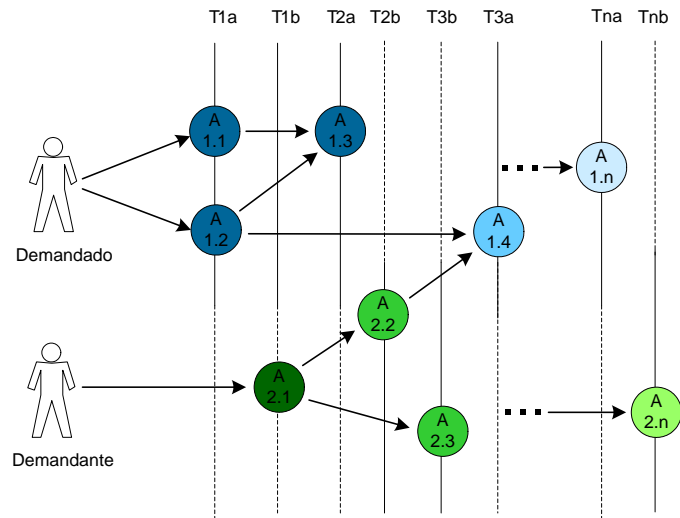


Figura 3.9 – Processo de argumentação II

No entanto comparando os processos I e II as principais diferenças são:

- Unidade de Tempo T2a
 - O argumento A1.3 transmitido pelo demandante é reforçado pelo argumento A1.1 e A1.2 transmitido na unidade de tempo T1a.
- Unidade de Tempo T2b e T3b
 - Os argumentos A2.2 e A2.3 são argumentos que surgem da decomposição do argumento A2.1. Estes argumentos pode ser argumentos de sequência, quando analisados isoladamente, ou mesmo argumentos que surgem da decomposição do argumento A2.1, sustentando ou reforçando o mesmo.

O processo de argumentação termina de acordo com o ADR escolhido, ou seja, no caso do processo de arbitragem será o Arbitro o elemento que dá por terminada a sessão, quando considera que os argumentos transmitidos são suficientes para fundamentar as partes.

No processo de mediação, poderão ser as partes ou o mediador a dar por terminado a sessão, quando se considera que os argumentos transmitidos são suficientes para satisfazer as necessidades das partes. No entanto o papel desempenhado pelo

mediador tem um peso considerável na análise dos argumentos, conduzindo através desta o processo de mediação.

Da análise de um processo de argumentação, os argumentos transmitidos nas unidades de tempo podem ser classificados da seguinte forma:

Designação	Descrição	Exemplo
Argumento Inicial	Primeiro argumento que inicia o fluxo de argumentos transmitidos pelas partes.	A1.1, A1.2, A 2.1 do diagrama I e II
Argumento de reforço	Argumentos que reforçam um ou vários argumentos, permitindo a persistência ou sustentação de um argumento.	A1.2 do diagrama II
Argumento por composição	Argumento que se baseia em dois ou mais argumentos transmitidos. Podem ser também considerados como argumentos de sequência.	A1.3 do diagrama I cuja
Argumento por decomposição	Sub-argumento de um argumento que lhe antecede, no mínimo podem existir dois sub-argumentos.	A 1.3 e A 2.1 do diagrama I e A2.2 e A 2.3 do diagrama II

Tabela 3.5 – Classificação dos argumentos

Esta classificação justifica-se e torna-se necessária uma vez que está relacionada com a forma como num processo de argumentação os elementos envolvidos tentam encadear e estruturar os argumentos transmitidos. Chamamos no entanto à atenção que nem sempre os argumentos são transmitidos de forma clara e compreensível, tornando-se difícil muitas vezes distinguir dentro da classificação apresentada o tipo de argumento em causa.

Numa primeira fase, os diagramas das Figuras 3.8 e 3.9 fornecem um tipo de estrutura que regista a sequência temporal dos argumentos produzidos. Naturalmente, e apesar do que ficou afirmado, existem processos bastante complexos em que a argumentação se torna bastante difícil de interpretar e até mesmo de sistematizar.

Um facto, como já anteriormente descrito, é uma coisa real ou acontecimento, que ocorreu numa determinada data, devendo ser sempre validado pela apresentação de evidências. Deste modo, interessa capturar ao longo do processo de argumentação a informação contida nos argumentos transmitidos referente à data e descrição.

Adoptando esta metodologia, a construção passo a passo dos factos relevantes do processo tornar-se-á mais facilitada.

É possível nesta fase do processo identificar o instante temporal em que os argumentos foram transmitidos. Esta funcionalidade permite às partes e elemento neutro compreenderem o encadeamento da informação gerada. Todos os argumentos transmitidos são o reflexo de um processo de recordação de eventos passados.

Se o objectivo de todo o processo de argumentação é precisamente a construção de factos, em determinado momento os argumentos transmitidos devem ser alvo de análise. Esta análise não é mais do que um processo de estruturação da informação contida nos argumentos. A análise deve ser efectuada de modo a permitir identificar e estruturar os elementos que compõem um facto.

O processo de análise é feito individualmente a cada argumento transmitido e em paralelo com o processo de argumentação, como se descreve em seguida na Tabela 3.6:

Processo de argumentação		
Sub-processo	Descrição	Intervenientes
Argumentação	O argumento criado é analisado em primeira instância validando-se se o mesmo poderá ser ou não um argumento, capaz para o processo. Esta validação prende-se em termos genéricos com o interesse deste “argumento” contribuir ou não para o processo legal em causa.	Elemento Neutro e Partes
	Se o argumento não for coerente e/ou apresentar lacunas, o mesmo poderá ser reformulado conferindo-lhe rigor e significado potencialmente aproveitável.	
	Após aceitação da fase anterior, procede-se à análise de detalhe. Esta análise consiste em consolidar a informação em termos de “elementos de um facto” baseados na data e descrição.	
	Sempre que um dos “elementos” de um facto não constar no argumento, este poderá ser reformulado, ou mesmo anulado e proceder-se à transmissão de novo argumento.	
Facto	Validadas as etapas anteriores, a análise seguinte irá permitir constatar se o facto gerado é aceite, isto é, se o mesmo enriquece e contribui para o processo legal.	Elemento Neutro
	Apesar de ter todas as condições para integrar o processo de argumentação, o facto poderá não ser relevante para o processo. Deve ser anulado e/ou reformulado gerando-se deste modo a reinicialização de todo o processo.	

Tabela 3.6 - Sub-processos do processo de argumentação na análise de um argumento

Em todas as fases o elemento neutro poderá intervir de modo a aumentar a eficiência e eficácia de todo o processo. Contudo, durante a argumentação o seu papel é limitada pois não poderá influenciar de forma alguma os argumentos transmitidos pelas partes.

Na Figura 3.10 apresenta-se um fluxograma representando o modo sistemático todo o processo.

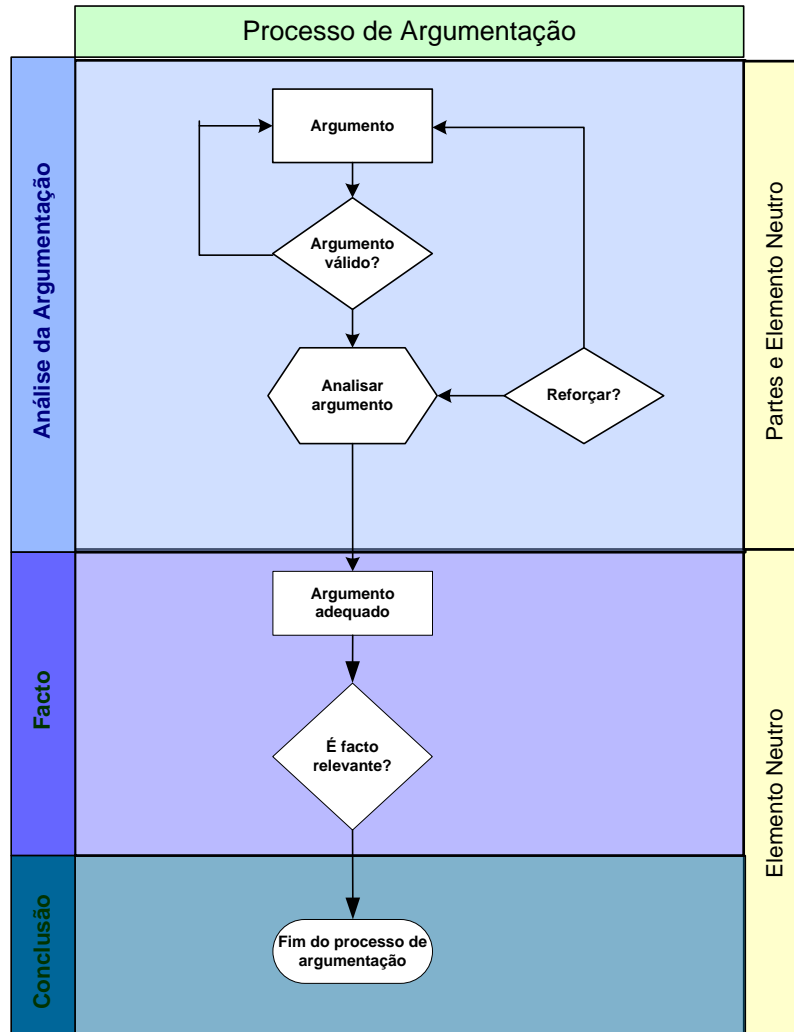


Figura 3.10 – Sub-processos do processo de argumentação de um argumento

Tal como é mostrado no fluxograma anterior, o elemento neutro desempenha um papel fundamental na condução e gestão da transmissão dos argumentos feito pelas partes, tanto no processo de mediação como no processo de arbitragem. Sem a intervenção deste elemento o processo de transmissão de argumentos poderia facilmente entrar em ciclo o que resultava num processo que não terminaria. Os argumentos iniciais servem como ponto de partida para o processo de argumentação. Estes primeiros argumentos ficam registados no sistema pela ordem de entrada, estando associados através de uma numeração já descrita ao elemento de origem da transmissão. A Figura 3.11 representa a captura dos argumentos iniciais pelo Sistema *StoryTelling*.

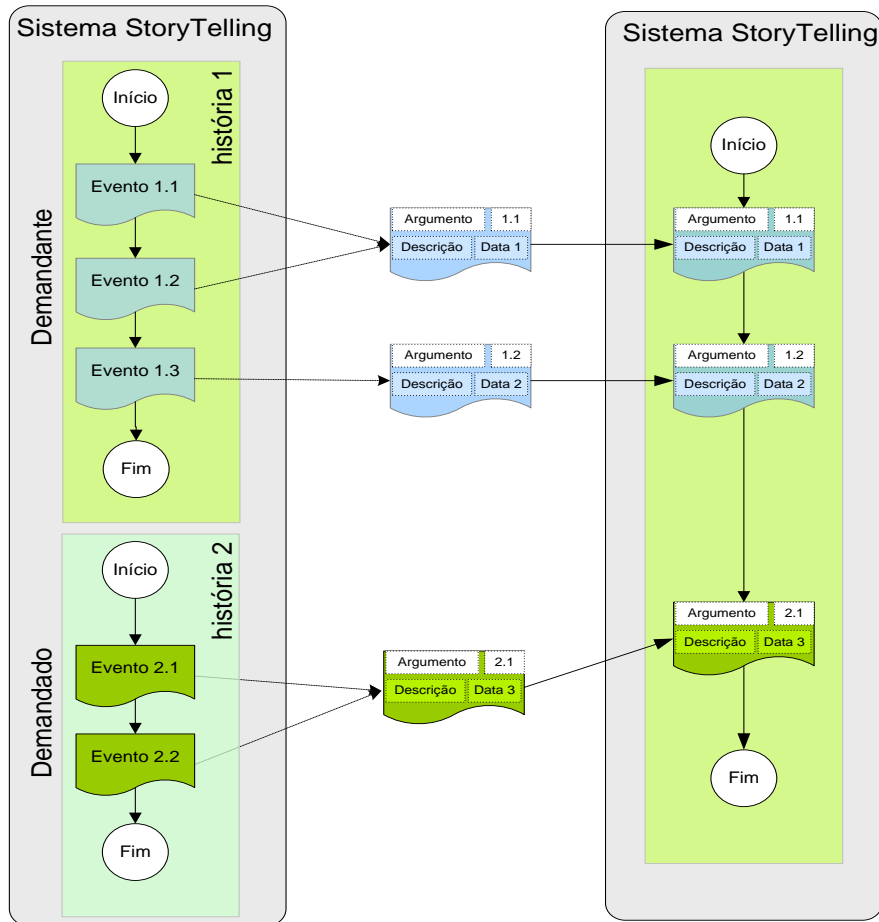


Figura 3.11 – Captura dos argumentos iniciais

O processo de argumentação desenvolve-se posteriormente com a transmissão e captura de mais argumentos, argumentos estes que podem ser do tipo reforço, composição e decomposição. A sequência de transmissão de argumentos segue novamente a ordem preestabelecida na primeira fase.

