



**Centro Universitário de Brasília - UniCEUB**  
**Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS**

**ALESSANDRA FERREIRA BORGES MANSUR SIQUEIRA**

**A MEDIAÇÃO NO CENÁRIO BRASILEIRO E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO  
DE CONFLITOS**

**BRASÍLIA - DF**  
**2018**

**ALESSANDRA FERREIRA BORGES MANSUR SIQUEIRA**

**A MEDIAÇÃO NO CENÁRIO BRASILEIRO E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO  
DE CONFLITOS**

Monografia apresentada como requisito para  
conclusão do Curso de Bacharelado em  
Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas  
e Sociais do Centro Universitário de Brasília  
- UniCEUB.

**BRASÍLIA - DF**

**2018**

## **AGRADECIMENTOS**

A conclusão da graduação em Direito é a realização de um sonho, que somente foi possível devido a ajuda de pessoas muito especiais. Meus sinceros agradecimentos ao meu marido Luis Gustavo, por todo seu companheirismo e incentivo. Aos meus filhos Thiago e Pedro, pela compreensão e paciência ao longo da jornada acadêmica. Ao meu orientador Rodrigo Medeiros, com quem tive o privilégio de aprender e conviver. E a DEUS, por me fortalecer diante dos momentos difíceis. A todos vocês, minha sincera gratidão.

**ALESSANDRA FERREIRA BORGES MANSUR SIQUEIRA**

**A MEDIAÇÃO NO CENÁRIO BRASILEIRO E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO  
DE CONFLITOS**

Monografia apresentada como requisito  
para conclusão do curso de Bacharelado  
em Direito pela Faculdade de Ciências  
Jurídicas e Sociais do Centro Universitário  
de Brasília – UniCEUB.

**BRASÍLIA, DE DE 2018.**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Rodrigo Augusto Lima de Medeiros  
Orientador

---

Prof.(a) Examinador(a)

---

Prof.(a) Examinador(a)

## RESUMO

O presente trabalho de monografia tem por objeto o instituto da mediação como meio alternativo para resolução de conflitos. O objetivo é demonstrar que a mediação desempenha um papel relevante dentro do Poder Judiciário e também nas relações consumeristas no âmbito da sociedade brasileira. Inicialmente, discutem-se aspectos teóricos e legais que permeiam a mediação, e em seguida suas características principais. Posteriormente, são analisadas algumas plataformas digitais que oferecem ao público a possibilidade de utilizar a mediação digital para a resolução de controvérsias envolvendo relações jurídicas de consumo no Brasil. Por fim, faz-se uma análise qualitativa e quantitativa acerca da eficácia do uso do instituto da mediação.

**Palavras-chave:** Mediação. Código de Processo Civil. Plataformas digitais. Meios Alternativos de Resolução de Conflitos. Acesso à Justiça. Brasil.

## GRÁFICOS

<b>Gráfico 1: Resolução de Disputas .....</b>	<b>16</b>
<b>Gráfico 2: Reclamações Por Segmento.....</b>	<b>31</b>
<b>Gráfico 3: Assuntos mais reclamados .....</b>	<b>32</b>
<b>Gráfico 4: Ranking de Reclamações do BCB.....</b>	<b>37</b>
<b>Gráfico 5: Assuntos mais reclamados, segundo o Ranking de Reclamações do BCB .....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 6: Índice de Conciliação, por tribunal .....</b>	<b>44</b>
<b>Gráfico 7: Índice de Conciliação por grau de jurisdição, por tribunal .....</b>	<b>45</b>
<b>Gráfico 8: Índice de conciliação nas fases de execução e de conhecimento, no primeiro grau, por tribunal.....</b>	<b>46</b>

