

**INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**FABÍOLA BÖHMER DE SOUZA RAMOS**

**COMO A ODR (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*) PODE SER  
INSTRUMENTO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO  
PODER JUDICIÁRIO.**

**BRASÍLIA  
2018**

**FABÍOLA BÖHMER DE SOUZA RAMOS**

**COMO A ODR (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*) PODE SER  
INSTRUMENTO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO  
PODER JUDICIÁRIO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública do Instituto Brasiliense de Direito Público como requisito à obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof. Dra. Luciana Garcia

**BRASÍLIA  
2018**

Ramos, Fabíola Böhmer de Souza.

Como a ODR (*Online Dispute Resolution*) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário/ Fabíola Böhmer de Souza Ramos; orientadora Luciana Garcia – Brasília, 2018. 79p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Administração Pública) – Instituto Brasiliense de Direito Público, 2018.

Política pública -Solução alternativa de conflitos – Acesso à Justiça – ODR (*Online Dispute Resolution*).

**FABÍOLA BÖHMER DE SOUZA RAMOS**

**COMO A ODR (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*) PODE SER  
INSTRUMENTO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO  
PODER JUDICIÁRIO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública do Instituto Brasiliense de Direito Público como requisito à obtenção do título de Mestre.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Luciana Garcia (Orientadora)  
Programa de Pós-Graduação em Administração Pública

---

Prof. Dr. Ricardo Villas Bôas Cueva (Membro)  
Programa de Pós-Graduação em Administração Pública

---

Prof. Dr. João Paulo Bachur (Membro)  
Programa de Pós-Graduação em Administração Pública

Brasília, 12 de novembro de 2018.

Dedico esta dissertação ao meu marido, por  
todo apoio e compreensão.

## RESUMO

Esta dissertação de Mestrado em Administração Pública tem por objetivo verificar de que forma o uso de mecanismos de ODR (*Online Dispute Resolution*) podem ser usados pelo Poder Judiciário brasileiro como política pública, a fim de facilitar o acesso à justiça. A preocupação com políticas públicas não deve ser uma atividade restrita aos Poderes Executivo e Legislativo, devendo também ser abraçada pelo Poder Judiciário, especialmente no tocante à melhoria de sua gestão, com vistas a aperfeiçoar a entrega da prestação jurisdicional. Num contexto de assoberbamento progressivo dos tribunais, tanto eles quanto o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) precisam criar e desenvolver mecanismos de desburocratização da atividade jurisdicional, por meio do incentivo à adoção cada vez maior de meios alternativos de solução de conflitos (MASC), como mediação, conciliação e arbitragem, o que de fato já tem sido feito, com sucesso, há alguns anos. Ocorre que a universalização do uso da *internet* e o incrível desenvolvimento tecnológico ocorrido nos últimos tempos, especialmente com os avanços do uso da inteligência artificial, permitiram que a utilização dos MASC fosse ampliada sensivelmente, com grande redução de custos e aumento da celeridade. Nos Estados Unidos e na União Europeia já é bastante comum o surgimento de plataformas virtuais que permitem resoluções extrajudiciais de litígios com bastante segurança e rapidez, o que se convencionou chamar de ODR (*Online Dispute Resolution*). No Brasil, também já há iniciativas semelhantes, as quais ainda podem ser melhoradas e usadas pelo próprio Poder Judiciário, especialmente para facilitar a solução de demandas patrimoniais de direito privado, como litígios consumeristas.

**Palavras-chave:** Política pública – Solução alternativa de conflitos – Acesso à Justiça – ODR (*Online Dispute Resolution*).

## ABSTRACT

This Master's thesis on Public Administration aims to verify how the use of ODR mechanisms can be used by the Brazilian Judiciary as a public policy in order to facilitate access to justice. The concern with public policies should not be restricted to the Executive and Legislative Powers, but should also be embraced by the Judiciary, especially with regard to the improvement of its management, with a view to improving the delivery of the judicial services. In a context of progressive overlapping of the courts, both they and the National Justice Council (CNJ) need to create and develop mechanisms to reduce bureaucracy in judicial activity by encouraging the adoption of alternative means of conflict resolution (ADR) such as mediation, conciliation and arbitration, which has already been successfully done for some years. The universalization of the use of the Internet and the incredible technological development of recent times, especially with the advances in the use of artificial intelligence, allowed the use of the ADR to be significantly increased, with great cost reduction and increased speed. In the United States and in the European Union, virtual platforms for out-of-court settlement of disputes are already fairly common, and this is often referred to as the Online Dispute Resolution (ODR). In Brazil, there are also similar initiatives, which can still be improved and used by the Judiciary, especially to facilitate the settlement of patrimonial demands of private law, such as consumer disputes.

**Keywords:** Public policy; Alternative dispute resolution; Access to Justice; ODR (Online Dispute Resolution).

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1. POLÍTICAS PÚBLICAS NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO: SUA IMPORTÂNCIA PARA A DESJUDICIALIZAÇÃO.....	14
1.1. Considerações iniciais.....	14
1.2. Políticas Públicas no Poder Judiciário.....	17
1.3. A importância da desjudicialização.....	20
2. DIVERSAS FORMAS DE <i>ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION</i> (ADR) OU MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MASC) EXISTENTES.....	25
2.1. Considerações iniciais.....	25
2.2. Classificação dos MASC.....	26
2.2.1. Conciliação e Mediação.....	28
2.2.2. Arbitragem.....	32
2.3. Implementação dos Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASC).....	37
3. EM QUE CONSISTE A <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION</i> (ODR)? COMO SE DÁ A SUA APLICAÇÃO EM OUTROS PAÍSES?.....	41
3.1. Considerações iniciais.....	41
3.2. Implementação da <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) em outros países e seus benefícios.....	44
3.2.1. Estados Unidos.....	44
3.2.2. União Europeia.....	47
3.2.3. Reino Unido.....	49
4. IMPLEMENTAÇÃO DA <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION</i> (ODR) COMO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL.....	53
4.1. Considerações iniciais.....	53
4.2. Cenário nacional.....	54

4.2.1. Reclame Aqui.....	55
4.2.2. Sem Processo.....	56
4.2.3. eConciliar.....	56
4.2.4. eConciliador.....	57
4.2.5. Vamos Conciliar.....	58
4.2.6. Juspro.....	59
4.2.7. Juster.....	59
4.2.8. Consumidor.gov.....	60
4.2.9. Considerações sobre as plataformas.....	61
4.2.10. Outras inovações no campo da inteligência artificial.....	62
4.3. Possíveis soluções para a implementação da ODR no Brasil.....	64
CONCLUSÃO.....	68
REFERÊNCIAS.....	73

## INTRODUÇÃO

O Direito é, fundamentalmente, um mecanismo de pacificação social. Dado que vivemos em um mundo de escassez em que interagem, diariamente, bilhões de pessoas com diferentes interesses, desejos, necessidades, valores, pensamentos etc., é inevitável que eclodam conflitos de toda ordem, tornando absolutamente imprescindível a existência de normas jurídicas para a sua solução.

Tais normas precisam, em primeiro lugar, ser justas, para que possam ser facilmente aceitáveis pelos indivíduos que a elas se submetem. Nesse sentido, elas devem ser emanadas autoridades competentes (legítimos representantes legais, conforme o sistema político adotado) e editadas segundo um procedimento rígido e previamente estabelecido (devido processo legislativo, nos termos da Constituição).

Em segundo lugar, tais regras precisam, também, fundamentar-se em princípios universalmente reconhecidos como válidos por todos (direito à vida, respeito à propriedade privada, dignidade da pessoa humana etc.), conforme os valores da sociedade em questão.

Enfim, as regras jurídicas de um determinado ordenamento jurídico precisam, inexoravelmente, ser não apenas formalmente éticas, mas também, e sobretudo, ser materialmente éticas.

Ocorre que, por mais que um ordenamento jurídico seja devidamente constituído por normas éticas, nos termos acima explicados, é impossível assegurar que todos os indivíduos se comportarão conforme suas determinações, isto é, conforme a lei, e é por isso que é também imprescindível a existência de instrumentos destinados a aplicar as normas em vigor, inclusive impondo as decisões, se necessário, por meio da força estatal.

Nesse sentido, os Estados Democráticos de Direito possuem um Poder específico para exercer tal função: o Poder Judiciário. Imprescindível para garantir que o Direito cumpra seu papel de pacificação social, esse Poder funciona como solucionador de

conflitos, decidindo as disputas que lhe são submetidas e impondo tais decisões através de devidos processos legais (respeito ao contraditório, à ampla defesa etc.).

No entanto, o grau de complexidade que as sociedades contemporâneas atingiram colocou em xeque esse modelo tradicional de Estado-juiz: tribunais lotados de demandas, processos lentos que se arrastam por anos, burocracia com custos exponencialmente crescentes, dentre outras mazelas, tornaram imprescindível a criação e o desenvolvimento de mecanismos alternativos de solução de conflitos.

Assim, institutos como a conciliação, a mediação e a arbitragem foram adquirindo força e ampliando progressivamente a sua utilização, sobretudo por ostentarem características que suplantam exatamente algumas vicissitudes do sistema judiciário estatal, notadamente a morosidade.

Quanto a esses mecanismos alternativos de solução de conflitos (conciliação, mediação e arbitragem), conhecidos pela sigla MASC, que já não são uma novidade no mundo todo, tampouco no Brasil, já existe vasta literatura jurídica, mas não é objeto desse trabalho tratar deles segundo a abordagem tradicional.

Nos dias atuais, em razão do incrível desenvolvimento da tecnologia e da *internet*, assiste-se a uma verdadeira revolução na própria utilização dos MASC, com o surgimento e ascensão do que se tem chamado de ODR, sigla da expressão inglesa *online dispute resolution* (em tradução livre, resolução *online* de disputas).

Assim, o presente trabalho se dedicará a estudar esses mecanismos de ODR, inserindo-os no universo mais amplo dos MASC e discutindo formas de utilização deles pelo próprio Poder Judiciário, como forma de melhorar o acesso à Justiça.

No capítulo 1, iniciaremos abordando o conceito geral de política pública, para depois demonstrar que não se trata de uma função a ser exercida apenas pelos Poderes Executivo e Legislativo. Políticas públicas devem ser implementadas também pelo Poder Judiciário, especialmente no tocante a ações que visem a melhorar sua gestão e o desempenho de sua atividade-fim, que é a entrega rápida e confiável de uma prestação jurisdicional.

Ainda no capítulo 1, destacaremos a importância da criação do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, mencionando algumas importantes políticas públicas por ele exercidas, mas apontaremos também a possibilidade de os próprios tribunais desempenharem tal mister.

Finalmente, apontaremos como a desjudicialização, por meio de políticas públicas de incentivo à adoção de meios alternativos de solução de conflitos, como mediação e conciliação, pode ajudar a resolver problemas antigos do Poder Judiciário, a exemplo da lentidão dos processos.

No capítulo 2, estudaremos os diversos meios de solução alternativa de conflitos (MASC) existentes – mediação, conciliação e arbitragem –, apontando suas características e distinções, bem como demonstrando como esses podem ser utilizados de forma prévia ou concomitante ao processo judicial.

Abordaremos, ainda, como a legislação (notadamente o novo Código de Processo Civil), o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça tem incentivado o uso desses métodos alternativos de solução de conflitos em todos os tribunais do país.

No capítulo 3, destacaremos como o desenvolvimento da tecnologia e a universalização do uso da *internet* tem permitido o surgimento de plataformas virtuais que, usando métodos alternativos de solução de conflitos, estão potencializando a resolução amigável de litígios.

Traremos exemplos de experiências internacionais exitosas de resolução *online* de conflitos (*online dispute resolution – ODR*, em inglês), dando destaque especial para o que vem ocorrendo no sistema americano e na União Europeia, países que já estão bem avançados nesse sentido.

Por fim, no capítulo 4 analisaremos as diferenças e características dessas novas tecnologias existentes no Brasil, que ocorrem por meio do uso de plataformas virtuais de solução de conflitos, e de que forma elas poderiam ser aprimoradas para otimizar a

solução de conflitos no país, principalmente no âmbito consumerista, que representa um grande volume de ações judiciais<sup>1</sup>.

O objetivo, portanto, será resgatar os métodos alternativos de solução de conflitos, aliando-os à tecnologia já existente, para o fim de demonstrar de que forma a ODR pode se tornar uma forma de solução de conflitos e melhorar a celeridade no acesso à justiça.

---

<sup>1</sup> Justiça em Números 2017. *Op. cit.*, p. 167

## **1. POLÍTICAS PÚBLICAS NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO: SUA IMPORTÂNCIA PARA A DESJUDICIALIZAÇÃO.**

Neste capítulo, abordaremos o conceito de política pública e demonstraremos que se trata de uma função não exclusiva dos Poderes Executivo e Legislativo, mas também do Poder Judiciário.

Quanto ao exercício de políticas públicas pelo Poder Judiciário, destacaremos a importância da criação do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, mencionando algumas importantes políticas públicas por ele exercidas, mas apontaremos também a possibilidade de os próprios tribunais desempenharem tal mister.

Finalmente, apontaremos como a desjudicialização, por meio de políticas públicas de incentivo à adoção de meios alternativos de solução de conflitos, como mediação e conciliação, pode ajudar a resolver problemas antigos do Poder Judiciário, a exemplo da lentidão dos processos.

### **1.1. Considerações iniciais.**

Hodiernamente, as responsabilidades do Estado se diversificam, não se limitando mais a uma postura reativa de garantia dos direitos fundamentais de primeira dimensão: vida, liberdade e propriedade. No atual contexto constitucional das democracias contemporâneas, é cada vez mais comum a afirmação de que o Estado também deve promover o bem-estar da população, adotando uma postura proativa de concessão a todos dos direitos fundamentais sociais: saúde, educação, moradia, trabalho etc.

Para tanto, deve-se observar a Constituição Federal. Nela já estão traçados os fundamentos e os objetivos fundamentais da República (arts. 1º e 3º), normas programáticas que possuem fazeres estatais direta ou indiretamente relacionados. Com efeito, se o art. 1º da Constituição prevê “os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa” como fundamentos da República, pressupõe-se a adoção de políticas públicas que facilitem o empreendedorismo e potencializem a oferta de empregos.

A própria Constituição também já traz um extenso rol de direitos fundamentais sociais (arts. 6º e 7º), o que por si só exige do Estado brasileiro uma atuação positiva para concretização de tais direitos. Afinal, seria inócuo estabelecê-los na Carta Magna e não criar meios, instrumentos, mecanismos e condições para o seu pleno gozo e exercício efetivo.

Quando a atuação do Estado é direcionada para essa finalidade específica de promoção do bem-comum (social) e desenvolvida por meio de um conjunto de ações prestacionais, tem-se a produção das chamadas políticas públicas.

Na concepção de Celso Antônio Bandeira de Mello<sup>2</sup>, política pública abrange o programa de ação governamental que resulta de um processo ou um conjunto de processos juridicamente regulados (processos eleitoral, de planejamento, de governo, orçamentário, legislativo e administrativo, não descartando o processo judicial), o qual atua para coordenar os meios à disposição do Estado e as atividades privadas voltadas à realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados. Em seu sentir, a política pública deve visar à concretização dos objetivos definidos, expressando a seleção de prioridades, a reserva dos meios necessários à sua consecução e o intervalo de tempo em que se espera o atingimento dos resultados.

Políticas públicas podem ser entendidas, portanto, como instrumentos de execução de programas políticos que demandam a intervenção do Estado na sociedade para

---

<sup>2</sup> BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de direito administrativo**. 26.ed. São Paulo: Malheiros, 2009. p.808. Tal posicionamento não é isolado, no sentido de entender que política judiciária também é uma forma de política pública. A saber: BUCCI, Maria Paula Dallari. **O conceito de política pública em direito**. Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico. São Paulo: Saraiva, 2006. COUTINHO, Diogo. **O direito nas políticas públicas**. In: A política Pública como campo multidisciplinar/ Eduardo Marques, Carlos Aurélio Pimenta de Faria (org.). São Paulo: Editora Unesp; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013. pp. 181-200. Revela o autor, a relação do Estado com o Direito através das normas programáticas. Isso ocorre por exemplo no *fornecimento de medicamentos e procedimentos médicos não disponíveis no SUS, a garantia de acesso a vagas em escolas e creches superlotadas, a remoção de moradores em áreas urbanas e rurais, a inclusão de pessoas que têm deficiências, a determinação de que obras sejam realizadas, o reajuste de preços e tarifas, o gasto ou contenção orçamentária, entre muitos outros exemplos de decisões*. GRINOVER, Ada Pellegrini/WATANABE, Kazuo. **O Controle Jurisdicional de Políticas Públicas**. São Paulo. 2ª Ed. Saraiva, 2013. Nessa obra, os autores defendem a ideia de que o controle das Políticas Públicas pelo Poder Judiciário nada mais é o que uma forma de controle da constitucionalidade. SILVA, Jeovan Assis da; FLORÊNCIO, Pedro Abreu e Lima. **Políticas judiciárias no Brasil: o Judiciário como autor de políticas públicas**. Revista do Serviço Público. vol. 62, n. 2, 2011, p. 119- 136. Artigo que trata como o Poder Judiciário torna-se um formulador de política pública, fazendo uma incursão da política judiciária com as demais políticas públicas governamentais. TAYLOR, Matthew M. **O Judiciário e as políticas públicas no Brasil**. Dados [online] vol. 50, n.2. Rio de Janeiro, 2007. Artigo que discute o papel do Judiciário na formulação de políticas públicas, apontando a forma de integrar melhor os tribunais e os principais fatores que influenciam seu impacto.

garantir a igualdade de oportunidades aos indivíduos, cuja finalidade é assegurar as condições materiais de uma existência digna a todos os cidadãos<sup>3</sup>.

José dos Santos Carvalho Filho<sup>4</sup> esclarece que as políticas públicas podem ser entendidas como:

(...) diretrizes, estratégias, prioridades e ações que constituem as metas perseguidas pelos órgãos públicos, em resposta às demandas políticas, sociais e econômicas, para atender aos anseios oriundos das coletividades. Vale explicar o conceito. Diretrizes são os pontos básicos dos quais se originara a atuação dos órgãos; estratégias correspondem ao *modus faciendi*, isto é, aos meios mais convenientes e adequados para a consecução das metas; prioridades são as metas obtidas mediante processo de opção ou escolha, cuja execução antecederá à exigida para outros objetivos; e ações constituem a efetiva atuação dos órgãos para alcançar seus fins. As metas constituem os objetivos a serem alcançados: decorrem, na verdade, das propostas que nortearam a fixação das diretrizes. Por fim, temos os elementos mobilizadores, ou seja, as causas responsáveis pelas políticas públicas. De um lado, as demandas sociais, políticas e econômicas, representando os fatos que, em determinado lugar e tempo, rendem ensejo à perseguição de metas específicas. De outro, os anseios das coletividades, que é o que resulta das vontades coletivas, vale dizer, os resultados que, efetivamente, podem causar satisfação às pessoas em geral.

Quanto aos legitimados para a adoção das políticas públicas, a resposta mais simples é que se trata de uma competência dos representantes políticos, especialmente aqueles que ocupam cargos eletivos no âmbito do Poder Executivo, já que é esse o Poder responsável pela gestão administrativa da máquina pública.

O Poder Legislativo também pode ser considerado um ator importante quando se trata de políticas públicas. Primeiro, porque algumas delas podem ser implementadas e concretizadas direta ou indiretamente pela própria edição de leis, algo que é competência privativa desse Poder, não sendo raros, ainda, os casos em que leis prévias são determinantes ou até mesmo imprescindíveis para a atuação posterior do gestor (por exemplo: leis que asseguram preferências para idosos ou que proibiram o fumo em espaços públicos). Segundo, porque são os parlamentares os que mais costumam sofrer pressão popular para a adoção de uma ou outra política pública específica.