Os novos argumentos capturados devem manter coerentemente a sequência numérica já estabelecida na primeira fase. A introdução de novos argumentos independentemente do tipo, disponibilizam mais informação a ser analisada para a estruturação de todo o processo legal, reforçando-se assim o caminho da criação dos factos.

À medida que o processo de argumentação vai decorrendo, e sempre que a informação que o acompanha é relevante, o processo de construção de factos é também iniciada. Assim paralelamente à transmissão de argumentos os factos construídos começam a espelhar o encadeamento dos acontecimentos, ou seja, a linha cronológica de

acontecimentos. O objectivo deste processo é a constituição da história conflito, numa cadeia sequencial de eventos válida para o processo legal em causa. A Figura 3.12 ilustra este processo.

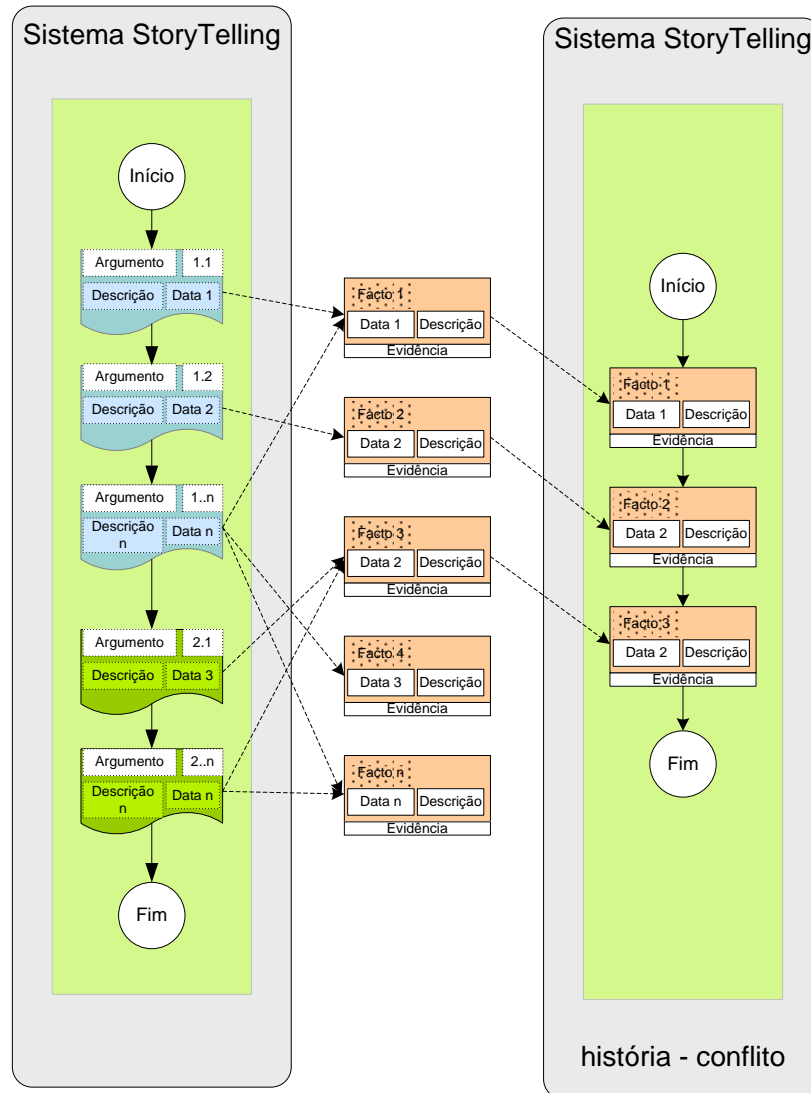


Figura 3.12 - Construção da história - conflito

A história conflito é constituída pelos factos que são considerados como válidos ou completos. Só estes traduzem os acontecimentos do processo legal que servirão de base para o processo de tomada de decisão. As evidências que suportam a veracidade dos factos devem ser associadas a estes nesta fase. Teoricamente as mesmas podem ser entregues no início ou durante o processo de argumentação. O elemento neutro será o elemento que associará factos a evidências, devendo por isso verificar e garantir a legalidade destas. No caso dos factos considerados como inválidos, os mesmos

dependerão da continuação do processo de argumentação. Contudo, poderão surgir situações em que um facto inválido permanecerá inválido em todo o processo.

O processo de argumentação e construção de factos continuará a decorrer até que os factos construídos sejam os necessários para o processo de tomada de decisão. Novos argumentos são transmitidos e a história-conflito irá aos poucos sendo construída. Assim, o Sistema *StoryTelling* irá espelhar em todo o processo os argumentos transmitidos, os factos inválidos e os factos incompletos, a história-conflito (Figura 3.13).

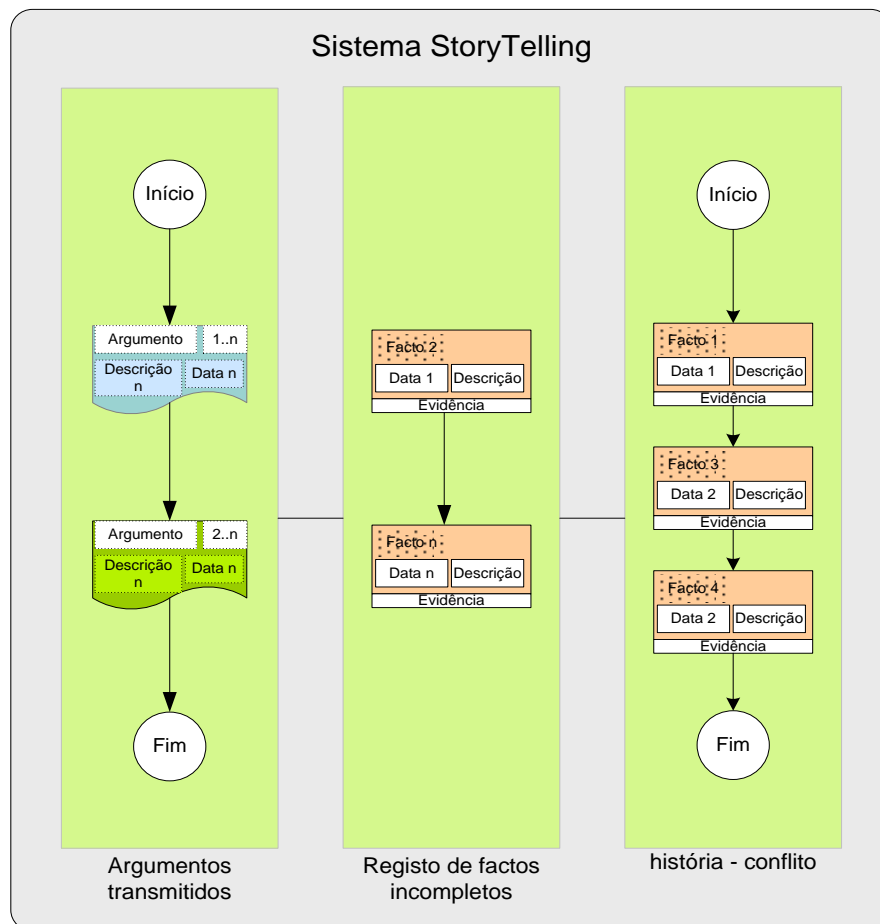


Figura 3.13 - Construção genérica da história-conflito

O sistema SotyTelling deverá permitir que o processo de construção da história-conflito realizado através de n iterações, tantas as quanto forem necessárias pelas partes e o elemento neutro.

Em suma, a captura dos argumentos de um processo de argumentação deve ser conduzida para que o resultado final apresente uma história coerente, constituída por

factos relevantes e representada pela linha cronológica dos acontecimentos da história-conflito.

De acordo com o que foi referido anteriormente, poder-se-á apresentar um mapeamento dos elementos de uma história segundo os elementos de um processo legal e os elementos do processo de argumentação. A Tabela 3.7 apresenta este mapeamento.

História		Processo legal	Processo de Argumentação
Título	Designação da história	Título do Processo	Argumentos iniciais
Introdução	Apresentação e contextualização da história e seus elementos		
Personagens	Elementos que figuram na narração dos acontecimentos	Demandado e Demandante	Intervenientes
Género	Caracterização do tipo de história, como por exemplo, romance, ficção, comédia	Tipo de processo	Conflito
Desenvolvimento	Conjunto de eventos	Factos e Factos incompletos	Argumentos de Reforço, composição ou decomposição
Final	Conjunto de eventos que descrevem a história, conferindo um certo sentido aos eventos relatados pelas personagens	Sentença de Homologação	História conflito

Tabela 3.7 - Mapeamento entre os elementos de uma história e um processo legal e o processo de argumentação

A principal vantagem do processo *StoryTelling* na captura de argumentos resume-se ao facto que, através da participação activa dos intervenientes no processo, permitir de forma simples e perceptível para todos disponibilizar a relação dos elementos constituintes de um processo legal.

A informação organizada e estruturada permite que a sentença de homologação surja de forma natural e coerente com todo o processo legal.

A aplicabilidade do *StoryTelling* aos ADR permite :

- Capturar o processo de argumentação.
- Organizar os argumentos e evidências constantes no processo legal
- Estruturar a informação gerada para a construção de factos.
- Compreensão e análise dos factos de forma simples e concisa, na qual os elementos envolvidos não necessitam de manipular conceitos demasiados abstractos definidos nos modelos de argumentação [Relvas, 2006].
- Fornecer uma base de conhecimento passado na resolução de futuros conflitos, através de registo e posterior consulta da informação.

4

Protótipo

Sumário: *Neste capítulo apresenta-se o protótipo desenvolvido de acordo com a abordagem de protótipo de baixa fidelidade.*

4.1 Introdução

O sistema desenvolvido teve como objectivo a definição das características ao nível do desenho da interface. Foi seguida uma abordagem de prototipagem de baixa fidelidade com o desenvolvimento da interface do sistema.

Este tipo de abordagem permite validar os requisitos conhecidos reduzindo-se a incerteza sobre as funcionalidades do sistema [Sawyer,1996]. A análise cuidada dos requisitos em conjunção com reavaliações sistemáticas dos requisitos permitem reduzir a incerteza sobre as funcionalidades do sistema.

O sistema foi desenvolvido recorrendo a Windows Forms do visual C# e uma base de dados em SQL foi também desenhada, podendo a mesma ser consultada no Anexo I.

No Anexo II encontra descrito em termos de interface o Sistema desenvolvido.

4.2 Sistema *StoryTellingADR*

4.2.1 Requisitos Funcionais

De acordo com a solução proposta no Capítulo 3 são definidos os seguintes requisitos funcionais:

- O sistema deve permitir a criação de diferentes tipos de utilizadores com a definição e parametrização de acessos.
- O sistema deve permitir a gestão da informação geral das partes através das opções típicas de criação, edição, remoção e consulta.
- O sistema deve permitir a gestão da informação geral dos elementos neutros através das opções típicas de criação, edição, remoção e consulta.
- O sistema deve permitir a gestão do processo legal através das opções típicas de criação, edição, remoção e consulta.
- O sistema deve permitir a gestão de eventos através da criação e edição. Deve ainda permitir que esta gestão seja realizada por cada uma das partes do processo.
- O sistema deve permitir a gestão do processo de argumentação por processo legal através da criação e edição.
- O sistema deve permitir a gestão do processo legal/história através da criação e edição.
- O sistema deve permitir a consulta de informação do processo legal.

4.2.2 Actores

Os actores que irão interagir com o sistema StoryTellingADR assim como as responsabilidades de cada um encontram-se descritas em seguida:

- Assistente Administrativo: Este actor representa um colaborador da entidade prestadora de serviços de arbitragem/mediação. Tem como funções a manutenção da informação das partes, elemento neutro e processo legal nos seus elementos de base.
- Demandante: Este actor representa uma das partes do processo legal, mais concretamente a parte que submete o requerimento que despoleta o processo. No sistema ele tem como funções a geração de eventos e argumentos.