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
1 MEDIAÇÃO E SEU CENÁRIO TEÓRICO-CONCEITUAL.....	10
1.1 Teoria do Conflito .....	10
1.2 Sistemas de Resolução de Disputas ou Sistema Multiportas .....	13
1.3 Princípios e Definição de Mediação .....	17
1.4 A Estrutura Normativa da Mediação no Brasil .....	22
2 PLATAFORMAS DIGITAIS.....	25
2.1 Plataforma Consumidor.gov.br da Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor, MJ).....	27
2.2 Sistema de Mediação Digital – CNJ.....	33
2.3 Plataforma Reclame Aqui.....	34
2.4 Sistema de Atendimento ao Cidadão do Banco Central do Brasil.....	35
3 ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS BENEFÍCIOS E RESULTADOS ALCANÇADOS COM A MEDIAÇÃO .....	42
3.1 A Eficiência da Mediação: considerações iniciais .....	42
3.2 Análise Quantitativa: um extrato do uso da mediação nos Tribunais Brasileiros .....	43
3.3 Análise Qualitativa: uma visão por dentro de um Cejusc.....	47
CONCLUSÃO .....	49
REFERÊNCIAS .....	51

## INTRODUÇÃO

Com a evolução histórica, a sociedade delega cada vez mais a solução de seus conflitos para o Estado, outorgando a ele o poder-dever de solucionar litígios por meio da aplicação da lei ao caso concreto. É sabido que, a Constituição Federal de 1988 instituiu como dever do Estado o exercício da função jurisdicional quando provocado. Todavia, a sociedade e o poder público se deparam com uma demanda cada vez maior de conflitos encaminhados aos órgãos judiciais. Diante da limitação do Estado em atender as crescentes demandas judiciais, surgem meios alternativos de solução de conflitos tais como: a arbitragem, a conciliação e a mediação.

O tema “soluções alternativas de conflitos” encontra-se cercado por uma intensa crise que permeia o Poder Judiciário. Crise está decorrente de fatores como:

- a) a cultura do litígio que cresce na sociedade, levando a um excesso de ações individuais;
- b) a morosidade na prestação jurisdicional oferecida pelo Estado;
- c) a escassez de recursos financeiros e humanos no âmbito dos órgãos judiciais; e
- d) a insatisfação dos jurisdicionados com as soluções prolatadas pelo Poder Judiciário.

A sociedade possui uma dependência cultural em ver seus conflitos solucionados por meio do poder judiciário. Diante disso, implementou-se nos últimos anos, uma política de tratamento de conflitos que possibilita ao cidadão estar cercado da logística do poder judiciário sem necessariamente depender dos atos processuais pertinentes aos magistrados. Com esta nova proposta, o judiciário coloca à disposição das partes todo o aparato judicial e também normas que incentivam as partes a construir um acordo. Acordo este que posteriormente será homologado pelo juiz competente. Atualmente, o suporte legal é encontrado nos seguintes dispositivos: Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) e Código de Processo Civil (CPC) – Lei nº 13.105/2015. Entende-se que, com tais instrumentos legais, torna-se possível a construção de um novo paradigma na sociedade, centrado no diálogo e na construção de soluções



consensuais. Solucionar demandas por meios consensuais parece ser, ao mesmo tempo, a saída mais eficiente e, também a mais democrática. Mais eficiente porque garante um atendimento célere e mais democrática porque oferece às partes a possibilidade de dialogar e compor um acordo.

A finalidade deste trabalho é demonstrar que a mediação é um mecanismo eficaz para a solução de controvérsias e que colabora para a melhoria da relação entre as partes envolvidas no conflito. A perspectiva é que, em um futuro breve, a sociedade tenha capacidade de resolver suas disputas por meio de técnicas como a mediação e a conciliação. Por consequência, tais métodos alternativos de resolução de conflitos terão um papel complementar, e por que não dizer, alternativo ao Poder Judiciário. Assim, a ideia é que tais ferramentas extrajudiciais sejam a primeira alternativa apresentada aos cidadãos para que resolvam suas questões, ficando a tutela jurisdicional em segundo plano. Conforme disse o professor Klaus Hopt, ex-professor titular da Universidade de Hamburgo, “conciliar é melhor que julgar”.

Vale ressaltar que, a existência de métodos alternativos de solução de disputas não mitiga nem restringe em nada o princípio constitucional de acesso à justiça, previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal 1988. Todo cidadão brasileiro tem a garantia inviolável de poder buscar a tutela jurisdicional quando houver lesão ou ameaça a direito. Afinal, tal princípio é um dos fundamentos do estado democrático de direito. O que se pretende com esses meios alternativos é oferecer aos cidadãos uma possibilidade diferente de ver seus litígios resolvidos; saídas outras que não dependam do Poder Judiciário diretamente para que sejam atendidos em seus pleitos. Algumas vantagens oferecidas pelos métodos alternativos de solução de conflitos são rapidamente perceptíveis por todos os atores envolvidos, tais como: celeridade, participação na construção da solução, percepção de justiça, redução dos custos, melhoria da comunicação entre os envolvidos e outros.