---

<sup>3</sup> APPIO, Eduardo. **Controle Judicial das políticas públicas no Brasil**. Curitiba: Juruá, 2005. p.136.

<sup>4</sup> CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Políticas públicas e pretensões judiciais determinativas**. In: FORTINI, Cristiana; ESTEVES, Júlio César dos Santos; DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.). **Políticas públicas: possibilidades e limites**. Belo Horizonte: Fórum, 2008. p. 111.

Mas as políticas públicas, no estágio de desenvolvimento em que se encontram as sociedades democráticas contemporâneas, não podem ser vistas como atribuições exclusivas dos Poderes Executivo e Legislativo. O Poder Judiciário, como poder público que é, evidentemente, pode promover políticas.

A política pública pode ser vista no Poder Judiciário através de suas atividades de gestão, que não são poucas e que, muitas vezes, são determinantes para o bom desempenho da sua atividade primordial.

## **1.2. Políticas Públicas no Poder Judiciário.**

O Poder Judiciário, como um poder público, tem o dever de pensar, elaborar, debater e implementar políticas públicas no âmbito de sua atuação administrativa, especialmente quanto às atividades de gestão, como ocorre com o Conselho Nacional de Justiça<sup>5</sup>. Foi a partir de 2004, com a criação do Conselho, que se começou a pensar na gestão do Judiciário e nas possíveis formas de atender aos interesses da sociedade de maneira mais eficaz, principalmente através da conciliação.

Nesse sentido, o incentivo à conciliação é uma política pública adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação. Há doze anos o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, momento em que os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual.

Dentre outras políticas públicas realizadas pelo Conselho Nacional de Justiça, podemos citar também o estabelecimento de Metas anuais para a agilização da Justiça, na gestão do Ministro Gilmar Mendes, e a implementação da Resolução 125/2010, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.<sup>6</sup> A propósito, foi por intermédio desta Resolução que foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). Com certeza

---

<sup>5</sup> O Conselho Nacional de Justiça foi criado com o advento da Emenda Constitucional 45/2004, inseriu na Constituição Federal os arts. 92 e 103-B, criando basicamente três atribuições ao órgão: controle da atuação administrativa do Poder Judiciário; controle da atuação financeira do Poder Judiciário e controle do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes. Com o escopo de dar ao CNJ os meios necessários ao cumprimento de sua missão constitucional, a Constituição Federal lhe outorgou funções de cunho normativo, correccional e estatístico.

<sup>6</sup> FREITAS, Vladimir Passos. **Judiciário também deve ter as suas políticas públicas**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2013-set-22/segunda-leitura-judiciario-tambem-politicas-publicas>. Acessado em 20.4.2018.

esta última política pública citada é a mais emblemática, pois busca cumprir o determinado na Constituição Federal<sup>7</sup>, procurando trazer celeridade e eficiência à justiça nacional.

A primeira medida para adoção de uma política pública nesse sentido foi a realização de um diagnóstico sobre a forma de tratamento do conflito pelo Judiciário. Foram criadas estatísticas e indicadores, como instrumentos de avaliação da prestação de serviço do Poder Judiciário. Posteriormente, o Conselho investiu na capacitação de recursos humanos, garantindo uma padronização mínima do serviço prestado pelos tribunais.

Nessa esteira, o Conselho Nacional de Justiça instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses (Resolução 125/2010), a qual consagra mecanismos alternativos para a solução de conflitos (conciliação, mediação e arbitragem), em consonância com as Leis 9.307/1996, 13.105/2015 e 13.140/2015.

Esses métodos materializam os mecanismos de participação dos administrados na Administração Pública já previstos na Constituição Federal<sup>8</sup>. Dessa forma, a cultura da solução resolutiva, consensual e da não judicialização vai ao encontro desse propósito, uma vez que incrementa a participação social e proporciona a busca de solução pelos envolvidos, e, ainda, pode contribuir não só para o resgate da democracia participativa, mas também para o respeito ao princípio da harmonia e independência entre os Poderes, trazendo conseqüentemente paz social, segurança jurídica, aperfeiçoamento das instituições e desenvolvimento nacional.

Portanto, as práticas de incentivo à conciliação e à mediação materializam uma forma de política pública do Poder Judiciário, já adotadas em diversos países do mundo, denotando maior participação da sociedade no negócio público, bem como maior transparência e eficácia no funcionamento da máquina estatal.

---

<sup>7</sup> “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes (...) LXXVIII a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a **razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação**”.

<sup>8</sup> “Art. 37, § 3º, CF/88 - A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente”.

Vale ressaltar, porém, que as políticas públicas do Poder Judiciário não são privilégio do Conselho Nacional de Justiça, pois podem ser elaboradas e implantadas com sucesso em nível estadual pelos tribunais.

Vladimir Passos de Freitas, inclusive, sugere que:

Os tribunais podem criar projetos de longo alcance, procurando envolver administrações futuras, sob o argumento de que eventuais divergências pessoais não devem alcançar iniciativas de interesse do tribunal e, conseqüentemente, da sociedade, dando-lhe explicitamente o nome de Política Pública.<sup>9</sup>

E mais, a solução consensual ainda pode contribuir para um dos grandes desafios do Estado Democrático de Direito, que é o de afastar a possibilidade de implantação de um Estado Judicial de Direito, no qual se constata a predominância cêntrica do Poder Judiciário<sup>10</sup>.

A esse propósito, Paula Costa e Silva proclama que o acesso à Justiça “deixou de ser um direito de acesso aos tribunais para ser um direito de acesso ao Direito, de preferência sem contato ou sem passagem pelos tribunais”.<sup>11</sup>

Noutras palavras, o direito de acesso à Justiça não mais pode ser considerado como algo idêntico ao direito de acesso aos tribunais, devendo o exercício legítimo deste último ser antecedido por uma série de filtros, e é aqui que se destaca a importância da conciliação, da mediação, da arbitragem etc.

Em uma nova concepção de acesso à Justiça, o Estado compromete-se a resolver as disputas por meio de diversos sistemas de resolução de conflitos, e não exclusivamente pela via do Poder Judiciário<sup>12</sup>.

A esse respeito, de acordo com Kazuo Watanabe,

---

<sup>9</sup> Op. cit. FREITAS, Vladimir Passos de.

<sup>10</sup> GOES, Guilherme Sandoval. **Limites Exegéticos do Ativismo Judicial:** por uma estratégia hermenêutica de preservação do Estado Democrático de Direito. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=e7803c8c6041d459>>. Acessado em 21.06.2017.

<sup>11</sup> COSTA e SILVA, Paula. **A nova face da justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias.** Coimbra: Coimbra Editora, 2009. p. 19.

<sup>12</sup> *Idem*, p.26.

Quando se trata de solução adequada dos conflitos de interesses, insisto em que o preceito constitucional que assegura o acesso à Justiça traz implicitamente o princípio da adequação; não se assegura apenas o acesso à Justiça, mas se assegura o acesso para obter uma solução adequada aos conflitos, solução tempestiva, que esteja bem adequada ao tipo de conflito que está sendo levado ao Judiciário.<sup>13</sup>

O novo modelo de acesso à Justiça deve, então, valorizar e fomentar a utilização de meios alternativos de resolução de conflitos, comunitários e/ou estatais, tais como a conciliação, a mediação e a arbitragem.

### **1.3. A importância da desjudicialização.**

Segundo o relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça<sup>14</sup>, a cada ano, para cada dez novas demandas propostas no Poder Judiciário brasileiro, apenas três demandas antigas são resolvidas. Some-se a este preocupante dado que se encontram pendentes de julgamento cerca de 93 milhões de feitos. Sem dúvida, vivemos sério problema de *déficit* operacional.

Ainda segundo o relatório<sup>15</sup>, aponta-se que um processo leva, desde a data de ajuizamento da ação, em média um ano e quatro meses para ser sentenciado (fase de conhecimento), mas demora mais do que triplo desse tempo – quatro anos e seis meses – para ter sua sentença efetivamente cumprida (fase de execução). Esse dado é coerente com o observado na taxa de congestionamento<sup>16</sup>: 87% na fase de execução e 64% na fase de conhecimento. As maiores faixas de tempo estão concentradas no tempo do processo pendente, em específico na fase de execução da Justiça Federal (sete anos e seis meses) e da Justiça Estadual (sete anos e cinco meses).

Resta claro, portanto, que essa excessiva duração do processo potencializa a necessidade da desjudicialização. Nesse sentido, impõe-se a ruptura paradigmática da cultura demandista para a cultura da solução resolutiva consensual, por meio de mecanismos não judiciais como a conciliação e a mediação, por exemplo.

---

<sup>13</sup> WATANABE, Kazuo. **Modalidade de Mediação**. In *Mediação: um projeto inovador*/José Delgado et al. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2003. p.56.

<sup>14</sup> BRASIL. **Justiça em Números 2017: ano base 2016**. Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2017.

<sup>15</sup> Op. cit. BRASIL. **Justiça em Números 2017: ano base 2016**.

<sup>16</sup> Taxa de Congestionamento: indicador que mede o percentual de casos que permaneceram pendentes de solução ao final do ano-base, em relação ao que tramitou (soma dos pendentes e dos baixados).

A busca pela justa composição de litígios enfatiza a diretriz da democracia participativa e pluralista. Deve-se estimular a participação da sociedade, bem como incentivar o concurso de outros meios, agentes e instâncias capazes de recepcionar e resolver controvérsias e ocorrências, com a possibilidade de a solução ser tecnicamente consistente, de baixo custo e tempo reduzido<sup>17</sup>.

Como muitos dos processos que superlotam o Poder Judiciário possuem o Estado como parte, cumpre destacar que um dos vetores da evolução do Direito Administrativo, na democracia, é a substituição dos mecanismos de imposição unilateral por mecanismos de consenso, ou seja, mecanismos que propiciem o acordo entre os sujeitos envolvidos na ação administrativa, tanto governantes como governados, sobre as bases da ordem a que estarão submetidos, respeitando-se os limites da legalidade.<sup>18</sup>

Enfim, tudo aponta para que, adotando-se nova roupagem na forma de interagir, torne-se imperiosa a necessidade do estudo dos mecanismos de consenso como forma de se vislumbrar um caminho para a quebra do paradigma da judicialização.

Assim, verifica-se na atualidade um Estado muito mais propenso a exercer uma função de mediador e de garante, em vez de simplesmente se ancorar na função tradicional de detentor do poder de império.

Tal novo papel inaugura um novo paradigma, em que o Estado emana não apenas atos de império, orientados pelo Direito Administrativo e seus princípios fundamentais norteadores, mas também e sobretudo, atos de gestão, por via dos quais a Administração Pública desce de seu patamar hierárquico para se posicionar ao lado do particular, em condições iguais.

As incumbências deste novo modelo de Estado<sup>19</sup> passam a ser, não somente as de estabelecer e conferir eficácia aos canais de participação e de interlocução com os indivíduos e grupos sociais, mas a de com eles constantemente interagir, instituindo e

---

<sup>17</sup> MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo estado de direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p.241.

<sup>18</sup> ALMEIDA Fernando Dias Menezes de. **Mecanismos de consenso no Direito Administrativo**. In: ARAGÃO, Alexandre Santos de, NETO, Floriano de Azevedo Marques (Org.). *Direito administrativo e seus novos paradigmas*. Belo Horizonte. Forum. 2008, p. 337.

<sup>19</sup> OLIVEIRA, Gustavo Justino de. **Direito administrativo democrático**, Belo Horizonte: Forum, 2010, pp.212-213.

mantendo vínculos robustos e duradouros. Tais vínculos são tidos como indispensáveis para atribuição de eficácia e de efetividade às ações estatais, as quais, no seu entender, vêm sendo amplamente desenvolvidas em espaços de forte intersecção entre Estado e sociedade civil, esferas de processo contínuo de recíproca interpenetração.

As formas não judicializadas na solução de conflitos podem trazer sensíveis ganhos para a Administração, evitando pendências judiciais, ajudando a manter a qualidade a longo prazo e reduzindo os custos de litigância.

Como visto, a desjudicialização traz inúmeras alternativas para aliviar o Judiciário em face da progressiva litigiosidade das relações sociais, em um mundo cada vez mais complicado e que está em constantes transformações. A desoneração do Poder Judiciário tem utilização especialmente naquelas atribuições por ele realizadas que não se referem diretamente à sua função primordial em nosso modelo de jurisdição, qual seja a prerrogativa de poder dizer o direito em caráter definitivo, por seu trânsito em julgado soberano.

Como ensinava a saudosa jurista Ada Pellegrini Grinover, a crise da Justiça, representada especialmente por sua inacessibilidade, lentidão e custo, põe imediatamente em destaque o primeiro objetivo almejado pelo renascer da conciliação extrajudicial: a racionalização na distribuição da Justiça, com a subsequente desobstrução dos tribunais, pela atribuição da solução de certas controvérsias a instrumentos institucionalizados de conciliação, ainda que facultativos<sup>20</sup>.

Seguindo essa tendência, a Lei da Mediação (Lei 13.140/2015) e o novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) investem nos métodos consensuais de resolução de conflitos como forma de pacificar controvérsias.

O Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), a fim de promover a celeridade e efetividade ao acesso à justiça, considera a conciliação e a mediação como formas de solução de conflitos<sup>21</sup>. O art. 334 desse diploma legal inovou ao prever a audiência

---

<sup>20</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **A conciliação extrajudicial no quadro participativo**. In: Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998. p.282.

<sup>21</sup> “Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei. § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por

de conciliação ou de mediação no início do processo comum. Tal medida já era algo corriqueiro no âmbito dos Juizados Especiais<sup>22</sup>, a fim de evitar que o réu contrate advogado e conteste o pedido, antes mesmo de se buscar a solução amigável da causa.

O propósito de tal Lei foi reduzir a distância entre a propositura da demanda e a realização de audiência, que poderia ocasionar em um acordo final, poupando-se tempo e confirmando o objetivo da nova lei processual: a solução da causa.

Portanto, os meios de resolução consensual de conflitos, além de estarem consonância com os princípios da eficiência e da proporcionalidade, representam um importante meio de abreviação de disputas e economia de recursos, exigindo que a atuação do Estado se realize da forma menos onerosa para os cofres públicos e que acarrete menos transtornos ou sacrifícios de interesses legítimos dos particulares. E mais, ao estimularem a participação da sociedade na tomada de decisões, os meios de resolução consensual de conflitos tornam-se instrumentos aptos à ruptura da cultura demandista.

A informalização da Justiça significa acatar espaços jurisdicionais alternativos e desenvolver mecanismos consensuais de justiça em espaços comunitários. Com essa informalização, cresce a desjudicialização, ou seja, a adesão a meios informais de solução de controvérsias.

Para contextualizar, e apenas como relato, pois não é o objeto desse estudo, seguem alguns exemplos de desjudicialização no Brasil: a) Lei 8.560/1992 que se refere ao reconhecimento de paternidade perante os serviços de registro civil; b) Lei 9.514/1997, que trata dos procedimentos de notificação do devedor e leilão extrajudicial nos contratos de alienação fiduciária; c) Lei 10.931/2004, que autoriza a retificação administrativa dos registros imobiliários; d) Lei 11.481/2007 que dispõe sobre a regularização fundiária para zonas especiais de interesse social; e propiciaram que o judiciário, nesses casos, ficasse limitado aos conflitos de interesse, às contendas, e que, por seu turno, os cartórios

---

juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

<sup>22</sup> Art. 21, da Lei 9.099/1995: “Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio, especialmente quanto ao disposto no § 3º do art. 3º desta Lei”.

extrajudiciais passassem a atuar de forma a prevenir litígios e homologar acordos, solucionando com agilidade os problemas.

Nessa trilha, como importante exemplo da desjudicialização, a Lei 11.441/2007<sup>23</sup> que, sem a necessidade da intervenção judicial, possibilita a lavratura de escritura pública, nos cartórios e tabelionatos, para os casos de inventário, partilha, separação e divórcio, diante da ausência de conflito e de partes menores ou incapazes. A referida escritura torna-se documento hábil para a averbação da mudança do estado civil e para a transferência da propriedade dos bens partilhados.

Graças à lei acima citada, os processos de divórcio consensual, inventários e partilhas, que antes se arrastavam por meses ou por anos nos tribunais, atualmente podem ser concluídos em poucos dias.

Esses exemplos só demonstram que o acesso ao Judiciário, não se dá necessariamente com o acesso aos tribunais, o acesso à justiça pode ser realizado através de alguns filtros prévios, como ocorre com as audiências prévias de conciliação e mediação.

A solução através do diálogo coloca as partes como protagonistas na construção da solução e não mais como expectadoras do juiz. Com a retomada desse diálogo entre as partes, na busca de soluções benéficas para ambas, ocorre uma transformação no pensamento dos conflitantes, modificando a sistemática social, e, por consequência, a quebra de antigos paradigmas.

Assim, o caminho da consensualidade se revela, em muitos casos, a solução mais adequada para o problema, notadamente em situações em que os impasses criados geram autênticas paralisações do aparato estatal.

Nesse sentido, passaremos a analisar as diversas modalidades de solução alternativa de conflitos no capítulo seguinte, apontando suas distinções e destacando suas características.

---

<sup>23</sup> Lei 11.441, de 4 de janeiro de 2007. Altera dispositivos da Lei 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – CPC, possibilitando a realização de inventário, partilha, separação e divórcio consensual por via administrativa. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/111441.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111441.htm)>. Acessado em 11.7.2018.

## **2. DIVERSAS FORMAS DE *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* (ADR) OU MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MASC) EXISTENTES.**

Estudaremos agora os diversos meios de solução alternativa de conflitos existentes e como esses podem ser utilizados de forma prévia ou concomitante ao processo judicial.

Abordaremos, ainda, como o Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça têm incentivado as práticas conciliatórias em todos os tribunais do país.

### **2.1. Considerações iniciais.**

O cidadão já conta com métodos alternativos de solução de conflitos (MASC) diversos da tradicional sentença proferida por Juiz-togado. Isso ocorre com o advento e regulamentação de sistemas que evitam o Estado-juiz.

Mauro Cappelletti, da Universidade de Florença, e Bryant Garth, da Universidade de Stanford, publicaram na conhecida obra “Acesso à Justiça” um diagnóstico das causas da ineficiência do sistema processual judicial, as quais foram divididas em três tipos: econômico, organizacional e processual.<sup>24</sup>

O estudo concluiu que o processo judicial possui custos elevados, não está adequado à proteção dos direitos difusos e coletivos e não está preparado para atender a determinadas demandas que desafiam um modelo menos formal, ou procedimentalmente mais flexível.

A morosidade dos processos, a burocratização, a dificuldade de acesso ao Poder Judiciário, o aumento no volume de demandas judiciais, dentre outros, são fatores que

---

<sup>24</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1998.

só contribuem para a autocomposição crescer como sistema alternativo de solução de conflitos.

Com efeito, tais problemas deram origem a estudos e pesquisas que ao final resultaram na criação e no desenvolvimento dos chamados métodos alternativos de solução de conflitos (em inglês, *Alternative Dispute Resolution – ADR*<sup>25</sup>), os quais não dependem da intervenção exclusiva do Poder Judiciário para resolver um litígio, mas de mecanismos extrajudiciais caracterizados por maior celeridade, informalidade, economia, flexibilidade e criatividade.