- Demandado: Este actor representa a outra parte do processo legal, mais concretamente a parte oposta. No sistema ele tem como funções a geração de eventos e argumentos.
- Elemento Neutro: Este actor representa um mediador ou Juiz assignado ao processo alternativo de resolução de conflitos. No sistema é responsável pelo acompanhamento do processo de eventos e argumentação. Dentro da História - Conflito é este actor que irá manipular a aplicação.

4.2.3 Casos de utilização

Apresentam-se em seguida os casos de utilização para cada uma dessas funções, sendo eles respectivamente, Gerir as Partes, Figura 4.1, Gerir Elemento Neutro, Figura 4.2, Gerir Processo Legal, Figura 4.3, Criar Eventos e Argumentos, Figura 4.4 :

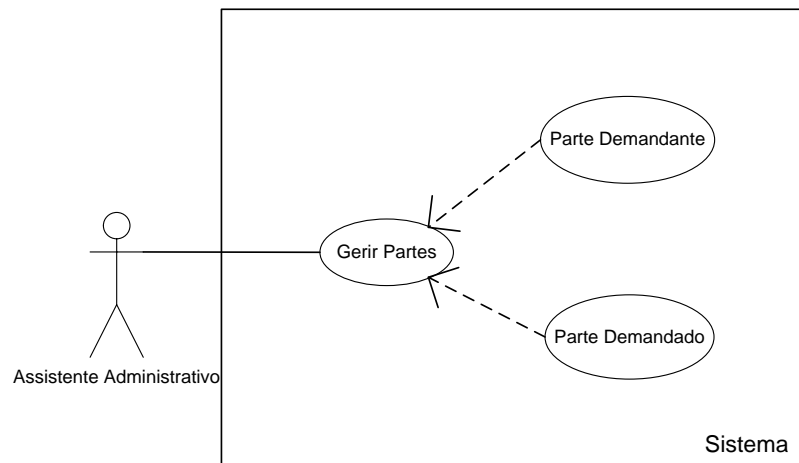


Figura 4.1 –Gerir as Partes

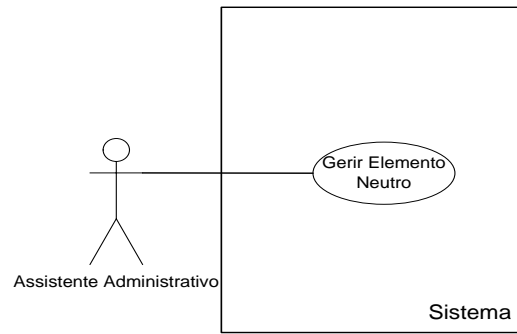


Figura 4.2 - Gerir Elemento Neutro

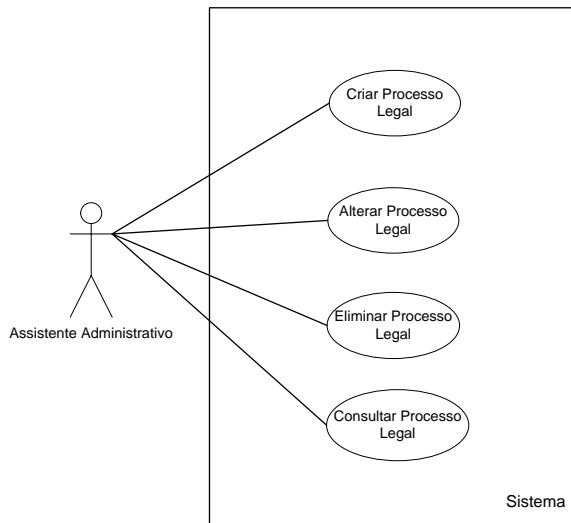


Figura 4.3 - Gerir Processo Legal

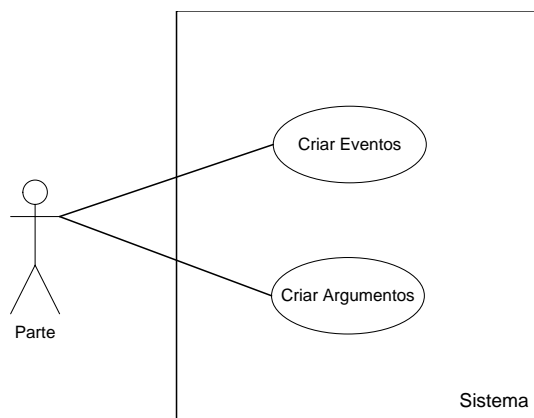


Figura 4.4 –Criar Eventos e Argumentos da Parte

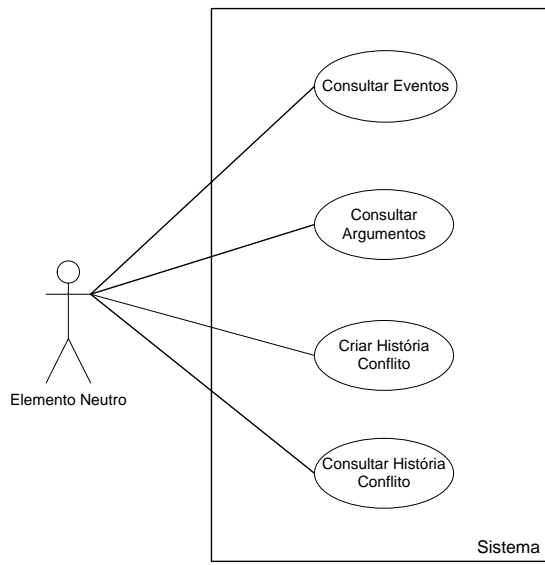


Figura 4.5 - Gerir Processo/História-Conflito

4.3 Casos de Estudo

Para o estudo realizado foram analisados um conjunto de processos legais, dos quais se seleccionaram dois. A informação de alguns dos elementos dos processos foi modificada de forma a respeitar a privacidade das partes.

O estudo conduzido passou por duas fases distintas: Na primeira procedeu-se ao levantamento da descrição dos casos de estudo e respectiva contextualização no âmbito dos ADR. Também nesta fase se procedeu ao registo dos eventos e argumentos. Na segunda fase e através da interface desenvolvida os mesmos foram introduzidos e simulado o ADR para cada um dos casos.

A acompanhar todo este estudo esteve presente um especialista de um escritório de advogados em Setúbal que desempenhou o papel de utilizador principal e como elemento neutro no estudo conduzido.

Do sistema *StoryTellingADR* apenas serão apresentados nos casos de estudo os ecrãs da gestão de processo, mais concretamente da História - Conflito, por serem considerados os mais relevantes para o estudo desenvolvido na presente dissertação.

4.3.1 Caso de Estudo Pagamento em falta de um serviço prestado

O Sr. António Saraiva foi durante 3 anos cliente da empresa A, tendo cumprido sempre, e na íntegra, os pagamentos devidos aos serviços que esta lhe prestava.

Apesar de estar bastante satisfeito com o serviço prestado pela A, o Sr. António viu-se obrigado a cancelar o serviço. Para o efeito, entrou em contacto com a empresa A. No seguimento desse contacto e cumprindo o que lhe foi dito, enviou um e-mail requerendo a anulação do serviço.

Para sua grande surpresa, o mesmo não foi devidamente (ou foi, ou não foi) cancelado, tendo-lhe sido posteriormente cobrado o serviço durante os meses seguintes. Descontente com a situação, tornou a entrar em contacto com a empresa A, tendo-lhe sido comunicado que o e-mail, que ele supostamente teria enviado, não tinha chegado ao destino, como tal, o serviço ainda estava activo devendo por isso ser pago.

O Sr António voltou a requerer o pedido de cancelamento do serviço, desta vez via fax. A empresa A confirmou a recepção do pedido e o serviço foi devidamente cancelado. Ressalvando no entanto que os meses anteriores à data de envio do Fax devem ser pagos. Pedido que foi recusando pelo Sr. António Saraiva.

Depois de ter recebido, uma notificação por parte do advogado da empresa A, na qual é referida que caso não seja realizado o pagamento, será instaurado um processo legal, o Sr. António Saraiva decidiu efectuar um requerimento a um Julgado da Paz.

Tendo optado pelo processo de arbitragem, o Sr. António Saraiva e a empresa A foram presentes a Juiz para numa primeira fase relatarem a sua versão do processo, tendo os eventos produzidos sido registados no sistema. De forma ordenada o demandante e demandado relataram a sua versão do conflito. As Figuras 4.6 e 4.7 ilustram o registo dos eventos das partes.

Eventos Demandante

Processo nº 25/2006

Eventos - Demandante
António Saraiva

Nº	Data	Descrição
1	02-01-2006	Pedido de cancelamento de Serviço
2		Envio de e-mail
3	01-04-2006	Verifiquei que me estavam a cobrar o serviço
4	01-04-2006	Telefonei novamente e comunicaram-me que o cancelamento não tinha chegado
5	02-04-2006	Enviei Fax
6	28-04-2006	Recebi factura com um montante que não aceito
7		Não posso pagar por um serviço que devia ter sido cancelado em janeiro
*		

Adicionar Remover

Salvar Cancelar

Figura 4.6- Registo de eventos do demandante – Caso 1

Eventos Demandado

Processo nº 25/2006

Eventos - Demandado
Empresa A

Nº	Data	Descrição
1	02-01-2006	Recebemos telefonema a perguntar sobre procedimentos de cancelamento
2	01-04-2006	Recebemos telefonema com queixa sobre eventual pedido de cancelamento
3		Não recebemos nenhum e-mail
4		Qualquer cancelamento deve ser feito por fax ou carta registada
5	02-04-2006	Recebemos o fax
6	02-04-2006	Procedemos ao cancelamento
7	29-04-2006	O demandante não quer pagar os serviços até à data
8		Enviamos carta a informar que o não pagamento dará origem a contenciosos
*		

Adicionar Remover

Salvar Cancelar

Figura 4.7 – Registo dos eventos do demandado – Caso 1

Os eventos foram registados pela ordem de transmissão dos mesmos, não tendo sofrido qualquer estruturação. A introdução dos mesmos no sistema foi feita manualmente. Findo o processo de geração de eventos estavam reunidos os elementos necessários para que se passasse para o processo de argumentação.

De seguida procedeu-se ao registo dos argumentos transmitidos. A transmissão foi feita não só analisando os argumentos transmitidos como também os eventos previamente registados pelo sistema. A Figura 4.8 mostra a transmissão dos argumentos por parte do demandado e a Figura 4.9 os argumentos transmitidos pelo demandante.