No primeiro capítulo, são apresentados os aspectos teóricos, princípios e características gerais da mediação, e sua estrutura normativa no Brasil. O propósito é realizar um levantamento das principais teorias que estruturam o instituto da mediação incluindo as previsões legais acerca deste instituto dispostas no CPC e na Resolução nº125 do CNJ.

No segundo capítulo, é realizada a análise de algumas plataformas digitais de solução de controvérsias que estão disponíveis no país. O intuito deste capítulo é demonstrar que a mediação vem sendo bastante utilizada também fora do poder judiciário, especialmente quando o litígio envolve relação de consumo.

Já no terceiro capítulo, é realizada uma análise quantitativa e qualitativa dos benefícios e resultados alcançados com o instituto da mediação. O capítulo traz evidências empíricas dos avanços e ganhos do uso da mediação nos tribunais brasileiros. Ainda, o capítulo apresenta uma análise qualitativa dos benefícios da mediação tendo como base a experiência da autora como mediadora do Centro Judiciário de Resolução de Conflitos (CEJUSC) do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT).

Para a realização deste trabalho, utilizou-se pesquisa bibliográfica acerca de teorias da mediação, da legislação pertinente ao tema e também pesquisa de plataformas e materiais digitais disponível na internet. Contou ainda com insumos coletados por meio da experiência da autora como mediadora no Cejusc Brasília.

# 1 MEDIAÇÃO E SEU CENÁRIO TEÓRICO-CONCEITUAL

## 1.1 Teoria do Conflito

A vida em sociedade é repleta de situações conflitantes. Desde o início da história do homem, é possível encontrar situações de disputa entre povos, tribos, grupos étnicos, cônjuges, irmãos, dirigentes políticos e outros. Com a necessidade de ver seus conflitos solucionados, o ser humano, frequentemente, busca maneiras que se mostrem eficientes para tal propósito.

Nas palavras de Carnelutti, “o conflito de interesses é o elemento material da lide, definida como o conflito atual e intersubjetivo de interesses qualificado por uma pretensão resistida”<sup>1</sup>.

Observa-se que nas sociedades, as pessoas possuem a sua disposição diversos procedimentos para resolver disputas, tais como: o processo judicial, a conciliação, a arbitragem, a mediação, etc. A existência de diversos meios para solucionar conflitos ocorre exatamente porque, como comprovam as ciências sociais, o homem vai sempre lutar para garantir sua sobrevivência e proteger seus interesses. O grande desafio é exatamente descobrir como chegar a uma convivência harmônica e ordenada quando surgem interesses divergentes, pretensões opostas e colisão de direitos. Em relação ao tema, Christophe W. Moore comenta que:

Todas as sociedades, comunidades, organizações e relacionamentos interpessoais experimentam conflitos em um ou outro momento no processo diário de interação. O conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, é um fato da vida<sup>2</sup>.

A moderna teoria do conflito esclarece que conflito não é um mal em si mesmo, visto que ele cria oportunidades para que as pessoas elaborem soluções novas para resolvê-los. Quando a pessoa se vê diante de um conflito, são três as possibilidades de comportamento: suportar a insatisfação de seu interesse e nenhuma atitude buscar, formalizar um acordo extrajudicial ou exigir a satisfação de seu interesse por meio do poder judiciário. Este poder-dever do Estado de receber a pretensão do

---

<sup>1</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Instituciones del proceso civil*. Tradução da quinta edição italiana por Santiago Sentis Melendo. Buenos Aires: Ediciones Juridicas Europa-America, 1973. p.56.

<sup>2</sup> MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Tradução Magda França Lopes. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 5.

jurisdicionado e, caso seja devido o direito, outorgar-lhe o bem da vida pretendido, chama-se tutela jurisdicional.

“Para efetivar esta entrega da jurisdição, o Estado utiliza o processo judicial, que é a ordenação sucessiva de atos, praticados em contraditório, voltados ao reconhecimento e à satisfação de direitos”<sup>3</sup>.