Quanto ao uso da terminologia, há quem prefira utilizar o vocábulo “adequados” ao contrário de “alternativos”. Isso porque tais métodos não se configuram exatamente como meios alternativos ao Poder Judiciário e nem mesmo opostos. Trata-se, na verdade, de meios complementares à jurisdição estatal.<sup>26</sup>

De fato, os métodos alternativos de solução de conflitos (MASC) não substituem ou excluem totalmente o Poder Judiciário, mas precisam de sua cooperação para a efetividade de seus institutos. Essa cooperação pode ser anterior, concomitante ou posterior à utilização de um MASC, pois tais métodos não possuem o poder de coerção necessário para impor suas decisões em caso de descumprimento de acordo ou decisão arbitral, por exemplo.<sup>27</sup>

## 2.2. Classificação dos MASC.

A resolução de litígios<sup>28</sup> compreende duas categorias principais de processos ou métodos de solução, quais sejam, os processos/métodos heterônomos ou adjudicatórios e os processos/métodos autônomos ou consensuais<sup>29</sup>.

---

<sup>25</sup> As designações variam entre os países. No Brasil, são chamados de Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (MASC), Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (MESOC) ou Resolução Apropriada de Disputas (RAD). Nos Estados Unidos e no Reino Unido, *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Em países na América Latina, *Resoluciones Alternativas de Disputas* (RAD). Na França, *Modes Alternatifs de Règlement des Conflits* (MARC).

<sup>26</sup> MUNIZ, Joaquim De Paiva. **Curso Básico de Direito Arbitral**. 2015. p. 8.

<sup>27</sup> PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves de. **Mediação de Conflitos**. Salvador: Editora JusPodivm. 2016. p. 58.

<sup>28</sup> FRADE, Catarina. **A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento**. In *Revista Crítica de Ciências Sociais*, volume 65. Coimbra: 2003. p. 108.

<sup>29</sup> *Idem*, p.109.

Entendem-se por meios heterônomos/adjudicatórios aqueles nos quais a resolução do litígio é vinculativa e não deriva do mandato das partes, mas decorre da ordem jurídica: um terceiro neutro e imparcial tem legitimidade para impor uma decisão aos litigantes, situação típica das decisões judiciais e também das decisões arbitrais, embora estas tenham na sua base o consenso quanto à escolha do processo – convenção arbitral.

Os meios autônomos/consensuais, ao seu turno, são aqueles em que as partes têm o controle do resultado e dos termos do processo: o terceiro neutro<sup>30</sup> não tem poder para proferir uma decisão vinculativa às partes, mas pode auxiliá-las a construir uma solução<sup>31</sup>.

Para José Luiz Bolzan de Moraes, esses modelos autônomos/consensuais:

(...) revelam a pretensão de que os litígios sejam solucionados a partir da aproximação dos oponentes e da (re)elaboração da situação conflitiva sem a prévia delimitação formal do conteúdo da mesma através da norma jurídica (...). Ou seja: nesse caso, a solução do conflito provém não de uma intermediação externa pela autoridade do Estado-Juiz ou do árbitro que dita a sentença, mas de uma confrontação explícita de pretensões, interesses, dúvidas, perplexidades, etc., que permita às partes, neste processo de troca, ascender a uma solução consensuada, apenas mediada pela figura de um terceiro cujo papel é o de facilitar os intercâmbios, e não o de ditar a resposta (sentença), que vem previamente definida no texto legislado pelo Estado, de cuja aplicação está encarregado o Poder Judiciário, no caso da jurisdição, ou que é definida pelo árbitro a partir das opções originárias dos envolvidos, no caso da arbitragem.<sup>32</sup>

Conforme anota Petrônio Calmon, a busca do consenso é quase sempre o primeiro passo das pessoas naturais e jurídicas para a composição de um litígio:

Surgem, então, mecanismos apropriados que visam à obtenção da autocomposição. Às vezes simples, às vezes complexos, às vezes com a só participação dos envolvidos, às vezes com a colaboração de um terceiro

---

<sup>30</sup> Há que se mencionar também a existência de métodos consensuais de resolução de disputas que sequer possuem a figura de um terceiro neutro, como é o caso da negociação. Tal método, que pode ser realizado por meio de técnicas diversas de comunicação e de análise comportamental, resume-se à interação entre as partes que propõem alternativas para a resolução do conflito, sem a intervenção de um terceiro. Cf. MAYER, Bernard. *The Dynamics of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey Bass, 2000. p. 142 (“*Negotiation is an interaction in which people try to meet their needs or accomplish their goals by reaching an agreement with others who are trying to get their own needs met*”).

<sup>31</sup> MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 1999.

<sup>32</sup> MORAIS, José Luis Bolzan de. *Op. cit.*, p. 135.

imparcial, com o objetivo de incentivar, auxiliar e facilitar o diálogo, visando ao escopo maior de se chegar ao consenso.<sup>33</sup>

Essa nova tendência na solução de conflitos parece-nos uma forma de agilizar o sistema judicial, sem, contudo, perder a qualidade e a eficiência. Passa-se a adotar, portanto, a cultura da pacificação, deixando-se de lado a cultura do litígio<sup>34</sup>.

### 2.2.1. Conciliação e Mediação.

Nos termos da classificação exposta no tópico antecedente, a conciliação e a mediação são métodos ou processos autônomos ou consensuais de solução de conflitos<sup>35</sup>, nos quais as partes tem o controle do resultado e dos termos do processo: o terceiro neutro não tem poder para proferir uma decisão vinculativa às partes, mas pode auxiliá-las a construir uma solução<sup>36</sup>.

O foco da conciliação é o acordo entre as partes. Contudo, nesse método, há a figura do conciliador, o qual está autorizado a direcionar as partes e o procedimento, a fazer recomendações, sugestões e até mesmo a redigir propostas de acordo para estimular a resolução do litígio.<sup>37</sup>

A mediação também tem como foco o acordo entre os litigantes, e embora também esteja entre os procedimentos não adversariais, isto é, em que as partes em um

---

<sup>33</sup> CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Editora Forense. 2007. p. 6.

<sup>34</sup> “(...) a sociedade precisa ter consciência de que deve buscar solucionar, por si própria, seus conflitos e, nos casos em que tal resultado não seja obtido, existirá uma alternativa: o Poder Judiciário. Este sim, deve ser visto como o *meio alternativo de resolução de conflitos*, aquele que será usado nos casos em que a sociedade falhe e os litigantes não sejam capazes de encerrar seu litígio sem a participação da máquina judiciária” (CÂMARA, Alexandre Freitas. **Mediação e conciliação na res. 125 do CNJ e no projeto de código de processo civil**. In: *O processo em perspectiva: jornadas brasileiras de direito processual*. São Paulo: Ed. RT, 2013, p. 40).

<sup>35</sup> FRADE, Catarina. *Op. cit.*, p.109.

<sup>36</sup> MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 1999.

<sup>37</sup> Segundo o Art. 165 do Código de Processo Civil: “[...] § 2º – O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem”. <sup>123</sup> De acordo com o Art. 165 do Código de Processo Civil: “[...] § 3º – O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos”.

conflito escolhem um terceiro ou um painel de pessoas neutras para facilitar a conclusão de um acordo que resolva a controvérsia, o papel desse terceiro neutro é diferente.

Com efeito, ainda que existam diferentes modalidades de mediação, em todas elas, em regra, ao contrário do que ocorre na conciliação, o papel do mediador será sempre voltado a facilitar a comunicação e o entendimento quanto à pretensão das partes, mas sem aquele direcionamento que há na conciliação, ou seja, o mediador não adota uma postura proativa de instigar as partes a fazerem um acordo, limitando-se a aproximá-las.

Enfim, o mediador, assim como o conciliador, difere do juiz e do árbitro, eis que não profere uma decisão, mas apenas auxilia as partes a chegarem a um acordo. A grande diferença entre o mediador e o conciliador está na postura mais proativa deste, que chega a formular propostas de acordo<sup>38</sup>, enquanto aquele apenas facilita um entendimento entre as partes.

Considerando tais métodos consensuais importantes instrumentos de solução de conflitos, tanto o legislador, através do advento da Lei da Mediação (Lei 13.140/2015) e do novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), quanto o Conselho Nacional de Justiça (Resolução 125/2010<sup>39</sup>) investem neles como forma de pacificar controvérsias.

O Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), a fim de promover a celeridade e efetividade ao acesso à justiça, não apenas reconhece expressamente a conciliação e a mediação como formas de solução de conflitos<sup>40</sup>: o art. 334 do mesmo diploma legal inovou ao prever a audiência de conciliação ou de mediação no início do

---

<sup>38</sup> “A conciliação, por sua vez, também representa a intervenção de um terceiro. Todavia, o conciliador está voltado para a solução jurídica do conflito, com o estabelecimento de um acordo, que o próprio conciliador tentará propiciar, sugerindo ou interferindo nas suas bases” (MENDES, Aluísio Gonçalves de Castro. **Teoria Geral do Processo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009).

<sup>39</sup> Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 30.4.2018.

<sup>40</sup> “Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei. § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

processo comum. Tal medida já era algo normal no âmbito dos Juizados Especiais<sup>41</sup>, a fim de evitar que o réu contrate advogado e conteste o pedido, antes mesmo de se buscar a solução amigável da causa.

Eis o teor do art. 334, *caput*, do CPC/2015:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

O propósito de tal Lei foi reduzir a distância entre a propositura da demanda e a realização de audiência, que poderia ocasionar em um acordo final, poupando-se tempo e confirmando o objetivo da nova lei processual: a solução da causa.

O novo CPC tem outras regras que cuidam da mediação e da conciliação, como é o caso do art. 165, que assim estabelece:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Sabendo que a conciliação é o método de solução consensual de conflitos que visa a entregar a um terceiro imparcial o deslinde da controvérsia, o diploma processual estabelece que, preferencialmente, o conciliador deve atuar nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes. Ademais, sabendo também que a conciliação é método que exige atuação proativa do conciliador, o CPC deixa clara a possibilidade de que ele sugira soluções para o litígio, através de concessões recíprocas, para o fim de alcançar um meio termo que atenda às necessidades dos interessados. Eis o teor do art. 165, § 2º:

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

---

<sup>41</sup> Art. 21, da Lei 9.099/1995: “Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio, especialmente quanto ao disposto no § 3º do art. 3º desta Lei”.

A mediação também foi tratada especificamente pelo novo CPC. Sabendo que nela, diferentemente do que ocorre na conciliação, não existe a interferência proativa do mediador na solução do conflito, a norma processual recomenda que ele tenha vínculo anterior com as partes, para que ajude-as a restabelecer um diálogo, a fim de que reflitam sobre os pontos discordantes e construam, elas mesmas, um consenso que advém da própria análise procedida pelos interessados. Eis o teor do art. 165, § 3º:

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Sobre o tema, a saudosa Ada Grinover<sup>42</sup> nos ensina que:

A mediação se assemelha à conciliação: os interessados utilizam a intermediação de um terceiro, particular, para chegarem à pacificação, de seu conflito. Distingue-se dela somente porque a conciliação busca sobretudo o acordo entre as partes, enquanto a mediação trabalha o conflito, surgindo o acordo como mera consequência.

De fato, a ideia da mediação é que esta ocorra em relações continuadas como a existente, por exemplo, entre familiares, vizinhos, posse de imóveis<sup>43</sup> ou pessoas que por algum motivo mantenham essa relação de convivência. Isso porque, a mediação atua para resolver o vínculo e não um problema isolado. O resultado é tentar reconstruir o relacionamento entre as partes, ajudando a estas a resolver suas disputas de forma a administrar um conflito passageiro.

A escolha do conciliador ou mediador, portanto, dependerá de cada caso, cabendo ao Juiz, através de acurada sensibilidade, verificar qual o método mais eficaz e apropriado ao caso concreto.

---

<sup>42</sup> CINTRA, Antonio Carlos Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

<sup>43</sup> Art. 565 do CPC/2015 prevê a mediação como método a ser utilizado na audiência preliminar: “No litígio coletivo pela posse de imóvel, quando o esbulho ou a turbação afirmado na petição inicial houver ocorrido há mais de ano e dia, o juiz, antes de apreciar o pedido de concessão da medida liminar, deverá designar audiência de mediação, a realizar-se em até 30 (trinta) dias, que observará o disposto nos §§ 2º e 4º”.

Outra implementação do Código de Processo Civil foi prever a possibilidade de Câmaras Privadas para a solução de conflitos<sup>44</sup>. Aqui fica apenas o relato de sua existência, pois se fará uma abordagem mais detalhada em outro capítulo.

Ainda na mesma Seção do Código, que trata da conciliação e mediação, o legislador previu os Centros Judiciários de Solução de Conflitos, os CEJUSC, que são responsáveis pela realização de sessões e audiências tanto na fase pré-processual, ou seja, antes do ajuizamento do processo judicial; conciliação e mediação processual, durante o curso do processo judicial, em qualquer grau de jurisdição; serviços de cidadania, esses podem ser oferecidos no CEJUSC ou os funcionários do CEJUSC deverão prestar orientação às partes sobre onde os encontra, são exemplos: emissão de documentos, assistência social e psicológica, orientação jurídica, entre outros.

Finalmente, outro importante marco para a mediação no Brasil foi a Lei 13.140/2015, porque consolidou a autocomposição no âmbito da Administração Pública<sup>45</sup>, prevendo a solução de conflitos tanto extrajudicialmente<sup>46</sup> quanto judicialmente, através dos centros judiciários de solução consensual de conflitos<sup>47</sup>.

A novidade da lei foi regulamentar a solução para o conflito entre órgãos e entidades da Administração Pública. O conflito, portanto, poderá ser resolvido através de

---

<sup>44</sup> “Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação”.

<sup>45</sup> No âmbito da Administração Pública, a Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal – CCAF2 foi criada em 2007 por meio do Ato Regimento 5, de 27 de setembro de 2007, sendo unidade da Consultoria-Geral da União – CGU, órgão superior da estrutura da Advocacia-Geral da União – AGU. O objetivo da criação da CCAF foi prevenir, solucionar e reduzir conflitos judiciais que envolvem União, autarquias, fundações, sociedades de economia mista e empresas públicas federais. Trata-se de um instrumento de resolução de conflitos, uma vez que promove a conciliação de interesses divergentes dos órgãos da Administração Pública, estimulando mais e mais a prática conciliatória como mecanismo consagrado de solução de conflitos. Por meio desta nova prática, evita-se também a judicialização de novas causas, reduzindo o número de processos que potencialmente iriam para as prateleiras dos cartórios das Varas de Direito. Esse modelo promove a resolução de conflitos, possibilitando a articulação de políticas públicas, estimulando, cada vez mais, o diálogo e a cooperação entre os órgãos públicos.

<sup>46</sup> “Art. 21. O convite para iniciar o procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação e deverá estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião”.

<sup>47</sup> “Art. 24. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”.

*câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos* e enquanto não criadas, poderão ser utilizados mediadores como são feitos os procedimentos comuns<sup>48</sup>.

### **2.1.2. Arbitragem.**

A arbitragem, como método heterônomo de solução de conflitos, não se confunde com a mediação nem com a conciliação. Na arbitragem, o árbitro julga o litígio a ele submetido e impõe às partes uma solução definitiva, tal como ocorre no processo jurisdicional.

Na mediação e na conciliação, conforme visto no tópico anterior, quando elas são bem-sucedidas, são as próprias partes que resolvem o litígio, e não o mediador/conciliador. Já na arbitragem é o árbitro que resolve a lide, impondo uma solução.

Outra característica da arbitragem está na aplicação de um dos princípios que a regem, o *kompetenz-kompetenz*. O princípio da competência-competência é derivado da doutrina alemã e foi consagrado pela lei de arbitragem em seu art. 8º. O referido artigo dispõe, em seu parágrafo único, ser dever do árbitro “decidir de ofício ou por provocação das partes, as questões acerca da existência, validade e eficácia da convenção de arbitragem e do contrato que contenha a cláusula compromissória”. Além de conferir ao árbitro a missão de decidir sobre sua própria competência para julgar o caso, a aplicação desse princípio visa afastar a apreciação por parte do Poder Judiciário sobre um possível vício da cláusula compromissória, o que traria extrema morosidade para o procedimento arbitral.<sup>49</sup> No

---

<sup>48</sup> “Art. 33. Enquanto não forem criadas as câmaras de mediação, os conflitos poderão ser dirimidos nos termos do procedimento de mediação previsto na Subseção I da Seção III do Capítulo I desta Lei”. Há previsão de sua aplicação até mesmo para questões tributárias, como se observa no art. 34, § 2o. da Lei 13.140/2015.

<sup>49</sup> Recentemente, o STJ ao julgar o Conflito Positivo de Competência 139.519-RJ, afastou a competência do TRF2 para apreciar litígio envolvendo a ANP – órgão da Administração Direta – e a Petrobrás, com posterior intervenção do Estado do Espírito Santo sobre alegada alteração na distribuição de *royalties*. Trata-se do primeiro julgado acerca da aplicação da arbitragem no âmbito da administração pública. O STJ considerou prematura a abertura da instância estatal, o que frustraria o propósito maior do instituto da arbitragem, e declarou competente o Tribunal Arbitral da Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional – CCI, com sede em Nova York/EUA. A controvérsia girou em torno da competência para decidir sobre a existência, validade e eficácia de cláusula compromissória inserida em contrato de concessão para exploração de campos de petróleo firmado entre a ANP e a Petrobrás. No caso concreto, a ANP alterou unilateralmente o contrato, modificando a área concedida, de forma a aumentar a participação a ser paga pela Petrobrás à União Federal. Com base na cláusula arbitral prevista no contrato de concessão, a empresa pública deflagrou o procedimento arbitral junto à Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional – CCI, não sem antes ajuizar ação anulatória na contra a União com a finalidade de suspender os novos repasses. A liminar, concedida em 1ª instância, foi cassada pelo TRF2, o que levou a estatal a suscitar conflito de competência no STJ, pois ambas as instâncias se afirmavam competentes.

entanto, a parte que se sentir prejudicada não será privada de recorrer ao judiciário ao final do procedimento, para pleitear possível anulação da sentença arbitral.

A arbitragem é um procedimento que necessariamente é relativo a um conflito envolvendo direitos patrimoniais disponíveis e, no Brasil, é regulada pela Lei 9.307/1996 (com alterações trazidas pela Lei 13.129/2015, que expressamente autoriza o uso da arbitragem na Administração Pública). Nela, o árbitro ouve argumentos e evidências de cada parte e depois decide. Em arbitragens vinculantes, as partes acatam a decisão do árbitro como acatariam a sentença de um juiz, normalmente sem direito à recurso. Na arbitragem não vinculativa, as partes podem solicitar um julgamento pelas vias judiciais tradicionais se não aceitarem a decisão do árbitro. Vale ressaltar, porém, que a lei brasileira adotou a primeira modalidade – arbitragem vinculativa –, de modo que a opção pelo procedimento arbitral exclui a atuação do Poder Judiciário.

O novo Código de Processo Civil confirma a arbitragem como um instrumento jurisdicional autônomo, pondo fim à eterna discussão sobre legitimidade, validade, legalidade e aplicação da sentença arbitral. Além disso, inova ao estabelecer a possibilidade de integração entre juízo arbitral e juízo estatal para cumprimento de medidas liminares, cautelares e antecipações de tutelas, bem como para condução e oitiva de testemunha renitente, dando plena eficácia à Lei de arbitragem.

Outro ponto digno de nota é que o novo Código Processo Civil preserva uma das características básicas da arbitragem, que é justamente o sigilo, visto que a confidencialidade é essencial para a manutenção de certos negócios ou a formulação de estratégias empresariais e o desenvolvimento de novos produtos. Estamos tratando de uma flexibilização da administração pública com o objetivo de se tornar mais efetiva e eficaz.