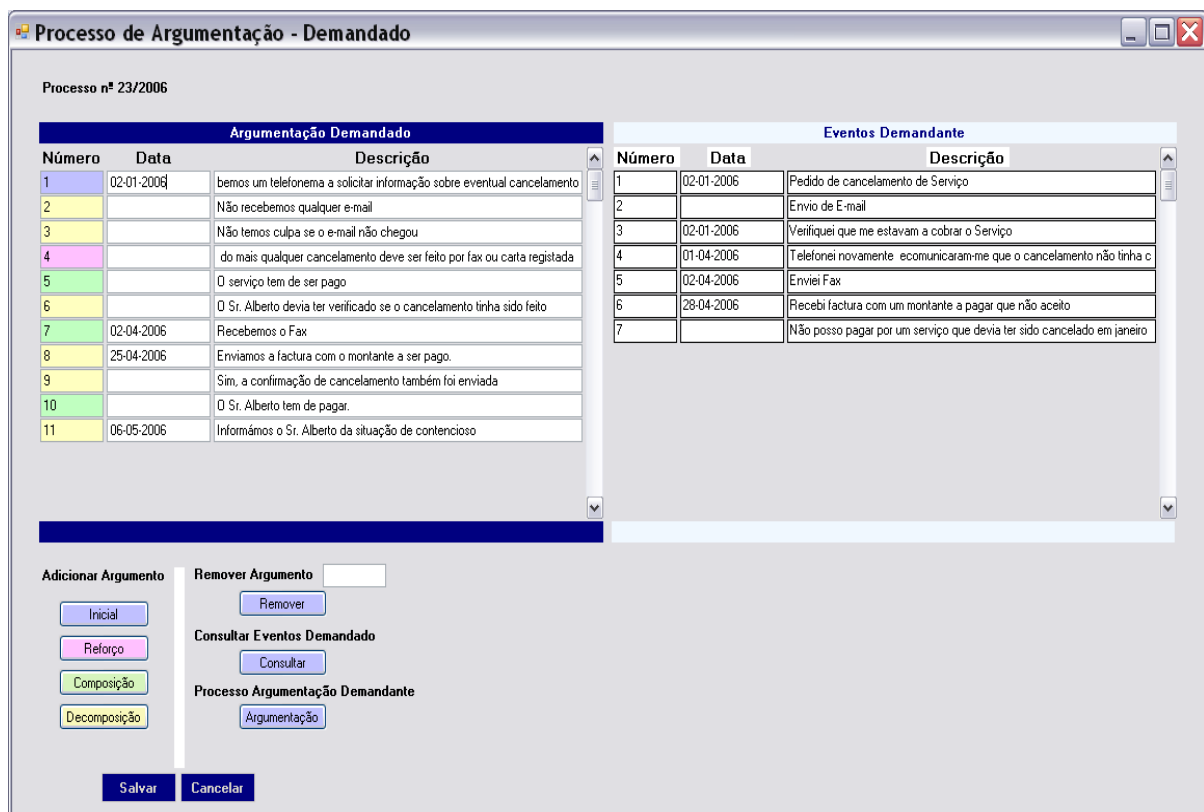


Figura 4.8 - Captura e Análise de argumentos de demandado - Caso 1

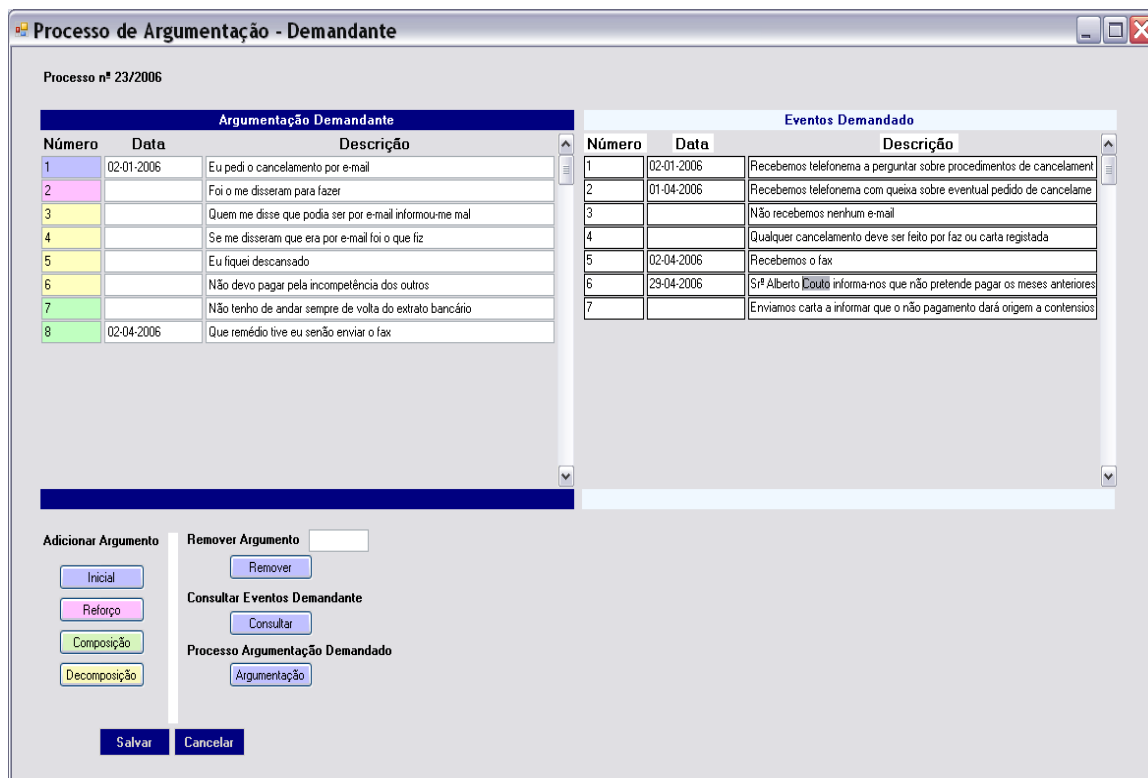


Figura 4.9 - Captura e Análise dos argumentos do demandante - Caso 1

Cada uma das partes sustentou ou refutou os argumentos produzidos por si e pela outra parte. O texto apresentado nos argumentos não sofreu qualquer tipo de alteração, sendo o mesmo apresentado de acordo com a linguagem produzida. Desta forma foram sendo registados os argumentos que serviram de base para a produção de factos. É de salientar que durante o processo de argumentação é possível consultar a informação dos eventos, revelando-se tal de extrema utilidade na criação, refutação ou sustentação dos argumentos.

Findo algum tempo, e com o auxílio do Juiz, os argumentos transmitidos puderam ser alvo de organização e estruturação, passando-se à construção dos elementos base da História - Conflito, os Factos, Figura 4.10.

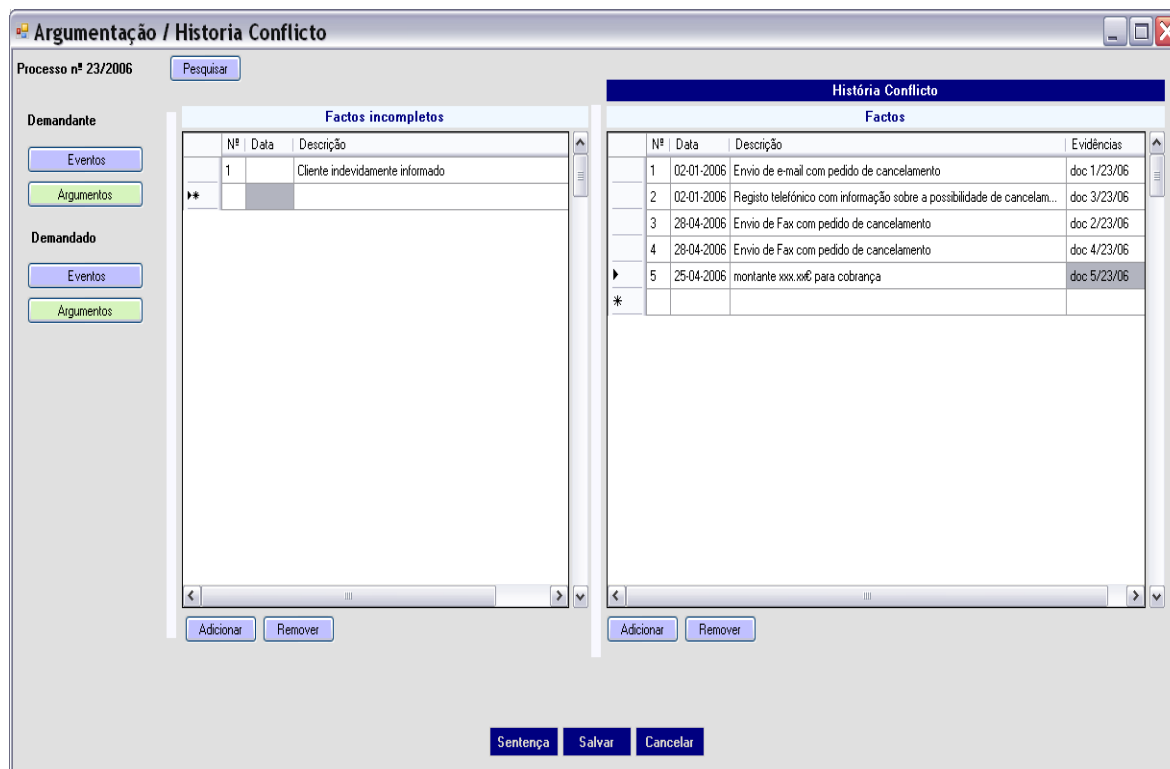


Figura 4.10 - Continuação do processo de argumentação e construção da história conflito

4.3.2 Caso de Estudo Dois Defeito de origem em Viatura com Garantia Terminada

A Sr^a Carla Valente comprou uma viatura nova ao standA da marca X modelo Y. Durante as revisões de manutenção a Sr^a Carla Valente queixou-se sempre de um ruído na viatura não tendo sido detectado nada pala oficina da Marca. A queixa do ruído foi sempre registada nas folhas de obra de revisão. Contudo passado o tempo estipulado pela marca para a garantia o apoio de motor partiu-se e a Sr.^a Sara ficou com a viatura imobilizada. A viatura foi rebocada para a oficina e dito à Sr.^a Carla Valente qual a origem do problema. Por defeito de origem o apoio de motor cedeu. O arranjo foi cobrado à Sr. Carla Valente tendo esta recusado o pagamento do mesmo e apresentado queixa na sede da Marca. A Sr^a Carla Valente e a oficina do StandA decidiram recorrer ao processo de mediação como meio para a resolução do conflito entre ambos.

À semelhança do caso 1, a resolução de conflito desenvolveu-se de forma semelhante, mas desta vez como elemento neutro esteve presente um mediador. As Figuras 4.11 e 4.12

ilustram o registo de eventos, sendo a primeira do demandante e a segunda do demandado conforme se pode ver em seguida.

Eventos Demandante

Processo nº 25/2006

Eventos - Demandante
Carla Valente

Nº	Data	Descrição
1	03-01-2004	Comprei o carro
2		Ele fez sempre um barulho
3	17-10-2004	Nas revisões apresentei sempre queixa
4		Nunca nada foi feito
5	06-06-2006	Um dia partiu-se o apoio do motor
6		O carro já não tinha garantia
7		Não devo pagar o arranjo
*		

Adicionar Remover

Salvar Cancelar

Figura 4.11 - Registo de eventos do demandante – Caso 2

Eventos Demandado

Processo nº 25/2006

Eventos - Demandado
StandA

Nº	Data	Descrição
1	06-06-2006	Deu entrada o carro com o apoio do motor partido na oficina
2		Procedemos à reparação
3	10-06-2006	Apresentamos factura
4		O carro já não estava em garantia
5		O arranjo deve ser pago
*		

Adicionar Remover

Salvar Cancelar

Figura 4.12 - Registo de eventos do demandado – Caso 2

De seguida o processo de argumentação teve início. Nas Figuras 4.13 e 4.14 podem-se encontrar os argumentos transmitidos pelas partes, sendo a primeira Figura referente ao processo de argumentação do demandado e a segunda do demandante.

Processo de Argumentação - Demandado

Processo nº 25/2006

Argumentação Demandado			Eventos Demandante		
Número	Data	Descrição	Número	Data	Descrição
1	06-06-2006	Recepcionamos viatura com problema no apoio de motor	1	03-01-2004	Comprei o carro
2		Fizemos a reparação	2		Ele sempre fez um barulho estranho
3		Eventualmente o problema poderia vir de origem	3	17-10-2004	Nas revisões apresentei sempre queixa
4		Mas a viatura não constava da lista das com defeito na peça	4		Nunca foi feito nada
5	10-06-2006	Apresentamos factura	5	06-06-2006	Um dia partiu-se o apoio do motor
6		A Srª Sara recusasse a pagar	6		O carro já não tinha garantia
7		O carro já não está em garantia	7		Não devo pagar o arranjo