Percebe-se que o indivíduo pode lidar de modo positivo ou negativo com o conflito. Esta possibilidade de lidar com o conflito de modo positivo é um dos pilares que permeia o processo de mediação. Demonstrar para as partes que o conflito é um fenômeno natural nas relações sociais, permite que elas se sintam à vontade para o diálogo. Necessário se faz compreender o que é conflito.

[...] O conflito é dissenso. Decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. Embora seja contingência da condição humana, e, portanto, algo natural, numa disputa conflituosa costuma-se tratar a outra parte como adversária, infiel ou inimiga. Cada uma das partes da disputa tende a concentrar todo o raciocínio e elementos de prova na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer ou destruir os argumentos da outra parte. Esse estado emocional estimula polaridades e dificulta a percepção do interesse comum<sup>4</sup>.

Outra perspectiva que ajuda a entender o papel da mediação e do diálogo na resolução de conflitos é a teoria da Ação Comunicativa, desenvolvida por Jürgen Habermas em 1992. Para Luiz Moreira, estudioso da teoria discursiva do direito de Habermas, “o direito é, ao mesmo tempo, criação e reflexo da produção discursiva da opinião e da vontade dos membros de uma dada comunidade jurídica”<sup>5</sup>.

Habermas defende que o direito é produto da emancipação do posicionamento e da comunicação dos indivíduos, assim o direito tem como fundamento o princípio do discurso.

O estado democrático de direito constitui-se por meio de uma tensão entre direito e política, onde o direito deve regular os conflitos interpessoais ou coletivos de ação, enquanto a política deve elaborar os programas coletivos de ação, cada um deve desempenhar funções

---

<sup>3</sup> DINAMARCO, Candido Rangel. *Os institutos fundamentais do direito processual*. Fundamentos do Processo Civil Moderno. São Paulo: Malheiros, 2010.

<sup>4</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.

<sup>5</sup> MOREIRA, Luiz. *Fundamentação do direito em Habermas*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002. p. 138.

recíprocas para o outro. Para a fundamentação dos princípios do estado de direito, é necessário uma reconstrução da soberania popular com base na teoria do discurso, segundo a qual a soberania não se encontra localizada em nenhum sujeito concreto, mas dispersa na ampla rede de comunicação que perpassa a esfera pública, na qual se forma o poder comunicativo, capaz de neutralizar o poder social dos grupos de pressão e formar uma opinião pública que orienta a tomada de decisões e o poder administrativo das instituições do estado de direito<sup>6</sup>.

Ainda conforme o pensamento de Habermas:

O poder comunicativo constitui-se mediante os meios discursivos dispersos de uma opinião pública que pode chegar a um consenso sobre metas políticas em discursos pragmáticos, valores compartilhados em discursos éticos ou normas de ação em discursos morais, assim como sobre seus interesses em negociações equitativas. Este poder comunicativo, que surge discursivamente nas instâncias da opinião pública, tem de penetrar nas estruturas do estado de direito de tal modo que possa orientar as ações do poder administrativo<sup>7</sup>.

Nesta mesma perspectiva, de perceber a importância do agir comunicativo e do pluralismo que envolve a construção do direito, cabe ressaltar o pensamento de Pierre Bourdieu. Para ele, o direito é compreendido enquanto:

Instituição de um monopólio de profissionais que dominam a produção e comercialização dos serviços jurídicos em virtude da competência jurídica e social ou do poder específico para constituir o objeto jurídico-judicial, ou seja, para transformar uma realidade social (uma queixa, um conflito ou uma disputa) em realidade jurídico-judicial. O campo judicial pode definir-se como o espaço social organizado em um campo no qual se opera a transmutação de um conflito direto entre partes diretamente interessadas em um debate juridicamente regrado entre profissionais que atuam por procuração e têm em comum conhecer e reconhecer a regra do jogo jurídico, ou seja, as leis escritas e não escritas do campo<sup>8</sup>.

Sugere Pierre Bourdieu que, assim como há na sociedade um poder invisível que busca garantir a dominação de uma classe sobre a outra, no campo do direito isto também ocorre, caracterizando o poder simbólico.