Nas palavras de Selma Lemes:

A arbitragem, portanto, é um modo extrajudiciário de solução de conflitos em que as partes, de comum acordo, submetem a questão litigiosa a uma terceira pessoa, ou várias pessoas, que constituirão o tribunal arbitral. A decisão exarada por esse tribunal arbitral tem os mesmos efeitos de uma sentença judicial (art. 31 da Lei 9.307, de 23.09.1996).<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> LEMES, Selma. **Arbitragem na Administração Pública. Fundamentos jurídicos e Eficiência Econômica**. São Paulo: Quartier Latin, 2007a. p. 59.

Diante do princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário, as partes se submetem à arbitragem por meio de livre convenção<sup>51</sup>. É a autonomia da vontade das partes que as vincula ao processo arbitral e afasta a jurisdição estatal, o qual só conhecerá da lide em sede de execução de sentença arbitral ou de ação anulatória, quando houver.<sup>52</sup>

Apesar da litigiosidade sempre presente, a arbitragem promove uma maior cooperação entre as partes do que o processo judicial. Isso porque elas regularmente pretendem manter a relação jurídica, por vezes comercial, ou mesmo diante da possibilidade de alteração das regras procedimentais da arbitragem por consenso, o que estimula a cooperação.

De acordo com o art. 1º da Lei de arbitragem, “as pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis”. Obviamente, o uso da arbitragem não está restrito às relações empresariais<sup>53</sup>, mas com certeza é no âmbito dessas relações em que a arbitragem é mais utilizada.<sup>54</sup>

---

<sup>51</sup> Por isso, que a alteração inicialmente trazida pela Lei 13.129/2015 foi vetada no campo em que acrescentava a aplicação da arbitragem nos contratos de adesão e, que de certa forma, autorizaria de forma ampla, a arbitragem nas relações de consumo. Em decorrência das garantias próprias do direito do consumidor, tal ampliação do espaço da arbitragem, sem os devidos recortes, poderia significar um retrocesso e ofensa ao princípio norteador de proteção do consumidor. O dispositivo autorizaria a previsão de cláusula de compromisso em contrato individual de trabalho.

<sup>52</sup> Ressalvadas as medidas urgentes.

<sup>53</sup> No âmbito da Administração Pública, as sociedades de economia mista, notadamente empresas ligadas ao mercado de energia elétrica, podem utilizar a arbitragem em seus contratos. O art. 173, § 1º, incisos I e II, da Constituição Federal, reconhece a sujeição da sociedade de economia mista "ao regime jurídico das empresas privadas, inclusive quanto aos direitos e obrigações civis, comerciais, trabalhistas e tributárias" e a situação paritária a sociedade de economia mista com a empresa privada. Além disso, o art. 54, *caput*, da Lei 8.666/1993, dispõe serem aplicáveis supletivamente aos contratos administrativos, os princípios da teoria geral dos contratos.

<sup>54</sup> As vantagens da arbitragem para a solução de conflitos empresariais são várias, merecendo destaque, principalmente, o fato de as partes poderem nomear como árbitros especialistas na matéria objeto do litígio, o que com certeza conferirá muito mais segurança, além de se evitarem gastos desnecessários com perícias. Quando o litígio, todavia, versar sobre matéria exclusivamente de direito, recomenda-se que pelo menos o Presidente do tribunal arbitral seja advogado. Outras características positivas da arbitragem podem ser destacadas: a) celeridade, já que no procedimento arbitral, em regra, os árbitros têm prazo curto para apresentação do laudo arbitral; b) irrecorribilidade, já que a decisão do juízo arbitral é definitiva e dela não cabe recurso, apenas pedido de esclarecimento (*embargos de declaração*) ou, quando muito, ação anulatória, nas hipóteses do art. 32 da Lei de Arbitragem; c) informalidade, já que o procedimento arbitral é muito mais informal e flexível do que o processo jurisdicional; d) autonomia da vontade, já que as partes têm muito mais liberdade no procedimento arbitral do que no processo jurisdicional, podendo escolher, por exemplo, os árbitros e as regras de direito material e processual aplicáveis; e) confidencialidade, já que o procedimento arbitral é, em regra, sigiloso, ao contrário do processo jurisdicional, que em regra é público; e f) preservação do relacionamento das partes, já que o procedimento arbitral costuma gerar muito menos animosidade entre as partes do que o processo jurisdicional.

No Brasil, o número de procedimentos realizados nas seis principais Câmaras de arbitragem<sup>55</sup> do país aumentou, em uma década, quase dez vezes. Já os valores envolvidos nas disputas somaram R\$ 38 bilhões. Os dados são da pesquisa “Arbitragem em Números e Valores”<sup>56</sup> que teve a primeira edição publicada em 2005. Naquele ano, havia apenas 21 processos arbitrais, que envolveram R\$ 247 mil. No ano de 2010, os valores envolvidos em arbitragem nas Câmaras pesquisadas eram de R\$ 2,8 bilhões, em 2014, foram registrados 218 novos casos e a quantia ultrapassou os R\$ 11,7 bilhões. Em 2015, houve aumento no número de procedimentos, foram 222, mas os valores envolvidos ficaram um pouco abaixo do ano anterior, R\$ 10,7 bilhões. Os casos envolvem assuntos do dia a dia das empresas. São disputas, principalmente, societárias e sobre fornecimento de bens e serviços. A maioria está relacionada aos segmentos da construção civil e energia.

Apesar de ainda tímida, a Administração Pública também está começando a buscar a arbitragem como meio para solucionar seus conflitos. Pesquisa realizada após o advento da Lei 13.129/2015, que alterou a Lei 9.307/1996, revela que em 2016 houve 20 novos casos de arbitragens envolvendo a Administração Pública Direta ou Indireta em cinco das seis Câmaras pesquisadas (CAMARB, CAM-CCBC, CAM FIESP/CIESP, CAM-BOVESPA e CAM-FGV). Já no que se refere às arbitragens em curso em 2016 com a Administração Pública foram 55 casos. Considerando que em 2016 o número total de arbitragens sendo processadas era de 609 casos, pode-se dizer que quase 9% (9,03%) dessas arbitragens tiveram em um dos polos a Administração Pública.

A vantagem da arbitragem, segundo a pesquisa, estaria na rapidez em que os casos são resolvidos, cerca de 14 meses. Procedimento célere, se comparado a um processo na justiça comum, que dura mais de 10 anos<sup>57</sup>.

Assim, verifica-se que a constante introdução de técnicas de pacificação social visando à construção de solução de conflitos de forma participativa e tendente ao diálogo faz com que a chamada “administração pública consensual” se fortaleça a cada dia,

---

<sup>55</sup> Câmaras Americana de Comércio Brasil-Estados Unidos (Amcham); de Arbitragem Empresarial – Brasil (Camarb); de Comércio Brasil-Canadá (CCBC); de Conciliação, Mediação e Arbitragem Ciesp/Fiesp; da FGV e o do Centro de Arbitragem e Mediação (CAM).

<sup>56</sup> Pesquisa “Arbitragem em Números”, realizada por Selma Lemes. Disponível em: <<http://selmalemes.adv.br/noticias/An%C3%A1lise%20da%20pesquisa%20arbitragens%20em%20n%C3%BAmeros%202010%20a%202015.pdf>>. Acesso em 3.8.2018.

<sup>57</sup> *Idem*.

regendo as relações entre esta e os administrados. Há, portanto, na escolha da solução arbitral a consideração cuidadosa do interesse público.<sup>58</sup>

O sucesso da arbitragem, portanto, depende de sua correta articulação com o Poder Judiciário<sup>59</sup>. A boa tecnologia jurídica requer dos tribunais estatais a delimitação o mais precisa possível dos limites da atuação jurisdicional dos árbitros, dando às partes que optarem pela jurisdição privada, de um lado, a segurança de que sua opção será respeitada e, de outro, a garantia de que essa opção não será objeto de abuso ou deturpações.

## 2.2. Implementação dos Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASC).

O Conselho Nacional de Justiça tem demonstrado preocupação com os meios alternativos de resolução de conflitos ao menos desde o ano de 2006, quando criou o programa “Conciliar é Legal” e lançou o Movimento Nacional pela Conciliação com o objetivo de fomentar a realização de audiências conciliatórias em todos os tribunais do país.

Após a realização de diversas ações tendentes à promoção de mutirões de conciliação por toda a nação, já no quarto ano de atividades, o Movimento Nacional pela Conciliação resolveu disciplinar e instituir uma política pública de resolução consensual de conflitos a ser desenvolvida pelos tribunais brasileiros, o que realizou por meio da edição da Resolução 125/2010.

---

<sup>58</sup> "Ao optar pela arbitragem o contratante público não está transigindo com o interesse público, nem abrindo mão de instrumentos de defesa de interesses públicos. Está, sim, escolhendo uma forma mais expedita, ou um meio mais hábil, para a defesa do interesse público. Assim como o juiz, no procedimento judicial deve ser imparcial, também o árbitro deve decidir com imparcialidade. O interesse público não se confunde com o mero interesse da Administração ou da Fazenda Pública; o interesse público está na correta aplicação da lei e se confunde com a realização correta da Justiça". WALD, Arnoldo, CARNEIRO, Athos Gusmão, ALENCAR, Miguel Tostes de, e DOURADO, Ruy Janoni. **Da Validade de Convenção de Arbitragem Pactuada por Sociedade de Economia Mista**. In: Revista de Direito Bancário do Mercado de Capitais e da Arbitragem. Nº 18, ano 5 (outubro-dezembro de 2002), p. 418.

<sup>59</sup> Alguns juízes de primeira instância e até mesmo desembargadores de tribunais estaduais manifestaram – e ainda manifestam – resistência à Lei de Arbitragem, talvez por verem nos tribunais arbitrais um concorrente perigoso ao monopólio estatal da jurisdição. Nas palavras de um Ministro aposentado do STJ: “ao longo da atuação profissional, deparamos com situações em que o magistrado, preso ao preceito do monopólio da jurisdição, de matriz constitucional, entende que a jurisdição se concentra exclusivamente no Poder Judiciário. Em linha de princípio, revela-se certa resistência em acolher decisões que não provenham dos seus quadros”: FONSECA, José Arnaldo da. **Jurisdição estatal e jurisdição arbitral: conflito aparente**. In: Revista de arbitragem e mediação. Nº 23, ano 6 (outubro a dezembro de 2009). São Paulo: RT, 2009, p. 51.

Como já anunciado anteriormente, o Conselho Nacional de Justiça, na Resolução 125/2010, estava incumbido de organizar um programa com objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios social por meio da conciliação e da mediação<sup>60</sup>. Trata-se de importante avanço no incentivo à resolução de conflitos por meios autocompositivos no âmbito do Poder Judiciário, fomentando seu desenvolvimento através da obrigação imposta aos tribunais na criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania.

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos, os CEJUSC, são responsáveis pela realização de sessões e audiências tanto na fase pré-processual, ou seja, antes do ajuizamento do processo judicial; conciliação e mediação processual, durante o curso do processo judicial, em qualquer grau de jurisdição; serviços de cidadania, esses podem ser oferecidos no CEJUSC ou os funcionários do CEJUSC deverão prestar orientação às partes sobre onde os encontra, são exemplos: emissão de documentos, assistência social e psicológica, orientação jurídica, entre outros.

Para consolidar a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, foi criado o Portal da Conciliação, disponibilizado no sítio eletrônico do CNJ<sup>61</sup>, que acumula a responsabilidade de publicar diretrizes da capacitação dos conciliadores e mediadores, bem como do seu código de ética, além de apresentar relatório gerencial do

---

<sup>60</sup> Os arts. 8º e 9º da Resolução 125/2010 determinam que: “Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejusc), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. Art. 9º Os Centros contarão com 1 (um) juiz coordenador e, se necessário, com 1 (um) adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Salvo disposição diversa em regramento local, os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução”.

<sup>61</sup> Sob esse enfoque, o Conselho Nacional de Justiça, na Resolução 125/2010, já havia ficado incumbido de organizar um programa com objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios social por meio da conciliação e da mediação. Os arts. 8º e 9º da Resolução 125/2010 determinam que: “Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejusc), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. Art. 9º Os Centros contarão com 1 (um) juiz coordenador e, se necessário, com 1 (um) adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Salvo disposição diversa em regramento local, os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução”.

programa, por tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro, compartilhar boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e estudos, manter fórum permanente de discussão, divulgar notícias relacionadas ao tema e apresentar relatórios de atividades da semana da Conciliação.

Os CEJUSC são unidades do Poder Judiciário que podem ser instaladas por meio de parcerias com entidades públicas e privadas que oferecem meios para a autocomposição aos cidadãos, como forma de resolução de seus conflitos, em prédios particulares ou no prédio do Fórum. Os CEJUSC podem ainda auxiliar os Juizados ou varas na realização de audiências de conciliação ou mediação processuais. Com o acordo, o juiz procede à homologação e este terá eficácia de título executivo judicial.

Nesse novo modelo de sistema de resolução de conflitos, os meios alternativos – dentre os quais, a conciliação, a mediação, a arbitragem – colocam-se ao lado do processo judicial como uma opção que objetiva reduzir o custo e a demora dos procedimentos, estimular a participação da comunidade na resolução dos conflitos e facilitar o acesso à solução do conflito, descongestionando, ainda, os tribunais.

Outra importante ferramenta surgiu através do Ministério da Justiça, com a criação em 2012 da Escola Nacional de Mediação e Conciliação – ENAM, atualmente sob a responsabilidade da Secretaria Nacional de Justiça, é uma ferramenta que busca contribuir com a formulação e a oferta de capacitações, treinamentos, cursos, materiais pedagógicos e didáticos, além de pesquisas acadêmicas sobre os meios alternativos de solução de conflitos<sup>62</sup>.

No sítio eletrônico do Ministério da Justiça, podem ser encontrados, além dos cursos disponíveis, que são conferidos pela Escola da Advocacia-Geral da União (EAGU) e pelo Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília (CEAD-UnB), manuais de resolução de alternativa de conflitos são disponibilizados, com técnicas de negociação de conflitos para Advogados, Defensoria Pública, membros do Ministério Público, representantes de empresas. Tudo isso demonstra que o poder público está engajado em

---

<sup>62</sup> BRASIL. Disponível em <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/enam-2017/enam-1>>. Acessado em 2.5.2018.

propiciar e capacitar para que os meios autocompositivos na solução de conflitos se tornem cada vez mais difundidos.

Importante mencionar, também, outra ferramenta disponível no portal do Ministério da Justiça, que está sob responsabilidade da Secretaria Nacional de Justiça, é a Estratégia Nacional de Não Judicialização (Enajud).<sup>63</sup> O objetivo é promover métodos autocompositivos como a mediação, a negociação e a conciliação, obtendo soluções mais rápidas na reparação do direito lesado e reduzindo o número de processos judiciais.

A Enajud é composta por diversos grupos temáticos, compostos atualmente por: Bancos, Setor Público, Mercados Regulados e Varejo. Assim, a Enajud é formada por: Comitê Gestor: composto pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (Secretaria Nacional de Justiça e Secretaria Nacional do Consumidor), Advocacia-Geral da União, Ministério da Previdência Social e Conselho Nacional do Ministério Público, além de representantes e suplentes de cada GTT; Grupos Temáticos de Trabalho (“GTT”), compostos por representantes de entidades de cada setor (bancos, empresas de telecomunicações, empresas de varejo e setor público); e Fórum de Apoiadores: constituído por entidades ligadas aos diversos setores ou que tenham interesse nas ações propostas pelos grupos.

Esse movimento que envolve a Justiça como um todo reflete o afastamento do Estado como ente de força e poder, dando lugar à sociedade organizada, que dispõe de outros métodos.

Mas esses métodos ainda podem se tornar mais eficientes quando aliados ao uso da tecnologia, através de *softwares* e plataformas virtuais na solução de conflitos. Esse será o tema a ser abordado nos capítulos seguintes.

---

<sup>63</sup> BRASIL. Disponível em <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/enajud-2017/a-estrategia>> Acessado em 2.5.2018.

### **3. EM QUE CONSISTE A *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR)? COMO SE DÁ A SUA APLICAÇÃO EM OUTROS PAÍSES?**

Este capítulo abordará como os métodos alternativos de solução de conflitos estão se utilizando das inovações no ramo da tecnologia e criando meios mais céleres através de plataformas virtuais.

Traremos exemplos de resolução *online* de conflitos (ODR ou *online dispute resolution*) que estão sendo utilizados no sistema americano e na União Europeia e de que forma se dá sua aplicação.

#### **3.1. Considerações iniciais.**

A resolução *online* de conflitos (ODR ou *online dispute resolution*) utiliza plataformas virtuais nas soluções alternativas de conflitos, como as já explicadas ADR (*Alternative Dispute Resolution*) ou MASC (Métodos Alternativos de Solução de Conflitos) existentes no nosso ordenamento pátrio.

No MASC, há três partes: o requerente, o réu e a terceira parte neutra (um mediador ou árbitro, por exemplo). No entanto, a ODR difere desse sistema de três partes introduzindo computadores e *softwares* – uma parte independente que pode ajudar a gerenciar a disputa<sup>64</sup>. O sistema pode ajudar a resolver conflitos, especialmente quando as partes estão longe umas das outras e pode ser fundamental para gerenciar as relações com os clientes e a reputação comercial<sup>65</sup>.

Esses métodos utilizam a tecnologia digital como forma de combinar métodos tradicionais já existentes (arbitragem, conciliação e mediação) de forma *online*, através de

---

<sup>64</sup> KATSH, Ethan; RIFKIN Janet. *Online Dispute Resolution – Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001, p. 8.

<sup>65</sup> LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53- 70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>>. Acessado em 22.8.2018.

plataformas virtuais. Elas podem se apresentar como câmaras privadas, escolhendo um elemento neutro para pacificar o conflito, como se fosse um “juiz”, mas sem ser vinculado ao Estado<sup>66</sup>, ou através da aplicação da teoria dos jogos<sup>67</sup>.

No Brasil, além das plataformas virtuais privadas existentes, há uma plataforma do governo<sup>68</sup> que conta com a participação de empresas, Procon, Ministério Público, Defensoria Pública e Tribunais de Justiça. O diferencial é que não utiliza os métodos tradicionais de solução alternativa de conflitos, mas apenas oferece um *link* para que o consumidor faça a reclamação e a empresa cadastrada responda ou não à insatisfação do cliente. O objetivo do programa é divulgar empresas eficientes na solução de conflitos, gerando um *ranking* de satisfação do usuário.

As plataformas digitais de solução de conflitos, além de permitirem uma resposta rápida aos casos que são avaliados – em média 60 dias para conciliação/mediação e 100 dias para arbitragem<sup>69</sup> – podem se tornar uma maneira inovadora de amenizar o atual cenário em que se encontra o Poder Judiciário, que recebeu no ano de 2016 trinta milhões de casos novos<sup>70</sup>.

Ou seja, a ODR, utilizando os métodos tradicionais de resolução de conflitos, busca reconfigurar o sistema, introduzindo computadores e *softwares*, para uma forma mais célere, eficaz e econômica de solucionar disputas. A consequência principal é a autocomposição como modelo primário, e a judicialização como fonte secundária.

No entanto, para que todo esse sistema funcione perfeitamente, a primeira mudança a ser feita é a forma de pensar dos operadores do Direito, pois temos uma formação jurídica baseada na cultura do litígio e não fomos treinados a resolver problemas através da autocomposição. Essa barreira é a primeira ser vencida.