Adicionar Argumento: Inicial, Reforço, Composição, Decomposição

Remover Argumento: Remover

Consultar Eventos Demandado: Consultar

Processo Argumentação Demandante: Argumentação

Salvar Cancelar

Figura 4.13 - Captura e Análise dos argumentos do demandado - Caso2

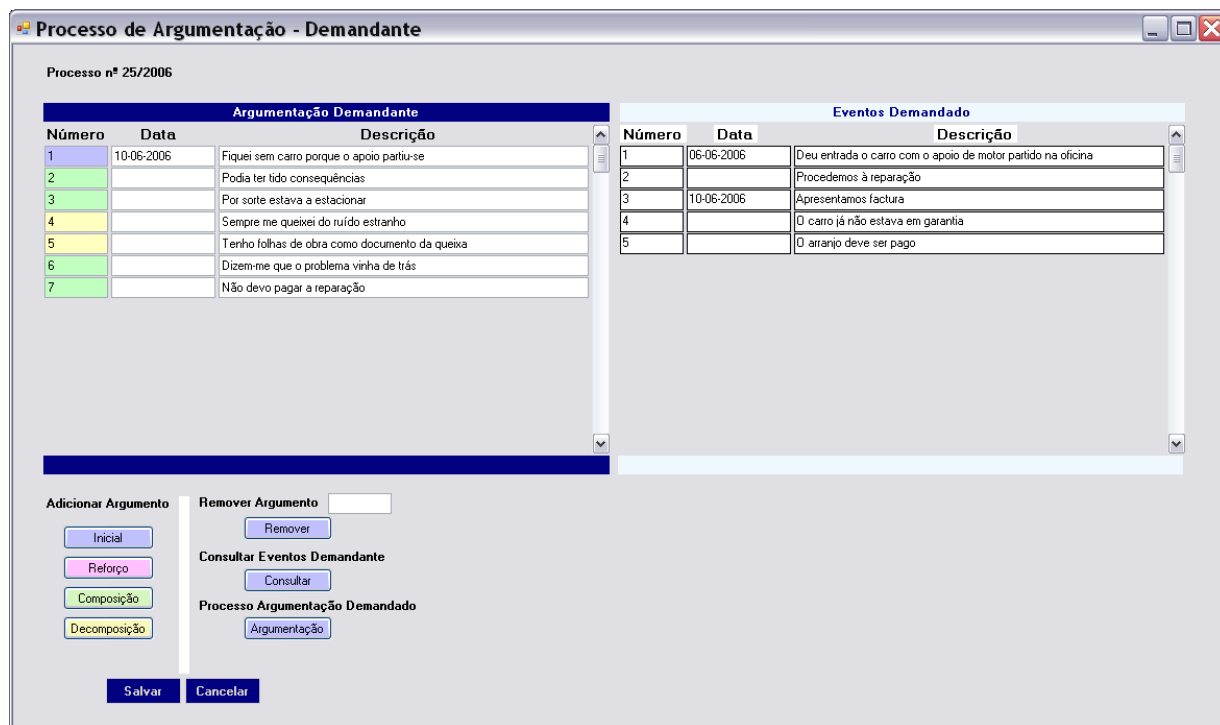


Figura 4.14 Captura e Análise dos argumentos do demandante - Caso 2

Assim que o elemento neutro considerou reunidas as condições e informação necessária a construção da história conflito teve início, conforme ilustra a Figura 4.15.

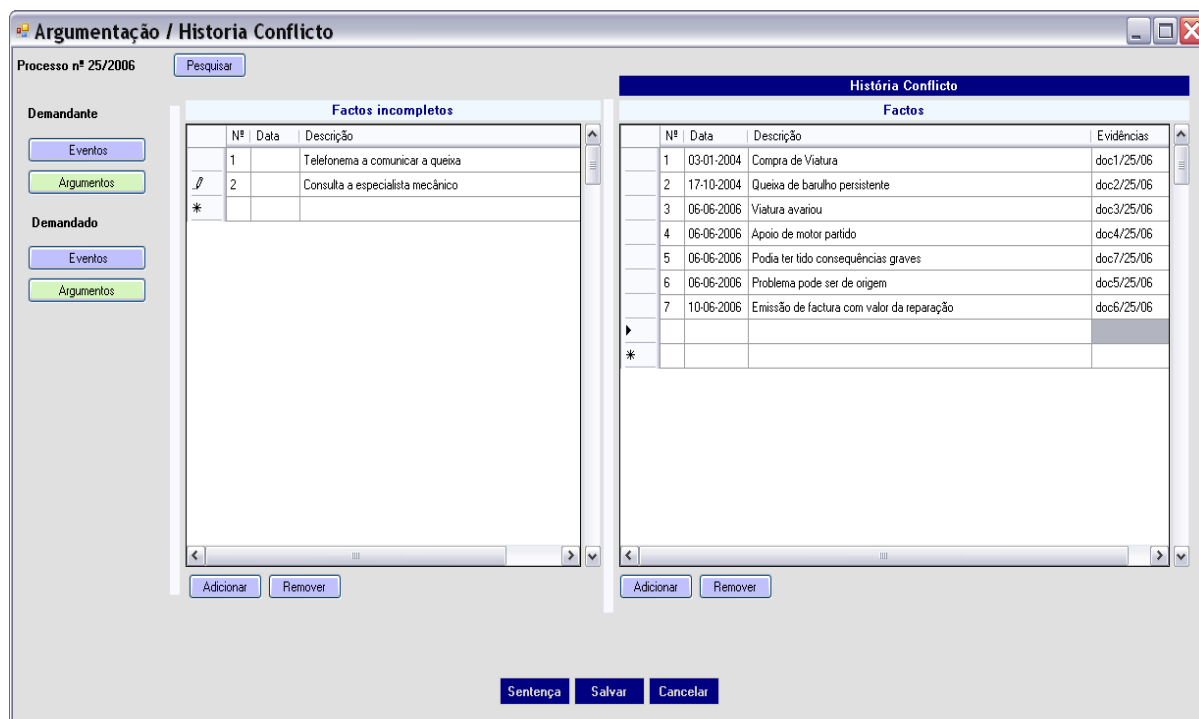


Figura 4.15 - Continuação do processo de argumentação e construção da história conflito

4.4 Validação Preliminar

A validação do protótipo desenvolvido foi realizado tendo em consideração os seguintes pontos, os quais se descrevem em seguida e se sustentam com base na análise do mesmo por parte do elemento neutro que observou o processo:

- Captura de Eventos:

A captura de eventos permitiu numa primeira abordagem e sem a refutação da parte oposta, que a parte envolvida transmitisse de forma não organizada toda o conjunto de informação que considera relevante aquando da construção de uma história, seja ou não relevante ao processo.

Findo a captura dos eventos tanto uma parte como a outra puderam visualizar os eventos transmitidos. Esta visualização permitiu a consolidação dos eventos do processo de forma mais consistente, abrindo caminho para o processo de argumentação. Contudo, apenas foi salientado que a introdução manual dos eventos no sistema levanta alguns constrangimentos relativamente ao tempo de registo, compensado à posteriori para facilidade de análise dos eventos registados.

- Captura de Argumentos:

À semelhança da captura de eventos, também o registo manual dos argumentos levantou alguns constrangimentos relativamente ao tempo despendido.

Sendo possível consultar os eventos criados anteriormente, o processo de argumentação fluiu naturalmente e sem constrangimentos relacionados com a recordação do passado. Os argumentos foram registados pela ordem com que foram transmitidos. Contudo por insistência de alguns dos presentes, e permitindo o sistema tal funcionabilidade, os argumentos foram ordenados por data. Esta ordenação permitiu aos presentes a organização visual e mental da informação capturada, sendo que a construção de factos teve lugar mais cedo do que o esperado.

- Construção da História - Conflito

A construção dos factos é feita com base na informação contida nos argumentos. Nesta fase o sistema permite a visualização somente dos argumentos, factos incompletos e factos completos (elementos atómicos da História - Conflito).

A construção dos factos pode ser feita mediante introdução manual ou através de copy paste da informação contida nos argumentos, facilidade que agradou aos presentes e que mais utilizada foi. Foi possível verificar o empenho verificado na construção de argumentos com informação útil, como forma de facilitar a construção dos factos.

Um dos comentários feitos nesta fase ao protótipo foi relativamente à hipótese de se consultar os eventos. Este comentário revela-se de extrema importância na perspectiva de consulta de conhecimento passado gerado e que poderá servir de base a novos argumentos e factos. Tal será tido em consideração no trabalho futuro da presente dissertação.

5

Conclusões e Trabalho Futuro

Sumário: Neste capítulo são apresentadas as conclusões do estudo realizado na presente dissertação. Para além disso, analisam-se os resultados obtidos, as contribuições dadas e as linhas de investigação que são relevantes como propostas de trabalho futuro dentro desta área de investigação.

5.1 Síntese do trabalho e Conclusões

Neste capítulo apresentam-se as conclusões deste trabalho fazendo uma síntese dos principais resultados e temas abordados em cada um dos capítulos. São destacados os pontos mais importantes do trabalho desenvolvido e por fim apresentam-se algumas perspectivas de trabalho futuro.

O grande desafio que se coloca num processo de argumentação é basicamente conseguir que todas as partes compreendam e estructurem os argumentos apresentados. A falta de suporte que os actuais modelos de argumentação fornecem à resolução alternativa de conflitos no enquadramento legal, constituiu o problema definido na presente dissertação. Procurou-se assim, através do estudo realizado, analisar os actuais modelos de argumentação e processos alternativos de resolução de conflitos. Como resultado deste estudo foi possível identificar e definir um conjunto de objectivos que permitem a modelação e suporte da informação resultante de um ADR, que facilitem um padrão estruturado sistemático de comunicação e entendimento entre todos os intervenientes no processo.

No primeiro capítulo apresentou-se um resumo do trabalho onde se fez um enquadramento do mesmo relativamente ao problema definido no âmbito da presente dissertação.

Os objectivos definidos foram os seguintes:

- Definir e caracterizar os elementos constituintes de um processo legal enquadrado no contexto dos processos de resolução alternativa de conflitos.
- Definir e caracterizar o processo de argumentação e seus elementos constituintes.
- Definir a estrutura de informação de um ADR
- Validar a aplicação da técnica de *StoryTelling* aos ADR.

Com base nos objectivos apresentados foi possível identificar um conjunto de elementos que caracterizam a natureza específica dos ADR, estando os mesmos relacionados com o processo de argumentação gerado no âmbito dos mesmos.

No segundo capítulo foi apresentado o enquadramento teórico subjacente ao estudo desenvolvido. Os processos alternativos de conflitos foram analisados e contextualizados no enquadramento legal Português.

Os modelos de argumentação surgem na sequência do estudo dos ADR, uma vez que o acto de argumentar é a base de qualquer resolução de conflito, através da qual se sustenta ou impugna com argumentos um assunto/problema. Foram analisados dois modelos de argumentação, o modelo IBIS e de Toulmin. Da análise a estes dois modelos foi possível verificar que os mesmos fornecem o devido suporte em termos de captura e manipulação de informação necessária e imprescindível aos ADR.

Por último, a técnica *StoryTelling* foi analisada quanto à sua aplicação ao processo de argumentação genérico e num enquadramento organizacional. As histórias não são mais do que um conjunto de eventos com determinado significado e que traduzem uma ligação causal ou temporal entre pessoas, acontecimentos ou coisas [Brooks,1997]. Como resultado final de uma história temos conhecimento gerado que pode ser consultado para os mais diversos fins.

No terceiro capítulo foi apresentada a solução proposta por esta dissertação, de forma a modelar a informação produzida no âmbito de um ADR. Neste contexto foram tidos em consideração os seguintes pontos:

- A natureza do processo de resolução alternativa de conflito.
- Identificação e interpretação dos elementos relevantes do processo legal.
- Caracterização do perfil das partes.
- Conhecimento gerado como base de consulta para futuros processos legais.

Destacou-se a necessidade de processamento dos argumentos produzidos, considerados como o elemento principal e ponto de partida para a produção da história conflito. A sua combinação com os elementos de base de um ADR permitem definir o que foi considerado como terceiro objectivo, ou seja, definir a estrutura da informação de um ADR, tendo-se identificado os elementos informativos relevantes. Tendo sempre presente o principal objectivo da presente dissertação que é a modelação da informação de um processo ADR, a solução proposta visou a organização e estruturação da informação de forma a ser possível a correcta manipulação e análise da informação gerada.

O uso de histórias como meio de captura de informação constitui a solução apresentada que permite capturar e organizar os argumentos de forma concisa e simples por parte dos intervenientes no processo. Esta captura e organização permite a estruturação da informação necessária para a construção e representação de factos. Os factos resultam da informação contida nos argumentos e como tal estes devem ser perfeitamente entendidos por todos, evitando-se de certa forma a manipulação de conceitos demasiado complexo existentes nos vários modelos de argumentação existentes.

No quarto capítulo descrevem-se os requisitos funcionais que um sistema *StoryTelling* deverá ter em consideração – Gestão das partes, Gestão do terceiro elemento, gestão do processo/História e Gestão de consultas.

Com base neste requisitos, foi desenvolvido um protótipo de baixa fidelidade perante o qual foi testado o design do mesmo através de casos reais dos quais dois foram seleccionados.

Os comentários produzidos pelo especialista indicam que a solução apresentada nesta dissertação em termos de modelação da informação resultante de um ADR, possui algumas vantagens uma vez que permite:

- Organizar os argumentos transmitidos.
- Estruturar a informação gerada facilitando a sua leitura e compreensão.
- Diminuir significativamente o tempo de construção dos factos.
- Organizar e construir a linha cronológica de acontecimentos, factos, sem se perder a informação constante nos argumentos.
- Permite um mapeamento visual simples e agregado da informação gerada, não só em termos de eventos, como de argumentos e factos.
- Permite uma intervenção mais activa das partes do processo.