---

<sup>66</sup> Alguns exemplos de plataformas virtuais que oferecem esse serviço: Resolvejá, Justto (Arbitranet e Acordo Fácil), Itkos, D’Acordo, a Mediação *Online* e a Sem Processo.

<sup>67</sup> Como por exemplo a Econciliar que utiliza rodadas de negociações com lances às cegas até se chegar a um *match* entre os lances.

<sup>68</sup> Exemplificando: Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1520453549231>).

<sup>69</sup> Dados referentes as plataformas privadas de solução de conflitos já citadas (Resolvejá, Justto, Mediação *Online* e a Sem Processo).

<sup>70</sup> Dados referentes ao Relatório Justiça em Números. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acessado em 20.4.2018.

O segundo fator, não menos importante, é a capacitação dos mediadores, árbitros e conciliadores, isso se estivermos utilizando as plataformas digitais tradicionais. Caso contrário, se estivermos diante daquelas que utilizam a aplicação da teoria dos jogos<sup>71</sup>, estaremos diante de uma inteligência artificial, com respostas pré-programadas, prevendo resultados alcançáveis para viabilizar um acordo. Contudo, essa última plataforma se limita a litígios patrimoniais, com valores monetários pré-determinados.

No livro *Tomorrow's Lawyers – An Introduction to Your Future*<sup>72</sup>, Richard Susskind defende que o futuro dos serviços legais será um mundo de tribunais virtuais, negócios jurídicos *online*, produção de documentos via *internet* e contratação de outras empresas para alguns serviços específicos. Para ele, o mercado legal acabará liberalizado, com novos empregos e novos trabalhadores.

Ainda segundo Susskind, processos serão simplificados e o quadro de pessoal será mais enxuto, mas as estratégias ainda estarão sob o controle de advogados. *Softwares* que permitam a automatização da montagem de textos representarão um enorme ganho de produtividade na criação de contratos (seguindo padrões), o que evitará erros e futuras ações judiciais. Da mesma forma, escritórios de advocacia utilizarão *softwares* para produzirem petições no contencioso de massa, assim como permitirão o controle de andamento de processos, aumentando a eficiência no acompanhamento de mais ações pelo mesmo profissional. Por fim, toda e qualquer tecnologia que permita o teletrabalho contribuirá para a criação de escritórios virtuais (sem a necessidade de alocação física, aluguel de imóvel e equipamentos). Quanto aos chamados robôs, na realidade o que se está fazendo é a automatização de procedimentos e diagnósticos – o que de fato poderá representar uma parte da rotina do advogado que deixará de ser feita por ele.<sup>73</sup>

No Brasil, a resistência em se adaptar a este “futuro” deve estar com dias contados, pois todas essas predições feitas por Susskind já começaram a ocorrer, a exemplo dos projetos *Dra. Luzia* e *Victor*<sup>74</sup>. O primeiro passo já foi dado, com o abandono da máquina

---

<sup>71</sup> A negociação se dá em total de três rodadas e é feita “às cegas”. Os usuários recebem a notificação do *match* quando o usuário representante da parte requerida efetuar um lance igual ou maior que o lance do usuário requerente. Automaticamente é disponibilizado pelo sistema *eConciliar* um Termo de Acordo Extrajudicial.

<sup>72</sup> SUSSKIND, Richard. *Tomorrow's Lawyers – An Introduction to Your Future*. Oxford: Oxford University Press, 2ª. ed., 2017, p. 112.

<sup>73</sup> SUSSKIND, Richard. *Op.cit.*, p. 112.

<sup>74</sup> Esses projetos serão explicados no próximo capítulo.

de escrever e a chegada dos computadores, bem como o abandono do papel por um sistema informatizado, como já ocorre com o PJe (processo judicial eletrônico)<sup>75</sup>. A tendência é que os *softwares* e robôs que estão chegando ao mercado envolverão o sistema Judiciário como um todo, reduzirão custos e aumentarão a eficiência em todos os setores.

### **3.2. Implementação da *Online Dispute Resolution* (ODR) em outros países e seus benefícios.**

Analisaremos o sistema americano, por ser pioneiro no ramo das plataformas *online* de solução de conflitos, servindo como base para o que foi implementado na União Europeia, através da Diretiva 2013/2011 relativa à resolução alternativa de litígios ("Diretiva ADR") e o Regulamento 524/2013 sobre resolução de disputas *online* para litígios de consumo ("Regulamento ODR")<sup>76</sup>.

E, apesar de ainda fazer parte da Comunidade Europeia, o Reino Unido está em período de transição, com saída prevista para março de 2019, e, por isso, será abordado separadamente, assim como feito com os Estados Unidos, principalmente por fazer parte de um sistema de *common law*, diferente dos demais países da União Europeia que adotam o sistema da *civil law* (o adotado no Brasil).

#### **3.2.1. Estados Unidos.**

O sistema norte-americano destaca-se por ter suas disputas resolvidas de forma amigável, sem a procura do sistema judicial<sup>77</sup>. Isso, talvez, tenha a ver com o alto custo do sistema judiciário, que envolve não só os custos com advogados, mas também custos judiciais e possível condenação em honorários sucumbenciais.

---

<sup>75</sup> Atualmente, 19 Estados brasileiros aderiram ao PJe: RO, RR, AM, PA, TO, MA, PI, CE, RN, PE, AL, BA, MG, ES, GO, DF, MT, PR, PB. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao/processo-judicial-eletronico-pje/404-aco-es-e-programas/programas-de-a-a-z/projudi/area-de-atuacao-projudi>>. Acessado em 4.10.2018.

<sup>76</sup> Regulamento que trata da resolução de litígios de consumo *online*. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:PT:PDF>>. Acessado em 14.8.2018.

<sup>77</sup> Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-out-17/eua-pesquisa-revela-percepcoes-americanos-judiciario-justica>>. Acessado em 4.10.2018.

Dessa forma, as ADR (*Alternative Dispute Resolution*) ou MASC (Métodos Alternativos de Solução de Conflitos) já são uma forma comum de solução de conflitos naquele país.

Tendo em vista o mercado crescente, principalmente o eletrônico, novos problemas também surgiram com o avanço deste mercado. Foi pensando nisso que a ODR (*Online Dispute Resolution*) surgiu como forma de solucionar problemas cotidianos advindos desse comércio eletrônico.

Como pioneiro no ramo das plataformas *online* de solução de conflitos, os Estados Unidos contam com uma plataforma denominada *Modria*. Ela seria um acrônimo para *assistência modular de implementação de resolução de disputa em rede*. Foi desenvolvido em 2011 por Colin Rule, que desenhou e executou o sistema de solução de conflitos da eBay<sup>78</sup>, considerado o sistema ODR mais bem-sucedido do mundo.

Colin Rule não tem formação jurídica, mas trabalhou de 2003 a 2011 como consultor, mediador e instrutor da eBay e PayPal, sendo o primeiro diretor e co-fundador da *Online Resolution*, um dos primeiros provedores de resolução de disputas *online* (ODR).

O *Modria* foi adquirido pela *Tyler Technologies*, pioneira no campo da resolução de disputas *online*, que desenvolve produtos de *softwares* para governos locais.<sup>79</sup>

Para entender o *Modria* em funcionamento, temos que analisar o processo de ODR do eBay, que é dividido em duas etapas: primeiro, as partes são encorajadas a resolver seu conflito por meio de negociação direta *online*, sendo assistidas na plataforma para evitar mal entendidos e alcançar uma solução; em um segundo momento, caso o conflito não se resolva mediante negociação, o eBay oferece um serviço de resolução pela própria plataforma. As partes apresentam seus argumentos em uma “área de discussão” e, depois, um membro da equipe do eBay traz uma solução vinculante baseada na política de Garantia de Devolução de Dinheiro do *site*. Esse procedimento *online* é célere, dentro de limites

---

<sup>78</sup> São 60 milhões de casos resolvidos por ano através da plataforma. Disponível em: <<https://www.tylertech.com/solutions-products/modria/history>>. Acessado em 14.8.2018.

<sup>79</sup> Disponível em: <<https://www.lawsitesblog.com/2017/06/modria-innovator-online-dispute-resolution-acquired-tyler-technologies.html>>. Acessado em 20.4.2018.

temporais estabelecidos e deve ser realizado em até trinta dias após a data estimada da entrega.

O sistema *Modria* está sendo utilizado para lidar com grandes volumes de litígios, principalmente em comércio eletrônico, questões trabalhistas e tributárias, além de separações e divórcios. Basicamente é utilizado nos casos patrimoniais e que não envolvam audiências, mas somente documentação previamente produzida, que pode ser facilmente digitalizada e oportunizada a outra parte envolvida na disputa<sup>80</sup>.

Como visto, o objetivo do *Modria* é primeiramente fazer com que as pessoas tomem consciência de que são responsáveis por seus atos, e desta forma, são aptas a resolverem seus problemas. O que a plataforma proporciona é esse encontro, na tentativa de gerar uma negociação, um acordo entre as partes. Não há, necessariamente, a intervenção de um terceiro, o qual só atuará caso os interessados não cheguem a um acordo, decidindo a questão de forma vinculante para ambas as partes.

Outra plataforma muito conhecida é a *Cybersettle*, que desenvolveu um *software* para fornecer serviços de negociação às cegas<sup>81</sup>, proporcionando um acordo de valores em disputas patrimoniais.

Em termos gerais, o requerente e o réu apresentam os valores mais altos e mais baixos que seriam aceitáveis para eles. Esses valores não são divulgados, e quando há

---

<sup>80</sup> Entrevista concedida ao *ABA Journal*, por Robert Ambrogì. (*Tax boards use an online system to resolve disputes*). Para explicar melhor em que consiste o *Modria*, é uma tecnologia construída em torno de quatro módulos, representando quatro estágios de ODR: diagnóstico de problemas, negociação automatizada, mediação e arbitragem. Tradução livre: “Estes módulos funcionam como Legos, diz Rule. Nós podemos clicar juntos e criar dinamicamente fluxos de resolução apropriados para uma grande variedade de diferentes tipos de disputas. A maioria das disputas é resolvida através de uma mistura de comunicações on-line e off-line. A abordagem modular de *Modria* permite que a tecnologia seja adaptada para uma variedade de usos. Na Holanda, *Modria* construiu um sistema para o Conselho de Ajuda Legal que ajuda as partes divorciadas a alcançar um plano de separação. Se eles não são capazes de criar um plano por conta própria através do sistema, ele fornece um mediador on-line que irá ajudá-los. Se a mediação falhar, o caso é transferido para um julgador final e vinculativo. Rule, que não é advogado, diz que, quando começou a trabalhar no ODR há mais de uma década, os advogados eram céticos com isso, se não assustados. Agora, ele acredita que o ODR está a caminho de se tornar amplamente utilizado e aceito”. Disponível em: <[http://www.abajournal.com/magazine/article/tax\\_boards\\_use\\_an\\_online\\_system\\_to\\_resolve\\_disputes/](http://www.abajournal.com/magazine/article/tax_boards_use_an_online_system_to_resolve_disputes/)> Acessado em 20.4.2018.

<sup>81</sup> Algo que ocorre como o já citado Econciliar, mas que será melhor explicado no próximo capítulo.

o encontro de valores, um acordo pode ser alcançado, sendo a figura final geralmente uma divisão no meio.<sup>82</sup>

A *Cybersettle* movimentou mais de 200.000 reclamações de valor agregado acima de US\$ 1,6 bilhão. Mais de 1.200 pedidos foram apresentados e houve uma taxa de liquidação de 66% no prazo de 30 dias após a apresentação, uma economia da máquina judicial que representou US\$ 11,6 milhões, com uma redução média do tempo de liquidação de 85%<sup>83</sup>.

Assim, como se pode ver, nos EUA a utilização de mecanismos de ODR já é uma realidade, e as plataformas lá usadas podem e devem servir de modelo para outros países, como o Brasil, que precisam urgentemente se adaptar a essa nova realidade.

### **3.2.2. União Europeia.**

Em 2013, a União Europeia promulgou duas leis destinadas a tornar a resolução de disputas mais fácil para os consumidores: a Diretiva 2013/2011, relativa à resolução alternativa de litígios ("Diretiva ADR"), e o Regulamento 524/2013, sobre resolução de disputas *online* para litígios de consumo ("Regulamento ODR")<sup>84</sup>.

O comércio internacional e a livre circulação de mercadorias na União Europeia apresentam aos consumidores inúmeras vantagens (por exemplo, produtos mais baratos e uma gama mais ampla de produtos) e desvantagens (por exemplo, comerciantes que estão em diferentes jurisdições e que não são facilmente responsabilizados). O mercado *online* cada vez maior também traz novos e complexos desafios para os consumidores, incluindo a representação e a solução de uma queixa com comerciantes *online* localizados fora de seu país de origem.

O objetivo da Diretiva ADR e do Regulamento ODR é eliminar os obstáculos à livre circulação de mercadorias que existem devido as variações nos procedimentos de resolução alternativa de litígios (ADR) disponíveis nos Estados-membros da União

---

<sup>82</sup> Disponível em: < <http://www.cybersettle.com>>. Acessado em 22.8.2018.

<sup>83</sup> Disponível em: <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>>. Acessado em 23.8.2018

<sup>84</sup> Regulamento que trata da resolução de litígios de consumo *online*. Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:PT:PDF>>. Acessado em 14.8.2018.

Europeia, proporcionando o mesmo nível de proteção dos consumidores em toda a comunidade. Espera-se que a introdução da diretiva ADR e do regulamento ODR leve os consumidores a terem mais confiança ao comprarem de comerciantes fora do seu país de origem, abrindo assim o mercado europeu.

Nos termos do Regulamento ODR, em julho de 2015 foi criada a Plataforma de Resolução de Disputas *Online* para a União Europeia ("Plataforma ODR"). A plataforma ODR oferece um único ponto de entrada para os consumidores da União Europeia e comerciantes que procuram resolver disputas extrajudiciais que resultam de transações *online*, e o procedimento, em resumo, é o seguinte: as queixas podem ser realizadas eletronicamente e gratuitamente em todas as línguas oficiais da União Europeia, e a Plataforma ODR, posteriormente, transmite as reclamações *online* à entidade ADR competente para lidar com a disputa específica. Uma vez que o consumidor e o fornecedor concordam com o método a ser utilizado (mediação, conciliação ou arbitragem) e com a entidade de ADR para resolver o conflito, a plataforma de ODR transfere automaticamente a demanda à entidade, no que seria a terceira fase. Finalmente, a entidade de ADR lida com o caso exclusivamente por meio digital e chega a um resultado em até 90 dias<sup>85</sup>.

Dois anos depois do seu lançamento, a Comissão Europeia divulgou que foram submetidas 68.318 reclamações de consumidores na plataforma. Em concreto, a plataforma ODR recebeu uma média de 2.500 reclamações mensais, com cerca de 71% de satisfação dos usuários, o que justifica o aumento constante de reclamações por meses desde o seu lançamento. Em fevereiro de 2016, a média de queixas era de 744 por mês, ao passo que no início de junho deste ano, o número era superior a 3.500 (3.719). Quanto aos setores que reúnem mais reclamações, são as companhias aéreas (11,91%) e as empresas de vestuário e calçados (11,19%). Quanto aos países, a Alemanha (66%), a Áustria (47%) e a Dinamarca (44%) são os que possuem a taxa mais elevada de comerciantes registados na plataforma. No tocante à faixa etária dos consumidores, as pessoas entre os 25 e 34 anos são as que mais fazem compras *online* (77% dos utilizadores de *internet*).<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Disponível em: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>>. Acessado em 22.8.2018.

<sup>86</sup> Disponível em: <<https://tek.sapo.pt/noticias/internet/artigos/plataforma-de-resolucao-de-litigios-em-linha-recebeu-mais-de-2-mil-queixas-de-consumidores-portugueses>>. Acessado em 14.8.2016.

Esta ferramenta da Comissão Europeia, até o momento, nos parece ter conseguido atingir seus objetivos, que seria fomentar um comércio *online* mais seguro e justo para consumidores e comerciantes, ao fornecer um mecanismo de resolução de litígios de qualidade, confidencial, célere e disponível em 25 línguas.

Outro objetivo é permitir que as pessoas saibam seus direitos de forma mais clara, serviço este que é prestado tanto pelo *site*, que explica passo a passo de como se dará a reclamação e a solução, quanto pela entidade ADR escolhida. Esse, talvez, seja um sistema interessante a ser aplicado no Brasil, pois os *sites* dos nossos tribunais são feitos para quem tem domínio da linguagem jurídica, não sendo acessível para a maioria da população. Os termos utilizados deveriam ser mais objetivos, quem sabe com a criação de um módulo de perguntas e respostas (FAQ), para se tornar mais claro ao jurisdicionado e fomentar o acordo já na fase inicial do litígio.

### **3.2.3. Reino Unido.**

Apesar de ainda fazer parte da Comunidade Europeia, o Reino Unido está em período de transição, com saída prevista para março de 2019, e, por isso, será abordado separadamente, assim como feito com os Estados Unidos, principalmente por fazer parte de um sistema de *common law*, diferente dos demais países da União Europeia, que adotam o sistema da *civil law* (o adotado no Brasil).

Após a entrada em vigor do Regulamento 524/2013, o Reino Unido formou um grupo consultivo de Resolução de Disputas *Online* do Conselho de Justiça Civil para verificar o potencial da ODR para causas civis de valor inferior a £ 25 mil.<sup>87</sup>

O resultado foi a recomendação de que os tribunais estabelecessem um serviço judicial baseado na *internet*, conhecido como *HM Online Court* (HMOC), dividido em três níveis: 1º) fornecer uma avaliação preliminar da reclamação para classificar e categorizar o problema, ficando a parte ciente de seus direitos e obrigações e compreendendo as opções e soluções disponíveis para o caso; 2º) fornecer a facilitação *online* através dos

---

<sup>87</sup> Primeiro artigo publicado pelo grupo consultivo de Resolução de Disputas *Online* sobre o impacto da ODR no Reino Unido. Disponível em: <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>>. Acessado em 23.8.2018.

métodos alternativos de solução de conflitos; 3º) fornecer Juízes *online* – para decidir de forma virtual esses processos.

O Reino Unido, após essa recomendação, investiu £ 700 milhões para modernizar e digitalizar por completo suas Cortes de Justiça. O resultado desse investimento foi o aumento de casos e diminuição de custos judiciais<sup>88</sup>.

Mas será que no Reino Unido o setor privado também poderia oferecer esse serviço de ODR, assim como ocorre nos EUA com as plataformas como *Modria*, *Cybersettle*, dentre outras? Parece-nos que sim.

No Reino Unido podemos mencionar uma importante plataforma virtual na solução de conflitos, a *MoneyClaimsUK*<sup>89</sup>, que utiliza a ADR para disputas de dívidas, permitindo que todas as partes adicionem, visualizem e respondam ao conteúdo. Ela contém ferramentas que permitem a comunicação por escrito e discussões, incluindo bate-papo *online*, com trocas de mensagens de usuários no mesmo espaço de tempo, ou seja, as partes respondem imediatamente às mensagens umas das outras.

A *MoneyClaimsUK* oferece, também, painéis de discussão privados sem a exigência de que os usuários estejam *online* ao mesmo tempo. Além disso, é possível segmentar a plataforma *online* em espaços, de modo que o Espaço A seja acessível apenas a uma parte e ao mediador, o Espaço B seja acessível à outra parte e o mediador, e o Espaço C sejam acessíveis a ambas as partes e ao mediador. Dessa forma, a plataforma pode ser usada para replicar o procedimento de três salas por meio de reuniões virtuais em uma plataforma *online*.

A vantagem óbvia de tais reuniões virtuais é que elas podem ser realizadas à distância, evitando a necessidade de viajar, o que reduz consideravelmente os custos e tempo. Todos os documentos gerados durante o procedimento são armazenados eletronicamente, permitindo que sejam facilmente recuperados, exibidos ou impressos.<sup>90</sup> Todas as quantias recuperadas são pagas diretamente ao usuário. Caso não se chegue a um

---

<sup>88</sup> SUSSKIND, Richard. *Op cit.*

<sup>89</sup> Disponível em: <<https://www.moneyclaimsuk.co.uk/money-claims-online.aspx>>. Acessado em 20.8.2016.

<sup>90</sup> Disponível em: <<https://www.moneyclaimsuk.co.uk/online-dispute-resolution-odr.aspx>>. Acessado em 20.8.2016.

acordo, a plataforma gera um formulário que servirá como uma petição inicial, apta a ser enviada ao tribunal.

Outro serviço oferecido, esse em parceria com o serviço público e instituições financeiras, é o *Financial Ombudsman Service*. Ele é mantido através de uma combinação de impostos estatutários e honorários de casos, que são pagos por empresas financeiras que são reguladas pela *Financial Conduct Authority* (FCA) ou licenciadas pelo *Office of Fair Trading* (OFT) e são automaticamente cobertas por lei através do pagamento de uma taxa a ser paga assim que uma reclamação é gerada. O serviço, no entanto, é gratuito para os consumidores<sup>91</sup>.

O *Financial Ombudsman Service* do Reino Unido foi estabelecido por lei em 2000 como o órgão de ADR no setor dos serviços financeiros. Sua função é resolver disputas entre consumidores e serviços financeiros, com rapidez e informalidade. Seu processo de tratamento de casos é projetado em torno do princípio de que uma disputa é geralmente melhor resolvida se solucionada mais cedo.

As empresas cobertas pelo *ombudsman* têm a oportunidade de resolver as reclamações prontamente – e sempre em menos de oito semanas. Uma vez que uma reclamação é encaminhada ao serviço, seu processo é direcionado para resolução precoce e informal, e os responsáveis pelo caso (conciliadores, mediadores) tentam facilitar uma resolução do litígio entre as duas partes. Se ambas as partes concordarem (o que normalmente acontece em cerca de 90% dos casos), a disputa é resolvida. Mas qualquer das partes pode discordar e pedir que o caso seja encaminhado a um *ombudsman* para determinação definitiva e vinculativa. As determinações de um *ombudsman* podem ser aceitas ou rejeitadas por um consumidor, mas se um consumidor aceitar a decisão, então é obrigatório. Essas decisões não são passíveis de recurso, mas estão sujeitas a revisão judicial.<sup>92</sup>

Se esse sistema, por exemplo, já fosse utilizado pelas instituições financeiras no Brasil, poderia significar a diminuição vertiginosa de processos que tramitam no país.<sup>93</sup>

---

<sup>91</sup> Disponível em: < <http://www.financial-ombudsman.org.uk>>. Acessado em 23.8.2016.

<sup>92</sup> Disponível em: < <http://www.financial-ombudsman.org.uk>>. Acessado em 23.8.2016.

<sup>93</sup> Pesquisa realizada pelo CNJ dos 100 maiores litigantes no Brasil. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa\\_100\\_maiores\\_litigantes.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa_100_maiores_litigantes.pdf)>. Acessado em

Isso porque o setor público federal e os bancos representam cerca de 76% do total de processos dos 100 maiores litigantes nacionais, enquanto o setor bancário corresponde a mais da metade do total de processos pertencentes aos 100 maiores litigantes da Justiça Estadual (54%).

No I Seminário *Ombudsman* como Forma de Desjudicialização dos Conflitos na Relação de Consumo, que analisou uma possível aplicação do *ombudsman* no Brasil, o professor Kazuo Watanabe destacou que a questão fundamental “é pensar de que forma estruturar-se-á o *ombudsman* e como criar uma prática que convença os consumidores a acreditar no instituto”.<sup>94</sup>

Ainda segundo outros especialistas que participaram deste seminário, o *ombudsman* bancário poderia ser realizado por um órgão de representação da sociedade não vinculado nem ao sistema bancário, nem aos órgãos de proteção ao consumidor, que de forma imparcial iria analisar o caso concreto e oferecer uma solução para o conflito, de modo mais célere e eficaz. E, da mesma forma que ocorre em outros países, caso o consumidor não concorde com a decisão tomada, poderia, ainda, socorrer-se do Poder Judiciário.

Como vimos, esse é um pequeno cenário do que já existe no mundo em termos de solução alternativa de conflitos com uso de novas tecnologias, especialmente por meio da *internet*.

A resolução *online* de conflitos (ODR ou *online dispute resolution*), através da utilização de plataformas virtuais nas soluções alternativas de conflitos, pode trazer a simplificação e a rapidez na solução de disputas, representando um ganho maior de produtividade e economia para o próprio sistema judicial.

Agora, devemos pensar em como adaptar esse sistema de ODR para ser implementado à realidade brasileira, tema este que será abordado no próximo capítulo.

---

23.8.2016. Observa-se que a Caixa Econômica Federal e os grupos Itaú e Bradesco detêm mais da metade dos processos dos 100 maiores litigantes nacionais que compõem o setor bancário.

<sup>94</sup> Resultados do I Seminário *Ombudsman* como Forma de Desjudicialização dos Conflitos na Relação de Consumo, realizado nos dias 12 e 13 de setembro de 2016, em Brasília. Disponível em: < [http://ec2-34-201-249-83.compute-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2016/10/Conclusoes\\_ombudsman.pdf](http://ec2-34-201-249-83.compute-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2016/10/Conclusoes_ombudsman.pdf)>. Acessado em 24.8.2016.

#### 4. IMPLEMENTAÇÃO DA *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR) COMO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL.

Neste capítulo analisaremos as diferenças e características dessas novas tecnologias existentes no Brasil, que ocorrem por meio do uso de plataformas virtuais de solução de conflitos, e de que forma elas poderiam ser aprimoradas para otimizar a solução de conflitos no país, principalmente no âmbito consumerista que representa um grande volume de ações judiciais por todos países<sup>95</sup>.

O objetivo, portanto, será resgatar os métodos alternativos de solução de conflitos, aliando-os à tecnologia já existente, para o fim de demonstrar de que forma a ODR pode se tornar uma forma de solução de conflitos e melhorar a celeridade no acesso à justiça.

##### 4.1. Considerações iniciais.

Como visto no capítulo 2, o Conselho Nacional de Justiça tem demonstrado preocupação em amenizar o grande volume de processos que tramitam no Brasil, sendo uma das alternativas a implementação de meios alternativos de resolução de conflitos. No Brasil, com as modificações trazidas pela Resolução 125 do CNJ e pelo novo Código de Processo Civil, pode-se afirmar que o sistema multiportas começou a ser implementado.<sup>96</sup> Esse cenário, assim como já existe em outros países do mundo, tem acrescentado a tecnologia como importante aliada ao melhor desenvolvimento desse sistema.

Essa tendência já começou a ocorrer, através da introdução da inteligência artificial como facilitadora e agilizadora do sistema judicial. A exemplo disso, podemos citar

---

<sup>95</sup> Justiça em Números 2017. *Op. cit.*, p. 167

<sup>96</sup> Sistema multiportas consiste em um balcão de recebimento ou entrada agregado a um centro de diagnóstico, no qual funcionários especializados recebem as partes, e após seus relatos, são orientadas ao meio mais adequado para a solução de conflitos. O sistema multiportas nada mais é do que um uma forma de organização judiciária, na qual o poder judiciário funciona como um centro de resolução de disputas, onde é realizada a triagem, e encaminhamento para o melhor método, respeitadas as características de cada caso (LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação judicial: análise da realidade brasileira: origem e evolução até a Resolução n. 125, do Conselho Nacional de Justiça**. Coord. Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe. Rio de Janeiro: Forense, 2012, p. 103).

o sistema *Victor*, utilizado na leitura de petições que chegam ao Supremo Tribunal Federal; a plataforma *Dra. Luzia*, que inicialmente foi desenvolvida para otimizar o trabalho das Procuradorias, nas execuções fiscais, mas que agora também está sendo repensada para o Poder Judiciário; bem como novos sistemas de inovação na triagem e classificação de processos que já estão rendendo frutos no Superior Tribunal de Justiça; além, é claro, das plataformas virtuais privadas (*Reclame Aqui*, *Sem Processo*, *eConciliar*, *eConciliador*, *Vamos Conciliar*, *Juspro*, *Juster*, entre outras<sup>97</sup>) e do governo (*Consumidor.gov*).

Passaremos, agora, a analisar as diferenças e características dessas novas tecnologias existentes no Brasil e de que forma elas poderiam ser aprimoradas para otimizar a solução de conflitos no país, tanto na fase pré-processual quanto na processual.

#### **4.2. Cenário nacional.**

Os litígios envolvendo o direito do consumidor, que, na maior parte das vezes, tem como pano de fundo questões de fato e de direito extremamente simples, representam uma grande fatia do acervo judiciário<sup>98</sup>. Para se ter uma ideia, de 2006 a 2012, o número de processos envolvendo questões consumeristas quadruplicou no Supremo Tribunal Federal, conforme apontou estudo da Fundação Getúlio Vargas<sup>99</sup>. Infelizmente, o Poder Judiciário está superlotado, e a máquina pública à beira de um colapso. Litigar convencionalmente nos tribunais é custoso, lento e, muitas vezes, ineficiente<sup>100</sup>.

No Brasil, timidamente, *softwares* de ODR vem ganhando espaço, segundo dados da Associação Brasileira de *Lawtechs & Legaltechs* (AB2L).<sup>101</sup> Em pesquisa nacional sobre o cenário de tecnologias para o mercado jurídico, realizada pela referida associação,

---

<sup>97</sup> Resolvejá, Justto (Arbitranet e Acordo Fácil), Itkos, D'Acordo, a Mediação Online.

<sup>98</sup> FLÁVIO DE OLIVEIRA, Amanda. Garantias do consumo: Em seus 25 anos, Código de Defesa do Consumidor ampliou acervo do Judiciário. Consultor Jurídico. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2016-fev-03/garantias-consumo-25-anos-cdc-ampliou-acervo-judiciario>>. Acessado em 28.8.2018.

<sup>99</sup> Valor Econômico. Supremo em Números mostra explosão de ações de consumidor. Legislação. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/legislacao/3243360/supremo-em-numeros-mostra-explosao-de-acoes-de-consumidor>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>100</sup> SUSSKIND, Richard. *Op. cit.*, p. 112.

<sup>101</sup> Entidade que visa a apoiar o desenvolvimento de empresas que oferecem produtos ou serviços inovadores por meio do uso de recursos tecnológicos para a área jurídica AB2L. Associação Brasileiro de *Lawtechs & Legaltechs*. Disponível em: <<http://www.ab2l.net.br/>>. Acessado em 3.9.2018.

verificou-se que a demanda do mercado por plataformas de negociações de acordo é de apenas 2%<sup>102</sup>.

Talvez esse baixo número de acordos ainda seja pequeno devido a falta do conhecimento e divulgação aos potenciais usuários acerca dos benefícios de resolver suas controvérsias através de uma plataforma *online*.

Analisaremos agora as principais plataformas *online* de solução de conflitos, identificando variações em suas abordagens.

#### **4.2.1. Reclame Aqui.**

A mais antiga plataforma virtual de negociação no Brasil é a *Reclame Aqui*.<sup>103</sup> Nesta plataforma *online*, os consumidores podem registrar suas queixas em um ambiente virtual, relacionadas a produtos, serviços ou empresas. Depois disso, as empresas são convocadas para responderem às reclamações, apresentando as soluções disponíveis, podendo ser aberto um canal privado para a solução e transmissão de dados (documentos) entre o queixante e a empresa. Por fim, o consumidor registra sua avaliação sobre a atitude da empresa e informa se seu assunto foi claramente resolvido ou não, valendo destacar que em tal procedimento as partes não são ajudadas por um terceiro e a participação de advogados é dispensada.

O *Reclame Aqui* gera resultados promissores<sup>104</sup>, porque promove uma comunicação rápida entre as partes. Ademais, a plataforma é livre de custos e possui mecanismos que mantêm altos níveis de solvência dos termos negociados, embora não gerem um título executivo. Basicamente, a estratégia desenvolvida para vincular os negociadores ao resultado de sua deliberação advém da publicidade dos resultados obtidos, através de um *ranking* das empresas. Isso causa, conseqüentemente, uma preocupação com sua reputação no mercado perante seus futuros compradores<sup>105</sup>, porque 92% dos usuários

---

<sup>102</sup> AB2L apresenta primeira pesquisa nacional sobre o cenário de *lawtechs* e *legaltechs*. Disponível em: <<https://startupi.com.br/2017/07/ab2l-apresenta-primeira-pesquisa-nacional-sobre-o-cenario-de-lawtechs-e-legaltechs/>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>103</sup> Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>104</sup> Reclame Aqui foi criado em 2001 e possui em média 30.000 reclamações por dia, das quais que 78% são solucionadas em até 3 dias. Disponível em: <[https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/reclame-aqui-e-o-5-site-brasileiro-mais-acessado\\_2043/](https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/reclame-aqui-e-o-5-site-brasileiro-mais-acessado_2043/)>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>105</sup> Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/>>. Acessado em 3.9.2018.

que acessam o Reclame Aqui buscam, na verdade, verificar a reputação da empresa antes de efetuar uma compra *online*.

O site ainda oferece o *Reclame Aqui Serviços Públicos*<sup>106</sup>, que é uma ferramenta que busca fazer com que os governos se mobilizem e passem a dar mais atenção aos cidadãos, também através do sistema de notas dos usuários na solução de seus problemas.

Contudo, analisando os dados que o *site* oferece, verifica-se um total descaso dos entes públicos em responderem tais questionamentos, mesmo existindo parceria oficial entre o *site* e o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle<sup>107</sup>.

#### **4.2.2. Sem Processo.**

Outra plataforma existente é o *Sem Processo*<sup>108</sup>. Em contraste com o *Reclame Aqui*, a negociação neste caso é praticada por advogados, e não pelas próprias partes. Para começar o procedimento de negociação, o advogado deve iniciar o processo enviando uma demanda ao *Sem Processo*, que, por sua vez, comunica a demanda à equipe jurídica da empresa envolvida. O *site* abre então um espaço virtual para a negociação eletrônica.

O uso do *Sem Processo* é gratuito para os advogados dos consumidores, com os custos transferidos para as empresas demandadas. A plataforma se concentra na criação de um ambiente que permite ao advogado resolver os problemas do consumidor diretamente com a empresa. Os termos negociados são assinados pelos advogados de ambas as partes, e de acordo com os termos do artigo 784, inciso IV do Código de Processo Civil<sup>109</sup>, a plataforma gera um título executivo extrajudicial.

#### **4.2.3. eConciliar.**

---

<sup>106</sup> Disponível em: <<https://cidadao.reclameaqui.com.br/>>. Acessado em 3.9.2018

<sup>107</sup> Disponível em: <<http://www.ouvidorias.gov.br/noticias/mtfc-e-reclame-aqui-fecham-parceria-para-atender-queixas-sobre-servicos-publicos/>>. Acessado em 4.10.2018.

<sup>108</sup> Esta plataforma não divulga o volume de demandas que são solucionadas através do *site*. Disponível em: <<https://www.semprocesso.com.br/>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>109</sup> “Art. 784. São títulos executivos extrajudiciais: IV - o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela Advocacia Pública, pelos advogados dos transatores ou por conciliador ou mediador credenciado por tribunal.”

Outro mecanismo de negociação eletrônica disponível é o *eConciliar*<sup>110</sup>, cujo conceito envolve facilitar a negociação de uma questão envolvida em um processo judicial em curso. Da mesma forma que o *Sem Processo*, o acesso a esta plataforma só é possível através de um advogado.

Primeiramente, o advogado deve se cadastrar no *site* e indicar o processo que deseja conciliar. Pode-se indicar, também, para facilitar, os dados do advogado da parte adversa para que seja feito contato via *e-mail*. A partir do cadastro do processo e do ingresso do advogado da parte contrária, será iniciada a fase de negociação. Nesse momento, o advogado do requerente informará quanto deseja receber para efetivar a conciliação. Já o advogado do requerido informará quanto pode pagar, inclusive adicionando informação sobre o modo de pagamento (à vista ou em parcelas).

Durante a negociação (que se dará em um total de três rodadas), os usuários não visualizam o valor do lance contrário. Assim, apenas receberá a informação de que o lance foi aceito ou de que será iniciada nova rodada de negociação. Essa negociação é feita “às cegas”, e os usuários recebem a notificação do *match* quando o usuário representante da parte requerida efetuar um lance igual ou maior que o lance do usuário requerente.

Havendo o referido *match*, automaticamente é disponibilizado pelo sistema *eConciliar* um Termo de Acordo Extrajudicial (assinado por meio de Certificado Digital), o qual estará pronto para ser protocolizado nos autos do processo. O *eConciliar* fará jus a um percentual do valor do acordo. Porém, 80% desse percentual será rateado igualmente entre os advogados do processo conciliado.<sup>111</sup>

#### **4.2.4. eConciliador.**

O *eConciliador* é um *software* inteligente de negociação orientado por dados, que resolve disputas legais civis e trabalhistas, bem como solicitações de atendimento ao cliente em menos de cinco minutos. Essa plataforma totalmente automatizada permite que

---

<sup>110</sup> Disponível em: <[https:// www.econciliar.com.br/](https://www.econciliar.com.br/)>. Acessado em 3.9.2018. A plataforma *eConciliar* utiliza a ODR como modelo de um “leilão colaborativo” no qual as partes, por meio de lances confidenciais, favorecem um acordo gerado por um mecanismo virtual em que se identifica o valor mais justo, de acordo com as propostas das partes.

<sup>111</sup> Disponível em: <[https:// www.econciliar.com.br/](https://www.econciliar.com.br/)>. Acessado em 3.9.2018.

as partes negociem e resolvam litígios 24 horas por dia, 7 dias por semana, com ou sem advogado, e em qualquer fase da disputa<sup>112</sup>.

As empresas com interesse em negociar seus volumes de ações consumeristas enviam os dados ao sistema e sua política de régua de acordos. A partir desses dados é criado um algoritmo customizado para a realização das negociações. No momento seguinte é enviado um convite via *email* para que o advogado ou a parte em causa própria acesse o sistema e faça sua proposta de acordo. Na hipótese de não haver acordo via sistema, ainda há a possibilidade de a negociação ocorrer por meio de *chat*, *email* ou telefone.

Os acordos podem ocorrer em qualquer fase do processo, de forma que o sistema é mais uma forma de evitar a continuidade dos conflitos e o aumento das ações nos tribunais<sup>113</sup>.

O eConciliador já negociou milhares de casos com um valor total superior a R\$ 10 milhões e celebrou acordo em aproximadamente 78% dos casos. Desde a data do convite até a negociação, o tempo médio varia entre 0,5 a 3 dias, dependendo do Estado<sup>114</sup>.

#### **4.2.5. Vamos Conciliar.**

A *Vamos Conciliar* é uma Câmara de Conciliação e Mediação com foco em resolução de conflitos.

Ao acessar, o requerente se cadastra, inserindo seus dados pessoais, principalmente *e-mail*, identifica o problema, a forma de solução esperada e o valor aproximado do caso, informando, ainda, os dados da parte contrária a quem será aberta a tentativa de conciliação/mediação. Dessa forma, a *Vamos Conciliar* envia um convite para o requerido, no endereço de *e-mail* informado.