5.2 Trabalho Futuro

Relativamente ao domínio estudado, a investigação conduzida permitiu compreender as problemáticas gerais e identificar também alguns pontos que podem constituir tema para futuros desenvolvimentos. Com base nesta premissa, apresentam-se algumas linhas de investigação que serão relevantes para a continuação deste trabalho:

- Consolidação do conhecimento explícito gerado em termos de *StoryTelling* e sua validação.
- Validação do protótipo através da sua extensão a outros processos alternativos de conflito.
- Criação de mecanismos automáticos para a captura de eventos e argumentos encurtando o tempo de registo no sistema.
- Criação de uma interface mais robusta e interactiva cuja principal características deverá ser o de minimizar a incoerência entre factos validados dentro do mesmo processo.
- Aplicação da Técnica de *StoryTelling* a outras áreas da Engenharia Informática tal como projectos de desenvolvimento e concepção de Sistemas de Informação e linguagem Natural.

Referências Bibliográficas

- [Advogados,2004] Advogados, O. d., "Guia Breve da Arbitragem", http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=30174&idsc=170&ida=41078, 2004
- [Advogados,2006] Advogados, O. d., "Guia Breve da Mediação", http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=30173&idsc=169&ida=40778, 2006
- [Alexander,2003] Alexander, I., "Modelling Argumentation, Toulmin-style", 2003
- [Allen,2000] Allen, R. B., Acheson, J., "Browsing the Structure of Multimedia Stories", Digital Libraries Browsing San Antonio, 2000
- [Appan,2004] Appan, P., Sundaram, H., Birchfield, D., "Communicating Everyday Experiences", First ACM Workshop on Story Representation, Mechanism & Context Networked Arizona State University, 2004
- [Ausubel,1963] Ausubel, D. P., "Educational psychology: A cognitive view", Holt, Rinehart & Wiston, New York, 1963
- [Bonnet,2002] Bonnet, V., Boudauod, K., Gagnebin, M., Shultz, J., "Online Dispute Resolution Systems as Web Services", Proceedings of the 9th Workshop of the HP OpenView University Association, 2002
- [Brooks,1997] Brooks, K. M., "Do story agents use rocking chairs? The theory and implementation of one model for computational narrative", Proceedings of the fourth ACM international conference on Multimedia Boston, Massachusetts, United States 1997
- [Buzan,2005] Buzan, "Mind Map", Extraído de www.buzan.org/EN/mindmaps/definition.html em 2005
- [Carminatti,2005] Carminatti, N., Borges, M., Gomes, J., "Collective Knowledge Recall: Benefits and Drawbacks", CRIWG 2005 2005
- [CCE,2002] CCE, "Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução de conflitos em matéria civil e comercial", Comissão das Comunidades Europeias, Report, Number, 2002
- [CE,2002] CE, "Modos alternativos de resolução de litígios - Portugal", Comissão Europeia, Report, Number, 2002

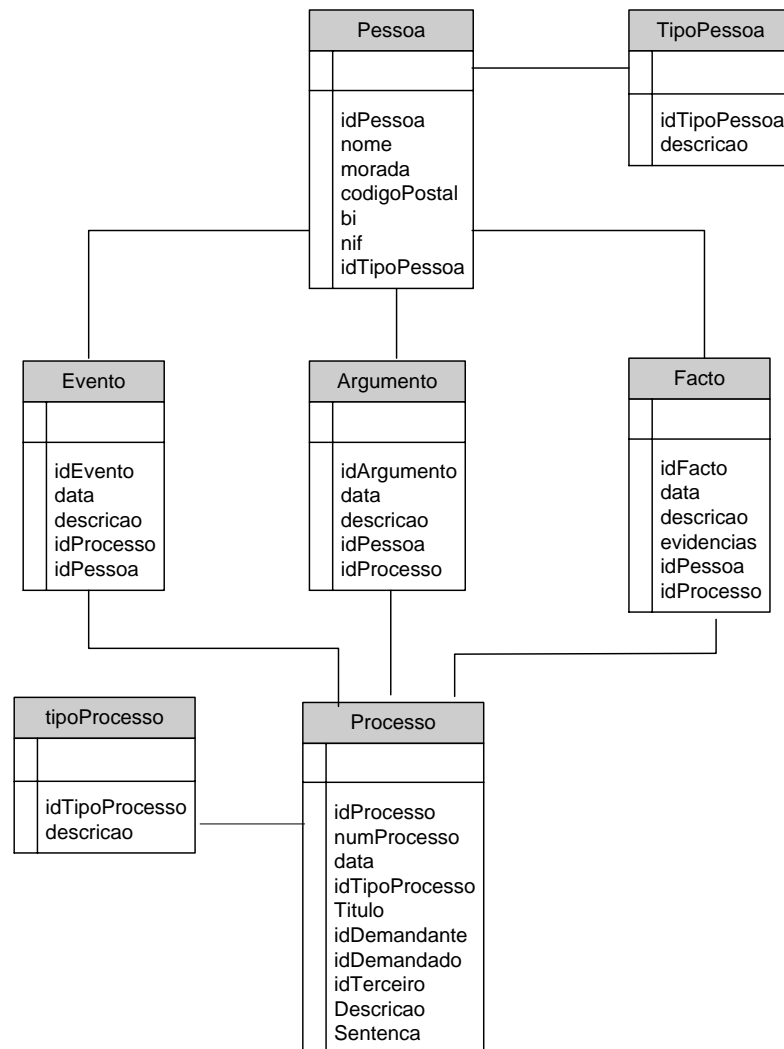
- [CE,2003] CE, "Opinion of the European Economic and Social Committee on the Green Paper on Alternative Dispute Resolution in civil and commercial law ", Official Journal of the European Union , Report, Number, 2003
- [Centro de Informação] Centro de Informação, "Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Vale do Cávado", Extraído de <http://www.ciab.pt/index.php>
- [Conflitos,2002] Conflitos, A. d. M. d., "Julgados da Paz: A perspectiva dos mediadores de conflitos", Report, Number, 2002
- [Denning,2002] Denning, S., "The Narrative Angle - The Seven Most Valuable Forms of Organizational Storytelling", 2002,
- [Dew,2002] Dew, P., Galata, A., Maxfiel, J., Romano, D., "Virtual Artefacts to Support Negotiation Within an Augmented Collaborative environment for Alternate Dispute Resolution School of Computing", Proceedins of 4th International Conference on Collaborative Virtual Environments, School of Computing, University of Leeds, 2002
- [DR,2001] "Lei n.o 78/2001 de 13 de Julho Julgados de paz — Organização, competência e funcionamento", DR,2001
- [DR31,1986] "Lei nº 31/86 de 29 de Agosto de 1986 - Arbitragem Voluntária
- [Driver,1997] Driver, R., Newton, P., "Establishing the Norms of Scientific Argumentation in Classrooms", ESERA Conference, Rome, 1997
- [Freire,2001] Freire, P., "Aprendizagem Organizacional", http://www.kmol.online.pt/artigos/200107/fre01_1.html, 2001
- [Goodim,1999] Goodim, R., " Mediação: Uma visão Geral da Resolução Alternativa de Disputas ", U.S. Department of State, Report, Number, 1999
- [Hedgecoe,2004] Hedgecoe, M., "A Mente Humana", BBC, 1, 2004
- [Hornle,2003] Hornle, J., "Online Dispute Resolution - More than the Emperor's Clothes", Proceedings of the UNECE on ODR 2003, Geneve, 2003
- [I-Courthouse,2004] I-Courthouse, "iCourthouse, the Web's Destination for Justice", Extraído de www.i-courthouse.com em 2004
- [Justiça,2006] Justiça, "Mediação Penal - Uma justiça alternativa para as pessoas", 2006
- [Justiça,2002] "REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO DOS JULGADOS DE PAZ", Justiça, M. d., DIÁRIO DA REPÚBLICA — I SÉRIE-B N.o 94 22 de Abril de 2002 2002
- [katsh,2004] katsh, E., "The new frontier - Online ADR becoming a global priority", Dispute Resolution Magazine, 2004

- [Kunh,1993] Kunh, D., "Science as argument: Implications for Teaching and Learning Scientific Thinking", 1993
- [Laurel,1991] Laurel, B., "Computers as Theatre", Addison-Wesley, 1991
- [Lelic,2001] Lelic, S., "Fuel your imagination - KM and the art of storytelling", Knowledge Management by the ARK-Group, 2001
- [Marreiros,1994] Marreiros, G., "Tomada de decisão em grupo - abordagem baseada em agentes", DEI, ISEP-IPP, Porto, 1994
- [Nonaka,1995] Nonaka, I., Takeuchi, H., "The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation", 1995,
- [Novak,1984] Novak, J., Gowin, B., "Learning how to learn", Cambridge University Press, UK 1984
- [Novak,1998] Novak, J. D., "Concept Maps: What the heck is this?" <http://www.msu.edu/~luckie/ctools/>, 1998
- [Novak,1995] Novak, J. D., "Concept mapping to facilitate teaching and learning", Prospects
- [Pedroso,2000] Pedroso, J., Cruz, C., "A Arbitragem Institucional: um novo modelo de administração de justiça - os casos dos conflitos de consumo", Centro de estudos sociais - Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra, Report, Number, 2000
- [Pereira,2005a] Pereira, J. A., "Arbitragem e Mediação: realidades, dúvidas e mitos", http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=2921&idsc=2933&ida=2834, 2005a
- [Pereira,2005b] Pereira, J. T. R., "Julgados da Paz - Organização, Trâmites e Formulários", 2005b, 972-724-253-7
- [Perret,2004] Perret, R., Borges, M. R. S., Santoro, F. M., "Applying Group Storytelling in Knowledge Management", International Workshop on Groupware San Carlos, Costa Rica, 2004
- [Priberam,2005] Priberam, "Dicionário de Português", Extraído de <http://www.priberam.pt/dlpo/dlpo.aspx> em 2005
- [Rittel,1970] Rittel, H., Kunz, W., "Issues as Elements of Information Systems", Report, Number, 1970
- [Rittel,1973] Rittel, H., Webber, M., "Dilemmas in a general theory of planning policy sciences", Report, Number, 1973
- [Santoro,2005] Santoro, F. M., Brezillon, P., "Group Storytelling Approach to Collect Contextualized Shared Knowledge", 16th International Workshop on Database and Expert Systems Applications, 2005

- [Sawyer,1996] Sawyer,P., Sommerville,I., " Viewpoints: principles, problems and a practical approach to requirements engineering", Computing Department, Lancaster University,1996
- [Schank,1982] Schank, R.,"Script theory", <http://tip.psychology.org/schank.html>
1982
- [Settleonline,2004] Settleonline, Extraído de <http://www.settleonline.com> em 2004
- [Sole,2003] Sole, D.,Wilson, D. G.,"Storytelling in Organizations: The power and traps of using stories to share knowledge in organizations",
http://www.providersedge.com/kma/km_articles_general.htm, 2003
- [ThinkingBusiness,2005] ThinkingBusiness, Extraído de
www.thinkingbusiness.co.uk/mindmappingapplications.htm em 2005
- [Touchstone,2000] Touchstone,"The íbis Manual – Short Course in Touchstone tools ans resources",
2000
- [Toulmin,2005] Toulmin, "The Toulmin Model of Argumentation ", Extraído de
www.rohan.sdsu.edu/~digger/305/toulmin_model.htm
em 2005
- [Yoshimi,1997] Yoshimi, J.,"Mapping The Structure of Debate1", 1997

Anexo I - Base de Dados

No âmbito do desenvolvimento do protótipo de baixa fidelidade foi criada uma base de dados onde foram criadas as entidades que se representam na figura seguinte.



Anexo II Sistema StoryTellingADR

O Sistema StoryTellingADR é constituído por um conjunto de ecrãs que definem toda a interface do mesmo. Assim, o primeiro ecrã apresentado apresenta a informação do autor e âmbito do sistema e os campos de validação de entrada no sistema. Apenas utilizadores autorizados poderão entrar na aplicação.