---

<sup>112</sup> Disponível em: <<https://www.econciliador.com.br>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>113</sup> Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/proposta/econciliador-sistema-de-resolucao-de-conflitos-online-20150514190829302526/print>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>114</sup> Disponível em: <https://premioinnovare.com.br/proposta/econciliador-sistema-de-resolucao-de-conflitos-online-20150514190829302526/print>>. Acessado em 4.10.2018.

As negociações ocorrem em ambiente seguro e confidencial. O acesso é feito exclusivamente pelo usuário, através de *login* e senha. O mediador ou conciliador tentará, então, buscar a solução do conflito.

Havendo acordo, o procedimento será encerrado com o Termo de Acordo. Caso não seja possível a resolução do conflito pela conciliação ou mediação, será emitido o Termo de Não Acordo. Ainda, caso a outra parte não aceite o convite, não responda, ou ainda, não participe da reunião *online*, será emitida uma Declaração de Tentativa Frustrada<sup>115</sup>.

#### **4.2.6. Juspro.**

A *Juspro* - Justiça Sem Processo é a primeira câmara privada de solução de conflitos cadastrada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Sua equipe é composta por profissionais habilitados e certificados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Poder Judiciário.

Por meio da mediação e da conciliação, presencial ou virtual, a *Juspro* promove o contato entre as partes com o objetivo de auxiliá-las a chegar a uma solução (acordo) que, posteriormente, será homologada pelo Poder Judiciário.

Pessoas físicas e empresas encaminham suas demandas através do *site* (formulário ou *chat*) ou do aplicativo para dispositivos móveis (*app*) para a *Juspro* que agendará uma audiência com a participação de um mediador ou conciliador. A audiência poderá ser presencial ou *online*. Se a solução for encontrada, o acordo é celebrado e um processo judicial é evitado. Em média a solução do caso se dá em 15 dias.<sup>116</sup>

#### **4.2.7. Juster.**

Da mesma forma que as plataformas anteriores, há necessidade de um cadastro prévio. A parte requerente descreve seu problema, e a plataforma envia um convite para a pessoa ou empresa requerida. Uma fase de negociação é instaurada, que pode ser feita

---

<sup>115</sup> Disponível em: <<https://www.vamosconciliar.com>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>116</sup> Disponível em: <<https://www.juspro.com.br/como-funciona>>. Acessado em 3.9.2018.

por *chat*, videoconferência ou texto. Em casos mais complexos, pode haver a contratação de um mediador<sup>117</sup>.

#### **4.2.8. Consumidor.gov.**

Muito similar ao *Reclame Aqui*, em termos de negociação, mas com o diferencial de ser uma plataforma ligada ao governo, a *Consumidor.gov* é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela *internet*.

Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, esta ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no *Consumidor.gov* são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.<sup>118</sup>

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do *Consumidor.gov*, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no *Consumidor.gov* só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada<sup>119</sup>.

---

<sup>117</sup> Disponível em: <<https://www.juster.com.br>>. Acessado em 3.9.2018.

<sup>118</sup> Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>119</sup> Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acessado em 4.9.2018.

Assim, como as demais plataformas, o requerente, no caso, o consumidor, verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no *site*. Ele então registra sua reclamação, e a empresa tem até 10 dias para analisar e responder. Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para avaliar a resposta recebida, classificar sua reclamação como *Resolvida* ou *Não Resolvida* e indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa. Como dito, é um procedimento parecido com o do *Reclame Aqui*<sup>120</sup>.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir de indicadores, que disponibilizam a quantidade de reclamações finalizadas pela empresa, percentuais de solução, de satisfação do consumidor com o atendimento, prazo médio de resposta e percentual de resposta. O módulo de indicadores permite ainda pesquisar o conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores<sup>121</sup>.

#### **4.2.9. Considerações sobre as plataformas.**

Como visto, a principal aplicação da solução de conflitos eletrônica neste contexto é o campo das relações de consumo, das questões patrimoniais. A eficiência da ODR é extremamente útil na resolução de problemas do consumidor antes que eles enfraqueçam a confiança e a lealdade do cliente ou borbulhem nas mídias sociais. Não é necessário ter a ameaça de execução judicial para tornar esses processos extrajudiciais de solução de conflitos eletrônica bem-sucedidos, porque as partes são mais do que adequadamente incentivadas por seu desejo de preservar a forte confiança entre comprador e vendedor<sup>122</sup>.

O uso de mecanismos eletrônicos de solução de conflitos é especialmente interessante quando não há conflito de interesses explícito entre as partes ou quando o conflito ainda está em um estágio inicial.

---

<sup>120</sup> Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>121</sup> Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>122</sup> “*if customers do not trust a particular site or service then most likely over time they will scale back their use. Also, they will probably share their negative experience with others, many of whom will have little no direct experience with the site*”. Tradução livre: “se os clientes não confiam em um determinado *site* ou serviço, provavelmente, com o tempo, eles reduzirão seu uso. Além disso, eles provavelmente compartilharão sua experiência negativa com outros, muitos dos quais terão pouca experiência direta com o *site*.”

(RULE, Colin.; FRIEDBERG, Larry. *The appropriate role of dispute resolution in building trust online*. Artificial Intelligence and Law, v. 13, 2005. p. 196). Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10506-006-9011-3>>. Acessado em 4.9.2018.

Essas plataformas *online* destinam-se a facilitar a comunicação entre as partes na primeira ocorrência de um possível problema e a promover resoluções mutuamente aceitáveis em um caminho extrajudicial. No entanto, os disputantes nem sempre possuem a força psicológica ou emocional para se envolver em uma negociação sem a ajuda de terceiros. Nessas situações, a mediação eletrônica pode ser um processo mais adequado para se chegar a um acordo.

#### **4.2.10. Outras inovações no campo da inteligência artificial.**

Além das plataformas virtuais de solução de conflitos, estão sendo desenvolvidos, tanto para a advocacia quanto para o Poder Judiciário, *softwares* de inteligência artificial.

A *startup* brasileira *Legal Labs* criou um sistema de inteligência artificial projetado para acelerar a tramitação de processos de execução fiscal. Batizada de *Dra. Luzia* – cujo nome foi escolhido em homenagem às mulheres e ao primeiro fóssil humano encontrado nas Américas – passou a ser aplicado na Procuradoria-Geral do Distrito Federal (PGDF). A robô já está gerando petições<sup>123</sup>. Com isso, os processos podem ser feitos em uma velocidade que o ser humano não consegue alcançar. Além disso, também se diminui a quantidade de erros que humanos poderiam cometer<sup>124</sup>.

A Procuradoria conta com um estoque de mais de 300 mil processos. Antes, os servidores processavam cerca de mil petições por semana em quatro dias úteis. Agora, 68% dessa quantidade são processados em 1m56s, em média, e com precisão de 99,48%<sup>125</sup>.

Outro sistema é *PoC Legal Labs*, que está sendo utilizado no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, nas Varas de Execução Fiscal<sup>126</sup>.

No modelo tradicional de cobrança, um servidor público levaria, pelo menos, 35 minutos por processo para fazer bloqueios de bens do devedor. Esse é o tempo estimado

---

<sup>123</sup> Na primeira semana, o *Dra. Luzia* gerou 668 petições de um total de 773, o que representa 85%, 90% de todo o trabalho, sem nenhum contato humano, para depois a equipe do órgão conferir. Disponível em: <<https://conteudo.startse.com.br/startups/isabela/legal-labs-lawtech/>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>124</sup> Disponível em: <<http://draluzia.com>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>125</sup> Disponível em: <<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/dra-luzia/>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>126</sup> Palestra proferida pelo Juiz Fábio Porto, do TJRJ, no II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia, dia 27 de setembro de 2018, em Brasília.

para acessar o Bacenjud (sistema eletrônico de comunicação entre o Poder Judiciário e as instituições financeiras), Renajud (canal de comunicação com o Detran para cumprir as ordens judiciais de restrição de veículos) e o Infojud (sistema que permite ao Judiciário acessar o cadastro de contribuintes na Receita Federal). O inovador sistema de inteligência artificial, testado pelo Tribunal de Justiça, realiza todas essas operações em apenas 25 segundos. É um mecanismo 1.400% mais rápido, com 99,95% de precisão.<sup>127</sup>

Espera-se que a tramitação de um processo fiscal seja reduzido em 2/3 no tempo, que resultará em uma economia estimada de R\$ 30 milhões para o Tribunal de Justiça. A sociedade, portanto, ganha duas vezes: com o aumento da arrecadação tributária e com a economia gerada para a Justiça Fluminense.<sup>128</sup>

Outro sistema em teste no Poder Judiciário é o *Victor*. Um projeto de inteligência artificial desenvolvido em parceria com a Universidade de Brasília (UnB), para o Poder Judiciário e está sendo aplicado no Supremo Tribunal Federal. O nome do projeto, *Victor*, é uma homenagem ao Ministro Victor Nunes Leal, principal responsável pela sistematização da jurisprudência do STF em Súmula, o que facilitou a aplicação dos precedentes judiciais aos recursos – basicamente o que será feito por *Victor*<sup>129</sup>.

Na fase inicial, o projeto irá ler todos os Recursos Extraordinários e pré-processar os recursos, o que visa antecipar o juízo de admissibilidade quanto à vinculação a temas com repercussão geral, o primeiro obstáculo para que um recurso chegue ao STF. Essa ação representa apenas uma parte – pequena, mas importante – da fase inicial do processamento dos recursos no Tribunal, mas envolve um alto nível de complexidade em aprendizado de máquina.

O objetivo inicial é aumentar a velocidade de tramitação dos processos por meio da utilização da tecnologia para auxiliar o trabalho do Supremo Tribunal.

---

<sup>127</sup>Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/5771753>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>128</sup>Lembrando que esse sistema está operando desde dez/2017 e esses dados correspondem ao 1º semestre de 2018. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/5771753>>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>129</sup>Disponível em: <<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/victor-o-12-o-ministro-do-supremo/>>. Acessado em 4.9.2018.

Para se ter uma ideia do impacto desse projeto, 80.000 processos chegam ao STF todo ano, dos quais, 50% são devolvidos à origem por estarem associados a temas com Repercussão Geral. O que antes demandava em média 30 minutos de trabalho de um servidor, agora é feito em 10 segundos. Algo que representou uma economia, apenas no último semestre de R\$ 3 milhões<sup>130</sup>.

Outro projeto está sendo desenvolvido no âmbito do Superior Tribunal de Justiça. Através do uso da inteligência artificial na classificação de assuntos dos processos, é possível que o programa leia a petição, faça um diagnóstico, identifique um padrão de classifique o assunto vinculado ao processo em apenas 0.5 segundos, algo que antes um servidor demoraria em média três minutos<sup>131</sup>. A vantagem é que existe uma maior padronização na classificação de processos, reduzindo a falibilidade humana, além, é claro, de permitir que o servidor seja realocado em procedimentos de maior complexidade.

#### **4.3. Possíveis soluções para a implementação da ODR no Brasil.**

Os conflitos consumeristas são a segunda causa mais recorrente de processos na justiça estadual, principalmente em relação à responsabilidade do fornecedor e indenização por danos morais<sup>132</sup>. Isso significa dizer que focar nesses tipos de ações tornaria possível desenvolver estratégias para gerenciar e prevenir futuras demandas no intuito de desafogar o Judiciário.

Pesquisa encomendada pelo Conselho Nacional de Justiça, realizado pela Associação Brasileira de Jurimetria<sup>133</sup>, apontou que bancos e empresas de telecomunicações e energia aparecem no topo dos maiores litigantes em conflitos consumeristas, responsáveis por mais de 50% de volume de processos em todo país<sup>134</sup>. Em relação ao perfil dos litígios, a grande concentração de casos está na ação de danos morais e contratos.

---

<sup>130</sup> Palestra proferida por Edmundo Veras Filho, Secretário de TIC do STF, no II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia, dia 27 de setembro de 2018, em Brasília.

<sup>131</sup> Site: <[http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/STJ-d%C3%A1-primeiro-passo-para-implantar-intelig%C3%A2ncia-artificial-na-rotina-do-processo](http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/STJ-d%C3%A1-primeiro-passo-para-implantar-intelig%C3%A2ncia-artificial-na-rotina-do-processo)>. Acessado em 4.9.2018.

<sup>132</sup> Justiça em Números 2017. *Op. cit.*, p. 167.

<sup>133</sup> Disponível em: <<https://abj.org.br/>>. Acessado em 6.9.2018.

<sup>134</sup> Justiça em Números 2017. *Op. cit.*

Uma das possíveis soluções encontradas para diminuir o número de processos consumeristas está na aplicação da plataforma *Consumidor.gov* como meio alternativo de solução de conflitos.

Para reduzir a entrada de novos casos, a solução principal foi a integração do Poder Judiciário com o *Consumidor.gov* por ser tecnicamente viável e de baixo custo. Como já demonstrado no item 4.2.8, as reclamações pré-processuais, além de rápidas são eficientes<sup>135</sup>.

A Associação Brasileira de Jurimetria propôs nessa pesquisa que o fluxo de demandas seja direcionado para a plataforma *Consumidor.gov* antes de levar o problema a juízo. O objetivo seria a promoção do diálogo entre as partes, para só então judicializar a demanda. Se o conflito for resolvido pelo *Consumidor.gov*, o processo é encerrado. Em caso de o conflito não ser resolvido em um prazo fixo, o procedimento no *Consumidor.gov* é encerrado e o processo judicial corre normalmente.<sup>136</sup>

Segundo a pesquisa, entre as vantagens da adoção deste modelo, estariam: a resposta rápida das empresas em resolverem o problema; as ações que podem ser resolvidas extrajudicialmente não entrariam no sistema, diminuindo o congestionamento de feitos no Poder Judiciário; redução da “entrada de litigantes e advogados oportunistas, uma vez que o consumidor.gov.br terá registro das discussões travadas entre reclamante e empresa”<sup>137</sup>.

Seria como a aplicação da plataforma de ODR existente na União Europeia, que objetiva o diálogo entre o consumidor e comerciantes. A diferença que lá a plataforma unificada termina em métodos alternativos de solução de conflitos, pois não havendo o acordo, a reclamação é transmitida à uma entidade de ADR (ou MASC) apta fazer essa solução de conflitos, através da conciliação ou mediação.

Outra possível opção a ser adotada no Brasil seria a utilização do *ombudsman* bancário, como explicitado no item 3.2.3. Se esse sistema, por exemplo, já fosse utilizado

---

<sup>135</sup> 80% das reclamações registradas no *Consumidor.gov* são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

<sup>136</sup>Os Maiores Litigantes da Justiça Consumerista. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>. Acessado em 6.9.2018.

<sup>137</sup> *Idem.* p. 126.

pelas instituições financeiras no Brasil, significaria a diminuição vertiginosa de processos que tramitam no país.<sup>138</sup>

Apenas relembro, a ideia é que um órgão de representação da sociedade, não vinculado nem ao sistema bancário, nem aos órgãos de proteção ao consumidor, que, de modo imparcial, iria analisar o caso concreto e oferecer uma solução para o conflito, e caso, tal decisão não fosse aceita pelo consumidor, poderia, ainda, se socorrer do Poder Judiciário.

Como vimos, essas soluções administrativas, para reduzir a entrada de novos casos no Poder Judiciário, são apenas uma entre tantas políticas públicas que podem ser adotadas.

A Resolução *Online* de Conflitos (ODR) tem potencial para realizar as expectativas geradas pela terceira onda de acesso à justiça, que permitiu um novo enfoque a partir da compreensão de que cada tipo de conflito tem um meio adequado de solução. A chamada ADR ou MASC, que antecedeu a ODR, não conseguiu diminuir o número de processos no Brasil, que continua em escalada crescente. Mesmo com o advento do novo Código de Processo Civil e a obrigatoriedade de audiências prévias de conciliação e mediação, quando do ajuizamento da demanda, ainda não foi possível avaliar a eficiência dessa medida na prevenção de novos conflitos, segundo concluiu o relatório Justiça em Números<sup>139</sup>.

Sem dúvidas, a difusão em massa dos métodos de ODR servirá para melhorar o acesso à justiça e aumentar a pacificação social, uma vez que eles seriam capazes de reduzir a judicialização de conflitos corriqueiros e de natureza mais simples, mas que representam parte substancial da massa de litígios.

---

<sup>138</sup> Pesquisa realizada pelo CNJ dos 100 maiores litigantes no Brasil. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa\\_100\\_maiores\\_litigantes.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/pesquisa_100_maiores_litigantes.pdf)>. Acessado em 23.8.2016. Observa-se que a Caixa Econômica Federal e os grupos Itaú e Bradesco detêm mais da metade dos processos dos 100 maiores litigantes nacionais que compõem o setor bancário.

<sup>139</sup> Justiça em Números 2017. Ob. cit., p. 125. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acessado em 27.8.2018>.

Esse trabalho apenas traz algumas possíveis soluções e não tem o condão de exaurir o tema, ainda tão novo no nosso cenário nacional, e que, ainda, trará muitas discussões para possível otimização do sistema judicial brasileiro.

## CONCLUSÃO

A adoção de políticas públicas não deve ser uma função a ser exercida apenas pelos Poderes Executivo e Legislativo, mas também pelo Poder Judiciário, especialmente no tocante a ações que visem a melhorar sua gestão e o desempenho de sua atividade-fim, que é a entrega rápida e confiável de uma prestação jurisdicional.

A criação do Conselho Nacional de Justiça – CNJ foi um importante passo no sentido de fazer o Poder Judiciário adotar essas políticas públicas, fazendo esse Poder se preocupar cada vez mais com a criação e o desenvolvimento de medidas que aprimorem o acesso à Justiça.

Dentre as políticas públicas já implantadas pelo Poder Judiciário, por meio de ações desenvolvidas no âmbito do CNJ, destaca-se o incentivo à adoção de meios alternativos de solução de conflitos (MASC), como mediação e conciliação, a fim de ajudar a resolver problemas antigos do Judiciário brasileiro, a exemplo da lentidão dos processos.

Nesse sentido, o ordenamento jurídico brasileiro, principalmente o arcabouço normativo processual, tem incentivado o uso desses métodos alternativos de solução de conflitos em todos os tribunais do país, incentivando a criação de uma cultura de desjudicialização, em contraposição à cultura demandista que predomina há tempos em nosso país.

Essa desjudicialização, em síntese, significa privilegiar a busca por soluções consensuais, obtidas em processos amigáveis, em detrimento das soluções unilaterais, obtidas em processos litigiosos. O Estado, por meio do Poder Judiciário, passa a ser visto não apenas como um ente que julga conflitos e impõe suas decisões à força, mas também como um ente que media e concilia, ajudando as partes a resolver pacificamente seus problemas.

Nesse contexto, o novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), que permite expressamente a arbitragem (art. 3º, § 1º), privilegia a solução consensual de conflitos pelo Estado (art. 3º, § 2º) e estimula o uso da conciliação e da mediação no próprio

processo judicial (art. 3º, § 3º), é um bom exemplo de como o incentivo à utilização dos MASC pode ajudar a pacificar controvérsias, contribuindo para a diminuição da cultura da litigância.

Além do novo CPC, diversas outras leis podem ser mencionadas como exemplos dessa busca por uma desjudicialização no Brasil: a Lei 8.560/1992, que se refere ao reconhecimento de paternidade perante os serviços de registro civil; a Lei 9.514/1997, que trata dos procedimentos de notificação do devedor e leilão extrajudicial nos contratos de alienação fiduciária; a Lei 10.931/2004, que autoriza a retificação administrativa dos registros imobiliários; dentre outras.

Outros sintomas de que a desjudicialização é uma realidade do nosso atual sistema jurisdicional são algumas medidas adotadas pelo Conselho Nacional de Justiça nos últimos anos, como o programa “Conciliar é Legal” e o “Movimento Nacional pela Conciliação”, que já tem mais de dez anos, possui órgãos próprios (Centros Judiciários de Solução de Conflitos – CEJUSC) e está devidamente normatizado, constituindo uma política pública clara de incentivo à autocomposição de litígios por meio da conciliação e da mediação.

Podem-se mencionar também algumas ações do Ministério da Justiça, como a criação da Escola Nacional de Mediação e Conciliação – ENAM, em 2012, e a Estratégia Nacional de Não Judicialização (ENAJUD). Em ambos os casos, o objetivo é divulgar e promover métodos autocompositivos como a mediação, a negociação e a conciliação, destacando o fato de que eles permitem soluções rápidas e baratas, desafogando os tribunais judiciais.

No entanto, a despeito de todo esse movimento do ordenamento jurídico brasileiro em direção ao uso dos meios alternativos de solução de conflitos (MASC), muito ainda pode e deve ser feito e aprimorado, especialmente a título de políticas públicas de desjudicialização.

Nesse sentido, merece destaque a “resolução *online* de conflitos”, conhecida pela sigla ODR (*online dispute resolution*), algo que vem crescendo exponencialmente nos últimos anos, em razão do avanço tecnológico e da universalização do acesso à *internet*.

A ODR pode ser definida, sucintamente, como o incremento ou o aperfeiçoamento do uso dos métodos alternativos de solução de conflitos – mediação, conciliação e arbitragem – por meio de plataformas virtuais, que permitem às partes resolver eventuais litígios *online*, com o uso de programas de computador que utilizam inteligência artificial para potencializar as chances de autocomposição amigável.

Os Estados Unidos são um país pioneiro no uso da ODR, principalmente no âmbito do comércio eletrônico, merecendo destaque plataformas como *Modria* e *Cybersettle*, que vem sendo usadas com sucesso para solução consensual de conflitos patrimoniais de âmbito privado, como lides consumeristas e trabalhistas.

Na União Europeia também já há experiências exitosas de uso da ODR, valendo ressaltar a existência de uma Diretiva e um Regulamento sobre o assunto: a Diretiva 2013/2011, relativa à resolução alternativa de litígios ("Diretiva ADR"), e o Regulamento 524/2013, referente à resolução de disputas *online* para litígios de consumo ("Regulamento ODR").

O Reino Unido, por sua vez, criou o *HM Online Court* (HMOC), uma espécie de sistema de ODR utilizado pelos próprios tribunais que facilita o acesso virtual aos métodos alternativos de solução de conflitos. Ademais, lá também já há boas experiências privadas de ODR, como a *MoneyClaimsUK* e o *Financial Ombudsman Service*, ambos relacionados a conflitos de dívidas financeiras.

No Brasil, já é possível encontrar algumas plataformas virtuais privadas, como a *Reclame Aqui*, a *Sem Processo*, a *eConciliar*, a *eConciliador*, a *Vamos Conciliar*, a *JusPro* e a *Juster*. Há também uma plataforma do próprio Governo, a *Consumidor.gov*. No entanto, além de nem todas essas plataformas serem exatamente plataformas de ODR, mas apenas canais *online* de negociações, ainda se verifica uma baixa adesão a elas.

Uma das causas dessa baixa adesão é a cultura da litigância que ainda impera em nosso país: é verdade que, conforme vimos, as políticas públicas de desjudicialização já são uma realidade no Brasil, mas ainda há um longo caminho a ser percorrido para que deixemos de ser uma sociedade de litigantes e passemos a ser uma sociedade mais propensa à autocomposição.

Nesse cenário, são dignas de aplausos iniciativas como a implantação dos sistemas *Dra. Luzia* e *Victor*, que utilizam inteligência artificial para acelerar a atividade jurisdicional: o sistema *Victor* foi idealizado para a leitura de petições que chegam ao Supremo Tribunal Federal, e o sistema *Dra. Luzia* foi idealizado para otimizar o trabalho das Procuradorias nas execuções fiscais. Tais sistemas não são, é verdade, experiências de ODR, mas podem ser mencionados como exemplos de que o universo jurídico brasileiro está se mostrando aberto ao uso de novas tecnologias para o seu aperfeiçoamento.

Enfim, o arcabouço normativo pátrio já está apto à recepção de experiências de ODR: a adoção de meios de solução alternativa de conflitos é uma política pública já em curso no Poder Judiciário e a efetiva utilização desses mecanismos já acontece também há alguns anos. Ademais, o uso da *internet* e de recursos tecnológicos avançados, como programas de computador baseados em inteligência artificial, já não é mais uma novidade.

Se a população em geral e a própria comunidade jurídica já conhecem os meios alternativos de solução de conflitos, já utilizam seus institutos (mediação, conciliação e arbitragem) com certa frequência e já estão acostumadas a utilizar a *internet* e novas tecnologias no seu dia a dia, é forçoso concluir que falta muito pouco para que experiências de ODR também se tornem uma realidade na nossa praxe jurídica.

Talvez a área mais propícia para isso ocorrer, inicialmente, seja a do Direito do Consumidor. Trata-se de uma área em que os conflitos são numerosos, representando um expressivo percentual do total de lides judiciais, além de serem disputas relativamente simples, referindo-se normalmente a demandas patrimoniais de baixo valor econômico e pouca complexidade técnica.

O provável sucesso do uso da ODR nos litígios consumeristas deve expandir a sua abrangência para outras áreas que também apresentam grande volume de processos e também possuem uma maioria de demandas patrimoniais simples, do ponto de vista econômico e jurídico.

Para que isso ocorra, talvez seja o caso de existir uma regulamentação por parte do Conselho Nacional de Justiça em firmar acordos de parceria entre as plataformas virtuais e os tribunais, de forma a serem utilizadas na fase pré-processual, como já ocorre no Tribunal de Justiça de São Paulo e o *Juspro* - Justiça Sem Processo.

Conforme destacamos ao longo do presente trabalho, o acesso à Justiça não pode mais ser resumido ao mero direito de propor ações e acionar os juízos e tribunais estatais. Se o processo judicial for caro, burocrático e lento, como normalmente é, a Justiça não estará sendo assegurada ao jurisdicionado. Em contrapartida, se as partes conseguirem a resolução de suas disputas, mesmo sem a provocação direta do Poder Judiciário, é inegável que a Justiça terá sido garantida.

É exatamente isso o que a ODR produz: resolução rápida, informal e barata de conflitos. Sem dúvidas, a difusão em massa de experiências bem sucedidas de ODR servirá para melhorar o acesso à Justiça e aumentar a pacificação social, uma vez que eles seriam capazes de reduzir a judicialização de conflitos corriqueiros e de natureza mais simples, mas que representam parte substancial da massa de processos judiciais.

Lembramos, por fim, que esse trabalho apenas traz algumas possíveis soluções e não tem o condão de exaurir o tema, ainda tão novo no nosso cenário nacional e que ainda trará muitas discussões para possível otimização do sistema jurisdicional brasileiro.

## REFERÊNCIAS

### Obras e textos

ALMEIDA Fernando Dias Menezes de. **Mecanismos de consenso no Direito Administrativo**. In: ARAGÃO, Alexandre Santos de, NETO, Floriano de Azevedo Marques (Org.). *Direito administrativo e seus novos paradigmas*. Belo Horizonte. Forum. 2008.

APPIO, Eduardo. **Controle Judicial das políticas públicas no Brasil**. Curitiba: Juruá, 2005.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de direito administrativo**. 26.ed. São Paulo: Malheiros, 2009.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **O conceito de política pública em direito**. Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico. São Paulo: Saraiva, 2006.

BRASIL. **Justiça em Números 2017: ano base 2016**. Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2017.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Editora Forense. 2007.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1998.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Políticas públicas e pretensões judiciais determinativas**. In: FORTINI, Cristiana; ESTEVES, Júlio César dos Santos; DIAS, Maria Tereza Fonseca (Org.). *Políticas públicas: possibilidades e limites*. Belo Horizonte: Fórum, 2008.

CINTRA, Antonio Carlos Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 30. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

COSTA e SILVA, Paula. **A nova face da justiça: os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias**. Coimbra: Coimbra Editora, 2009.

COUTINHO, Diogo. **O direito nas políticas públicas**. In: *A política Pública como campo multidisciplinar/ Eduardo Marques, Carlos Aurélio Pimenta de Faria (org.)*. São Paulo: Editora Unesp; Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013.

FLÁVIO DE OLIVEIRA, Amanda. Garantias do consumo: Em seus 25 anos, Código de Defesa do Consumidor ampliou acervo do Judiciário. Consultor Jurídico. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2016-fev-03/garantias-consumo-25-anos-cdc-ampliou-acervo-judiciario>>. Acessado em 28.8.2018.

FONSECA, José Arnaldo da. **Jurisdição estatal e jurisdição arbitral: conflito aparente**. In; Revista de arbitragem e mediação. Nº 23, ano 6 (outubro a dezembro de 2009). São Paulo: RT, 2009.

FRADE, Catarina. **A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento**. Revista Crítica de Ciências Sociais, volume 65. Coimbra: 2003.

FREITAS, Vladimir Passos. **Judiciário também deve ter as suas políticas públicas**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2013-set-22/segunda-leitura-judiciario-tambem-politicas-publicas>. Acessado em 20.4.2018.

GOES, Guilherme Sandoval. **Limites Exegéticos do Ativismo Judicial: por uma estratégia hermenêutica de preservação do Estado Democrático de Direito**. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=e7803c8c6041d459>>. Acessado em 21.06.2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo. **O Controle Jurisdicional de Políticas Públicas**. São Paulo. 2ª Ed. Saraiva, 2013.

\_\_\_\_\_. **A conciliação extrajudicial no quadro participativo**. In: Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

LEMES, Selma. **Arbitragem na Administração Pública. Fundamentos jurídicos e Eficiência Econômica**. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Arbitragem em Números**. Disponível em: <<http://selmalemes.adv.br/noticias/An%C3%A1lise%20da%20pesquisa%20arbitragens%20em%20n%C3%BAmeros%202010%20a%202015.pdf>>. Acesso em 3.8.2018.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53- 70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>>. Acessado em 22.8.2018.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação judicial: análise da realidade brasileira: origem e evolução até a Resolução n. 125, do Conselho Nacional de Justiça**. Coord. Ada Pellegrini Grinover; Kazuo Watanabe. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo estado de direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MAYER, Bernard. *The Dynamics of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey Bass, 2000.

MENDES, Aluísio Gonçalves de Castro. **Teoria Geral do Processo**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 1999.

MUNIZ, Joaquim De Paiva. **Curso Básico de Direito Arbitral**. 2015.

OLIVEIRA, Gustavo Justino de. **Direito administrativo democrático**, Belo Horizonte: Forum, 2010.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves de. **Mediação de Conflitos**. Salvador: Editora JusPodivm. 2016.

RULE, Colin.; FRIEDBERG, Larry. *The appropriate role of dispute resolution in building trust online*. Artificial Intelligence and Law, v. 13, 2005. p. 196). Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10506-006-9011-3>>. Acessado em 4.9.2018.

SILVA, Jeovan Assis da; FLORÊNCIO, Pedro Abreu e Lima. **Políticas judiciárias no Brasil: o Judiciário como autor de políticas públicas**. Revista do Serviço Público. vol. 62, n. 2, 2011.

SUSSKIND, Richard. *Tomorrow's Lawyers – An Introduction to Your Future*. 2ª. ed. Oxford: Oxford University Press, 2017.

TAYLOR, Matthew M. **O Judiciário e as políticas públicas no Brasil**. Dados [online] vol. 50, n.2. Rio de Janeiro, 2007.

WALD, Arnaldo, CARNEIRO, Athos Gusmão, ALENCAR, Miguel Tostes de, e DOURADO, Ruy Janoni. **Da Validade de Convenção de Arbitragem Pactuada por Sociedade de Economia Mista**. In: Revista de Direito Bancário do Mercado de Capitais e da Arbitragem. Nº 18, ano 5 (outubro-dezembro de 2002).

WATANABE, Kazuo. **Modalidade de Mediação**. In Mediação: um projeto inovador/José Delgado et al. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2003.

### **Legislação**

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988.

\_\_\_\_\_. Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9099.htm)>. Acessado em 8.10.2018.

\_\_\_\_\_. Lei 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8666cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm)>. Acessado em 8.10.2018.

\_\_\_\_\_. Lei 11.441, de 4 de janeiro de 2007. Altera dispositivos da Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil, possibilitando a realização de inventário, partilha, separação consensual e divórcio consensual por via administrativa. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/111441.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/111441.htm)>. Acessado em 8.10.2018.

\_\_\_\_\_. Lei 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acessado em 8.10.2018.

\_\_\_\_\_. Lei 13.129, de 26 de maio de 2015. Altera a Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, e a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem e dispor sobre a escolha dos árbitros quando as partes recorrem a órgão arbitral, a interrupção da prescrição pela instituição da arbitragem, a concessão de tutelas cautelares e de urgência nos casos de arbitragem, a carta arbitral e a sentença arbitral, e revoga dispositivos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113129.htm)>. Acessado em 8.10.2018.

\_\_\_\_\_. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acessado em 8.10.2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acessado em 8.10.2018.

### **Páginas da internet consultadas:**

ABJ: <<https://abj.org.br/>>. Acessado em 6.9.2018.

ABAJOURNAL: <[http://www.abajournal.com/magazine/article/tax\\_boards\\_use\\_an\\_online\\_system\\_to\\_resolve\\_disputes/](http://www.abajournal.com/magazine/article/tax_boards_use_an_online_system_to_resolve_disputes/)> Acessado em 20.4.2018.

ABL2: <<http://www.ab2l.net.br/>>. Acessado em 3.9.2018.

CNJ: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>

\_\_\_\_\_. <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>. Acessado em 6.9.2018.

\_\_\_\_\_.<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acessado em 20.4.2018.

\_\_\_\_\_.<[http://www.cnj.jus.br/images/pesquisasjudiciarias/pesquisa\\_100\\_maiores\\_litigantes.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/pesquisasjudiciarias/pesquisa_100_maiores_litigantes.pdf)>. Acessado em 23.8.2016.

\_\_\_\_\_.<<http://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao/processo-judicial-eletronico-pje/404-aco-es-e-programas-programas-de-a-a-z/projudi/area-de-atuacao-projudi>>. Acessado em 4.10.2018.

CIVIL JUSTICE COUNCIL <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>>. Acessado em 23.8.2018

COMISSÃO EUROPEIA.  
<<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>>. Acessado em 22.8.2018.

CONSUMIDOR.GOV:<<https://www.consumidor.gov.br>>. Acessado em 4.9.2018.

\_\_\_\_\_.<<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1520453549231>>  
Acessado em 4.9.2018.

CONJUR.<<https://www.conjur.com.br/2016-out-17/eua-pesquisa-revela-percepcoes-americanos-judiciario-justica>>. Acessado em 4.10.2018.

CYBERSETTLE.<<http://www.cybersettle.com>>. Acessado em 22.8.2018.

DRA.LUZIA.<<http://draluzia.com>>. Acessado em 4.9.2018.

ECONCLIADOR<<https://www.econciliador.com.br>>. Acessado em 3.9.2018.

ECONCILIAR<<https://www.econciliar.com.br>>. Acessado em 3.9.2018.

ESTADÃO. <<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/dra-luzia/>>. Acessado em 4.9.2018.

\_\_\_\_\_.<<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/victor-o-12-o-ministro-do-supremo/>>. Acessado em 4.9.2018.

FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE.<<http://www.financial-ombudsman.org.uk>>. Acessado em 23.8.2016.

JUSPRO. <<https://www.juspro.com.br/como-funciona>>. Acessado em 3.9.2018.

JUSTER. <<https://www.juster.com.br>>. Acessado em 3.9.2018.

LAW SITES. <<https://www.lawsitesblog.com/2017/06/modria-innovator-online-dispute-resolution-acquired-tyler-technologies.html>>. Acessado em 20.4.2018.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/enam-2017/enam-1>>. Acessado em 2.5.2018.

MONEYCLAIM. <<https://www.moneyclaimsuk.co.uk/money-claims-online.aspx>>. Acessado em 20.8.2016.

\_\_\_\_\_.<<https://www.moneyclaimsuk.co.uk/online-dispute-resolution-odr.aspx>>. Acessado em 20.8.2016.

OUVIDORIAS.GOV. <<http://www.ouvidorias.gov.br/noticias/mtfc-e-reclame-aqui-fecham-parceria-para-atender-queixas-sobre-servicos-publicos/>>. Acessado em 4.10.2018.

PREMIO INNOVARE.<<http://www.premioinnovare.com.br/proposta/econciliador-sistema-de-resolucao-de-conflitos-online-20150514190829302526/print>>. Acessado em 3.9.2018.

RECLAME AQUI. <<https://www.reclameaqui.com.br/>>. Acessado em 3.9.2018.

REGULAMENTO 524/2013 DO PARLAMENTO EUROPEU. <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:PT:PDF>>. Acessado em 14.8.2018.

SEM PROCESSO.<<https://www.semprocesso.com.br/>>. Acessado em 3.9.2018.

STARTSE<<https://conteudo.startse.com.br/startups/isabela/legal-labs-lawtech/>>. Acessado em 4.9.2018.

STARTUPI.<<https://startupi.com.br/2017/07/ab21-apresenta-primeira-pesquisa-nacional-sobre-o-cenario-de-lawtechs-e-legaltechs/>>. Acessado em 3.9.2018.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. <[http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/STJ-d%C3%A1-primeiro-passo-para-implantar-intelig%C3%A2ncia-artificial-na-rotina-do-processo](http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/STJ-d%C3%A1-primeiro-passo-para-implantar-intelig%C3%A2ncia-artificial-na-rotina-do-processo)>. Acessado em 4.9.2018.

TEK.<<https://tek.sapo.pt/noticias/internet/artigos/plataforma-de-resolucao-de-litigios-em-linha-recebeu-mais-de-2-mil-queixas-de-consumidores-portugueses>>. Acessado em 14.8.2016

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. <<http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/5771753>>. Acessado em 4.9.2018.

\_\_\_\_\_.<<http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/5771753>>. Acessado em 4.9.2018.

TYLERTECH.<<https://www.tylertech.com/solutions-products/modria/history>>. Acessado em 14.8.2018.

VALOR. <<http://www.valor.com.br/legislacao/3243360/supremo-em-numeros-mostra-explosao-de-acoes-de-consumidor>>. Acessado em 3.9.2018.

VAMOS CONCILIAR. <[https:// www.vamosconciliar.com](https://www.vamosconciliar.com)>. Acessado em 3.9.2018.

### **Congressos e Seminários:**

I Seminário *Ombudsman* como Forma de Desjudicialização dos Conflitos na Relação de Consumo, realizado nos dias 12 e 13 de setembro de 2016, em Brasília. Disponível em: <[http://ec2-34-201-249-83.compute-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2016/10/Conclusoes\\_ombudsman.pdf](http://ec2-34-201-249-83.compute-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2016/10/Conclusoes_ombudsman.pdf)>. Acessado em 24.8.2016.

II Congresso Internacional de Direito, Governo e Tecnologia. Palestra proferida pelo Juiz Fábio Porto, do TJRJ, dia 27 de setembro de 2018, em Brasília.

\_\_\_\_\_. Palestra proferida por Edmundo Veras Filho, Secretário de TIC do STF, dia 27 de setembro de 2018, em Brasília.