Figura II.1 - Ecrã principal do Sistema StoryTellingADR

Após a validação do utilizador e aceite a mesma, é apresentado um segundo ecrã, denominado por ecrã principal do sistema, no qual é fornecido um menu com indicação das principais funcionalidades e informação dos últimos processos em aberto, ilustrado na Figura II.2 apresentada de seguida:

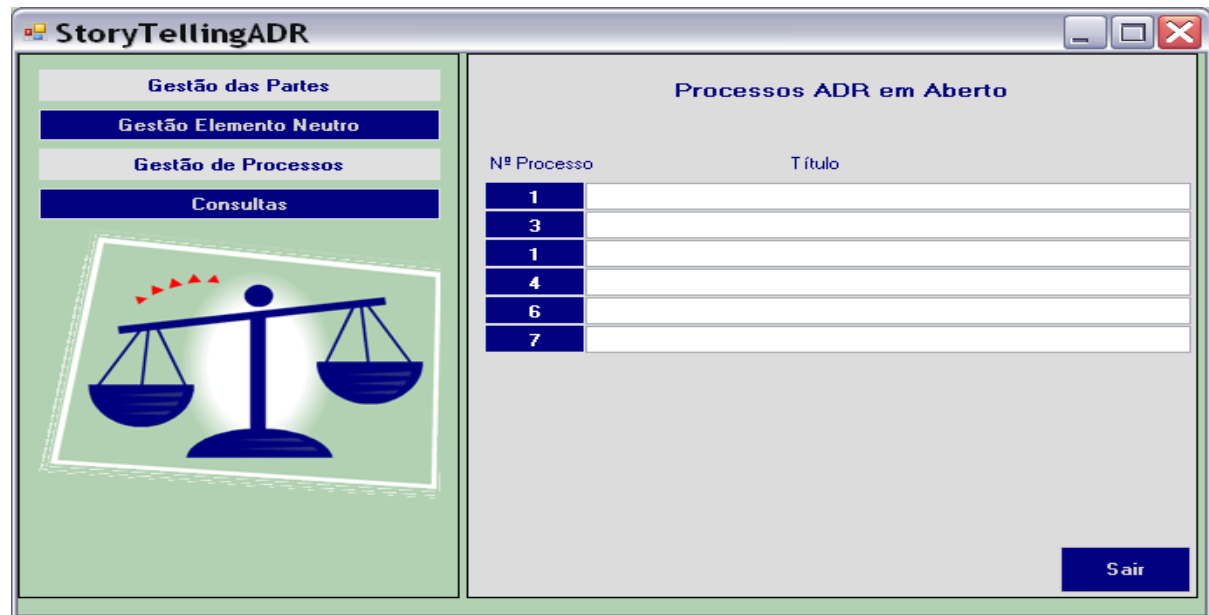


Figura II.2 - Ecrã do Menu principal

As funcionalidades apresentadas através do menu que se encontra do lado esquerdo do ecrã, serão descritas de acordo com as seguintes etapas:

- **Gestão das partes:**

Esta funcionalidade permite a manipulação da informação referente às partes, demandante e demandado. Deverá ser a primeira opção de escolha por parte do utilizador quando se prepara o sistema para o processo de resolução alternativo de conflitos.



Figura II.3 - Ecrã do menu da gestão das partes

Seleccionando-se a opção Gestão das Partes do ecrã principal são fornecidas as seguintes opções ao utilizador - Criar, Alterar, Eliminar, Consultas:

- Criar

Nesta opção podem ser introduzidos os dados referentes às partes. Optou-se por não definir inicialmente, se a parte é demandado ou demandante, uma vez que os mesmos podem vir a participar noutra processo invertendo a posição actual.



The image shows a software window titled 'Criar' (Create) with a light green background. It contains several text input fields for entering party information: 'Nº Parte/ADR:', 'Nome:', 'Morada:', 'Código Postal:', 'Bilhete Identidade:', and 'Numero Contribuinte:'. At the bottom right, there are two blue buttons labeled 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel). A small icon of a person at a computer is visible in the bottom right corner of the window.

Figura II.4 - Ecrã para a criação da informação das partes

-

- Alterar

Nesta opção podem ser alterados os dados de uma das partes à excepção do número com que estão identificados no sistema, uma vez que o mesmo é atribuído pelo sistema automaticamente e não pode ser alterado.

Para se efectuar a alteração o utilizador poderá pesquisar por número ,nome , BI e NIF, como se pode visualizar no ecrã da Figura II.5:

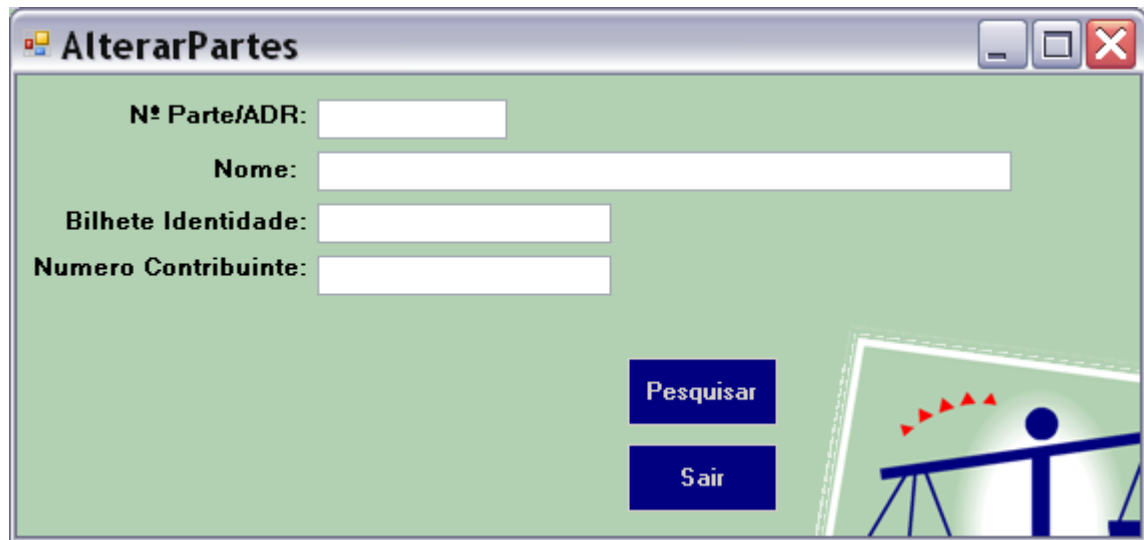


Figura II.5 - Ecrã para a pesquisa da parte da alterar

Após a pesquisa e existência da entidade pretendida, o ecrã que será visualizado é o mesmo apresentado na opção criar, mas desta vez preenchido com a informação da entidade.

- Apagar

Em tudo semelhante ao ecrã do opção alterar, mas com a funcionalidade de permitir apagar o registo do sistema.

- Consultar

Permite realizar consulta à informação de uma das partes. Também esta opção recorre ao mesmo ecrã que foi apresentado na opção alterar, mas com mais uma funcionalidade, a de impressão.

- **Gestão do Elemento neutro:**

Esta funcionalidade permite a manipulação da informação referente ao terceiro elemento, Juiz ou mediador. Deverá ser a segunda opção de escolha por parte do utilizador quando se prepara o sistema para o processo de resolução alternativo de conflitos.

Os ecrãs disponíveis são em tudo semelhantes ao da *Gestão das partes* mas desta vez vocacionados para o tratamento da informação do terceiro elemento, elemento neutro.

- **Gestão de Processos:**

Esta opção será a terceira a ser seleccionada no sistema. A sua selecção permitirá visualizar o ecrã apresentado na Figura II.6, que apresenta as opções divididas em gestão dos elementos processo e História - conflito.



Figura II.6 - Ecrã da gestão de processos

A gestão dos elementos do processo permite a criação, alteração, remoção e consulta do mesmo da seguinte forma:

- Criar

Nesta opção podem ser introduzidos os elementos iniciais do processo, conforme ilustrado na seguinte Figura II.7, a qual nos apresenta o ecrã de criação do processo:

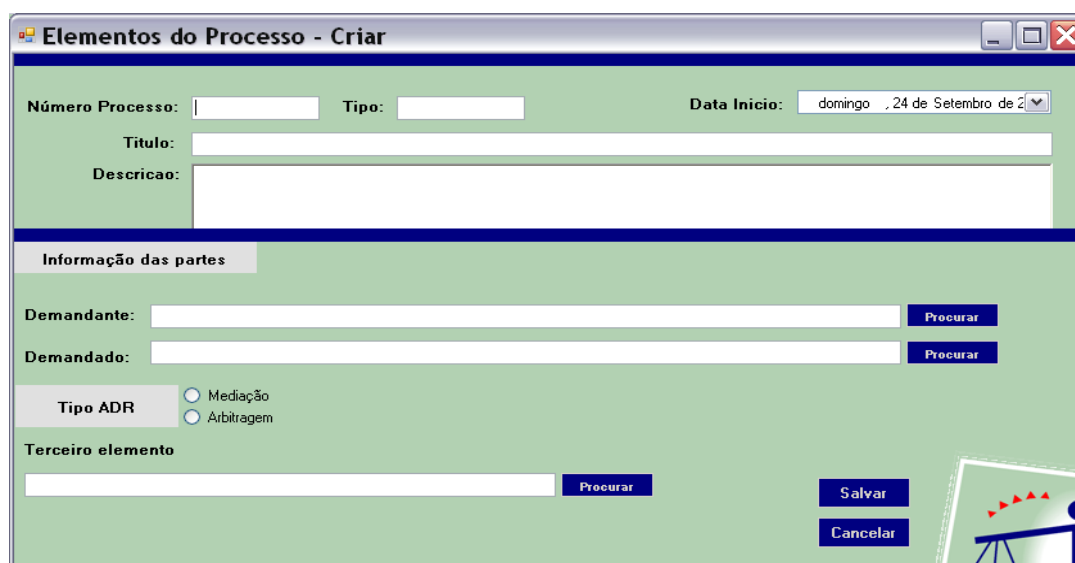


Figura II.7 - Ecrã para a criação dos elementos de base do processo

Salienta-se a particularidade de uma vez criada a informação das partes e elementos neutro ser possível realizar a pesquisa que permite a não re-introdução manual da informação destas.

- Alterar, Apagar e consultar

Apresentam um conjunto de ecrãs que seguem o mesmo funcionamento dos ecrãs de alterar, apagar e consultar da gestão das partes.

- Eventos

Uma vez criado o processo poder-se-á dar prosseguimento do processo de resolução alternativa de conflitos, através da solução proposta na capítulo 4.

Seleccionando-se esta opção o ecrã do menu de eventos é visualizado, apresentando as seguintes opções (ver Figura II.8):

Pesquisar - Permite pesquisar o processo legal. Todas as restantes opções serão realizadas com a informação do processo em curso. Não sendo para cada uma deles necessário proceder à associação ou pesquisa do processo.



Figura II.8 - Menu Eventos

Eventos Demandante - Esta opção permite a visualização do ecrã de eventos do demandante para um determinado processo (Figura II.9). Aqui o demandante poderá introduzir tantos eventos quantos os necessários e mesmo eliminar os eventos não válidos ou incorrectamente introduzidos.

No final do processo o utilizador poderá seleccionar a opção *salvar* ou *Argumentação* caso respectivamente pretenda apenas salvar ou passar de seguida ao processo de argumentação.

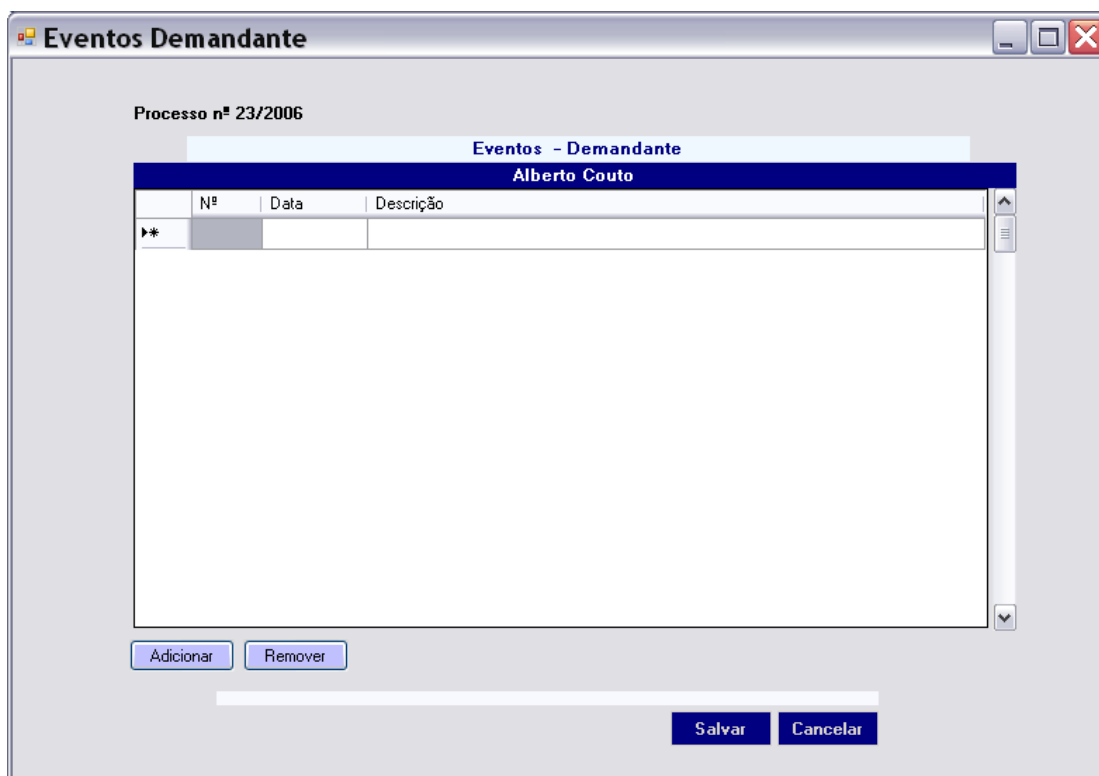


Figura II.9 - Eventos Demandante

Eventos Demandado - Esta opção permite a visualização do ecrã de eventos do demandado semelhante à opção dos eventos do demandante.

○ Argumentação

O processo de argumentação segue-se ao processo de geração de eventos. Seleccionando-se esta opção o ecrã do menu de argumentos é visualizado, conforme se ilustra na Figura II.10. À semelhança do menu de eventos o processo legal pode ser pesquisado e sendo que após essa selecção todas as opções deste menu terão por base esse mesmo processo.

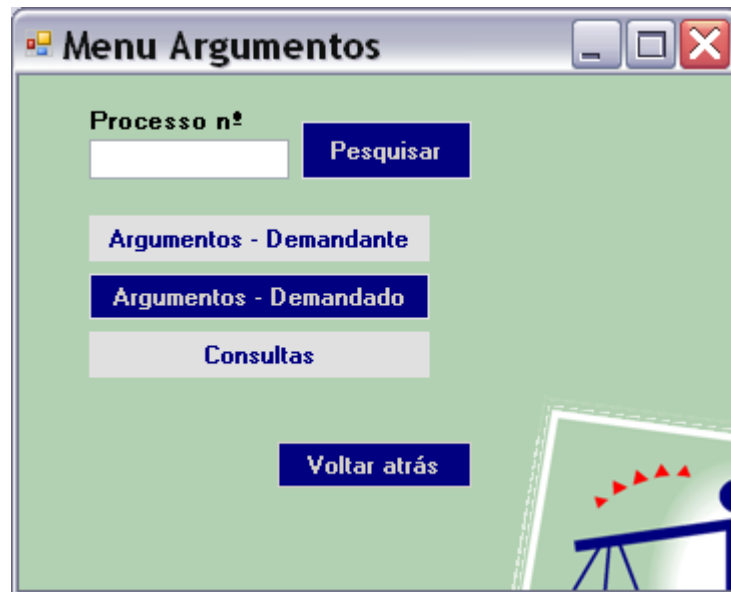


Figura II.10 - Menu Argumentos

As opções apresentadas neste menu são:

Argumentos - Demandante - Esta opção apresenta o ecrã do processo de argumentação do demandante. Duas zonas distintas são apresentadas. A primeira do lado esquerdo permite a introdução dos argumentos por parte do demandante. A segunda do lado esquerdo lista os eventos do demandado, que não podem ser manipulados, servindo apenas para consulta.

A introdução dos argumentos poderá ser feita de acordo com o tipo de argumento. Basta para isso antes de se introduzir o tipo seleccionar um dos botões que se apresentam na parte inferior esquerda do ecrã. A diferenciação do argumento é feita através de um jogo de cores que identificará o tipo de argumento.

Os argumentos também podem ser eliminados em qualquer altura, bastando para tal introduzir o número do argumento e pressionar o botão remover.

A qualquer momento podem ser consultados os eventos do demandante e alternar o processo de argumentação para o demandado.

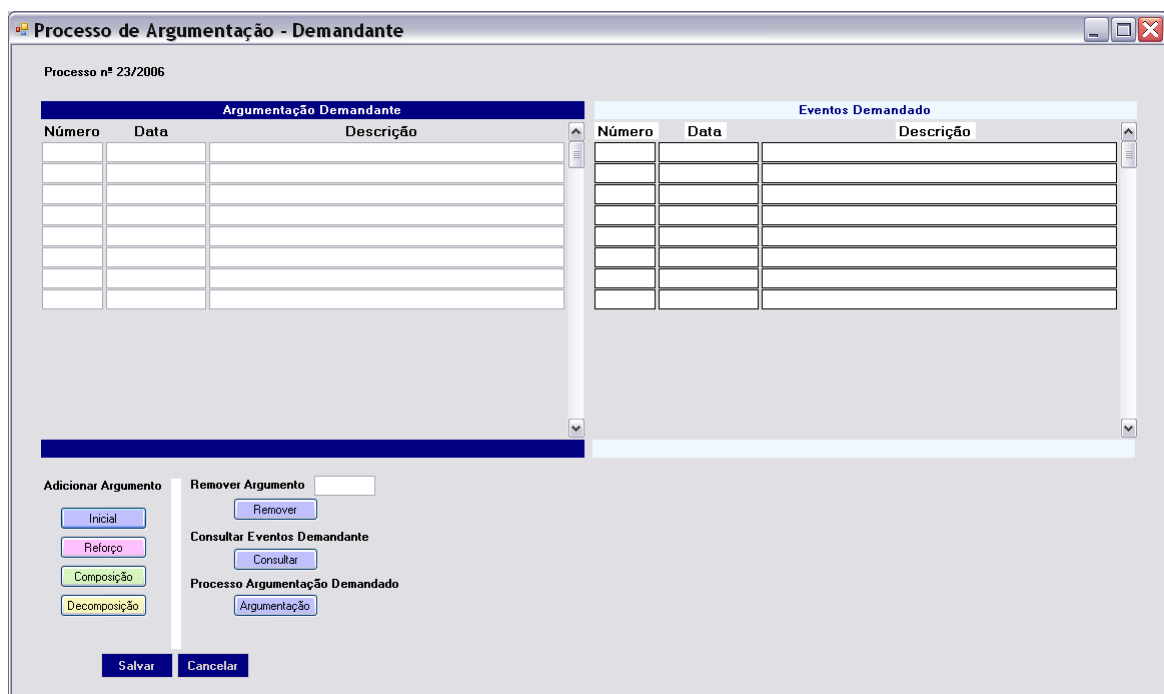


Figura II.11 - Ecrã do processo de argumentação do demandante

Durante a fase do processo de argumentação e quando o elemento neutro verificar a existência de informação de base para a construção de factos deverá salvar o processo de argumentação garantindo que também o processo de argumentação do demandado se encontra salvo.

○ História-Conflito

Ao seleccionar-se esta opção entra-se na última fase do processo alternativo de conflitos, sendo o ecrã correspondente o seguinte (Figura II.10):

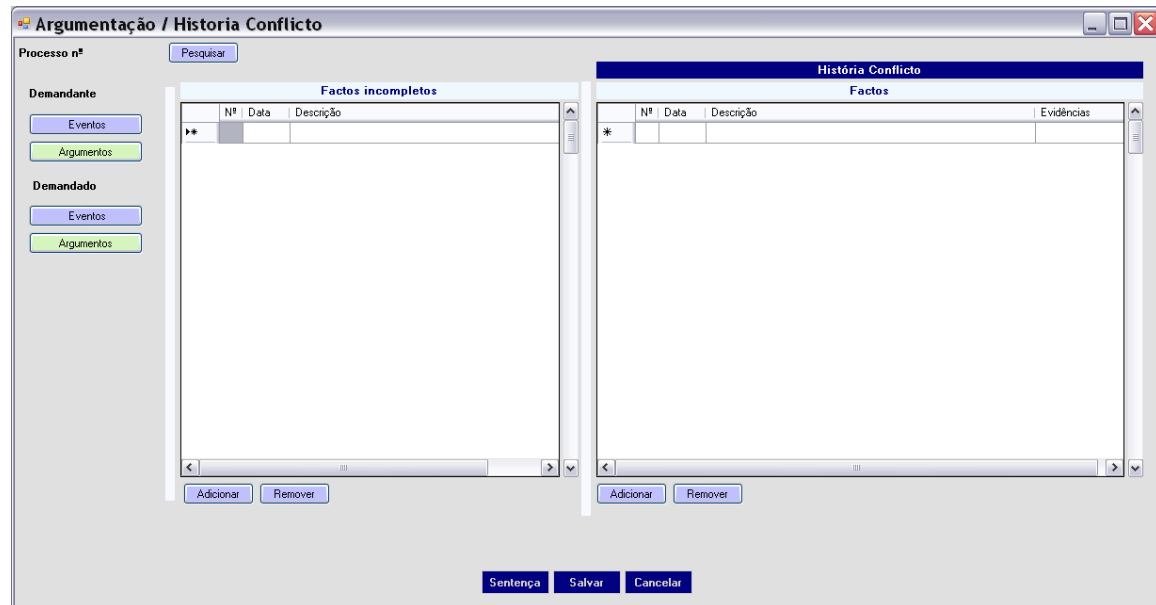


Figura II.12 - Ecrã para a gestão da História - Conflito

Os argumentos produzidos na fase anterior à História - Conflito podem ser consultados a qualquer momento, seleccionando-se uma das opções que se encontram do lado esquerdo deste ecrã. A manipulação dos argumentos continua a ser possível e a informação dos mesmos pode ser seleccionada e colocada nos factos incompletos e factos.

No centro do ecrã os factos podem ser construídos e à medida que são considerados como factos válidos, completos, podem ser deslocados para o lado direito do ecrã, sendo eliminados da coluna central. A construção dos factos pode ser realizada através da introdução directa de texto ou utilizando da facilidade de *copy paste*.

Findo o processo, o resultado é a História - conflito que contém toda a informação que servirá de base para a tomada de decisão, seja o processo mediação ou arbitragem.

- **Consultas:**

Esta funcionalidade permite realizar a consulta à informação das parte, elemento neutro e processo, conforme apresentado na seguinte Figura II.11:

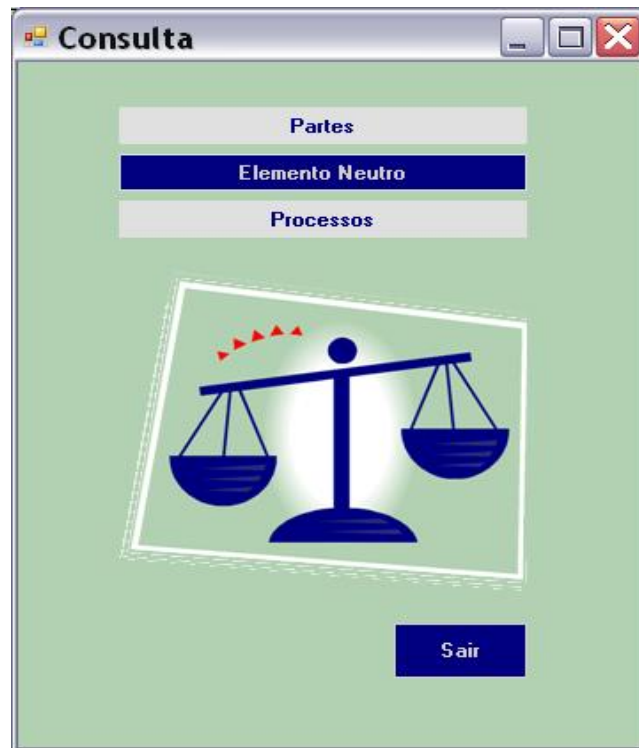


Figura II.13 - Ecrã para a gestão de consultas

Em cada umas das opções é possível realizar a consulta por parte, elemento neutro ou processo.