---

<sup>6</sup> DURÃO, Aylton Barbieri. Habermas: os fundamentos do estado democrático de direito. *Trans/Form/Ação*, São Paulo, 32(1): 119-137, 2009.

<sup>7</sup> *Ibidem*.

<sup>8</sup> AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de. A força do direito e a violência das formas jurídicas. *Revista Sociologia Política*. Curitiba, v.19, n. 40, out. 2011.

## 1.2 Sistemas de Resolução de Disputas ou Sistema Multiportas

O presente trabalho buscou entender também à técnica de Desenho de Sistemas de Resolução de Disputas (DSD)<sup>9</sup> ou Resolução Apropriada de Disputas (RAD)<sup>10</sup>, visto que o modelo brasileiro se inspirou nesta teoria para criar sua política de soluções alternativas de conflitos. Nesses sistemas, há a oferta de uma série de métodos que funcionam como métodos alternativos ao julgamento pelo Poder Judiciário. As diferentes alternativas de resolução de conflitos podem, de maneira geral, serem entendidas como a organização formal de mecanismos processuais, que interagem entre si para a construção de sistemas de prevenção, gerenciamento e resolução de disputas. O conceito de DSD ou RAD foi abordado pela primeira vez por William Ury e Steven Brett na década de 90 em Cambridge. Para o escopo desse trabalho, será adotada a expressão RAD para se referir aos diferentes meios de resolução apropriada de disputas.

Esse desenho de múltiplos mecanismos oferece às partes a possibilidade de escolher, de acordo com as características da causa, qual o método mais efetivo para que as partes cheguem a uma solução. Ter à disposição dos envolvidos diversas opções de mecanismos (e.g. processo judicial, arbitragem, conciliação, mediação, entre outros) para ver seus problemas resolvidos é uma maneira de garantir o princípio constitucional de acesso à justiça. Assim, ao pensar sobre qual método deve ser utilizado para ver seus conflitos solucionados, as partes envolvidas devem considerar as características inerentes da causa tais como: custos financeiro, emocional e temporal, sigilo, continuidade das relações, flexibilidade nos procedimentos e outros.

Diferentes métodos de RADS estão sendo utilizados por tribunais em várias partes do mundo. O marco inicial da utilização desses processos no Poder Judiciário deu-se na final da década de 1970, na *Pound Conference*, nos Estados Unidos. Foi nesta conferência que, Frank Sander tratou do Sistema Multiportas de Solução de Conflitos (*Multi-door Courthouse*). O Sistema Multiportas de solução de conflitos tem como ideia principal, ao invés de uma única porta direcionada ao judiciário, um centro

---

<sup>9</sup> FALECK, Diego. *Desenho de sistemas de disputas: criação de arranjos procedimentais adequados e contextualizados para gerenciamento e resolução de controvérsias*. Tese de Doutorado, FGV-SP, 2017.

<sup>10</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial 2016*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em 13. jun. 2017.

de solução de conflitos localizado na corte que oferece várias portas. Ou seja, são diversas opções colocadas à disposição do cidadão para que ele mesmo escolha o método mais adequado para ver seus conflitos solucionados. Assim, os cidadãos têm a possibilidade de escolher qual método será mais útil para resolver o seu problema, se por meio do processo judicial, ou da mediação, ou da conciliação, etc. Resta claro que, o Sistema Multiportas de Solução de Conflitos é uma terminologia sinônima do RAD, pois em ambos a ideia é oferecer aos envolvidos diferentes métodos para solucionar suas demandas.

Em síntese, o RAD assim como o Sistema Multiportas, partem da premissa de que existem vantagens, desvantagens e limitações que permeiam cada um dos métodos de resolução de conflitos. Por exemplo, quando as partes escolhem utilizar a mediação como método de resolução de conflitos, entende-se que essas partes estão buscando celeridade, informalidade e cuidado com a relação, visto que os envolvidos, em muitos casos, têm uma relação continuidade após o conflito. Um bom exemplo é a disputa entre vizinhos.

Assim, é bastante eficaz que sejam analisadas as vantagens e desvantagens existentes ao escolher o método para ver o conflito solucionado. A ideia é que o Poder Judiciário possa oferecer aos seus jurisdicionados não uma única “porta”, no caso o processo judicial, e sim várias “portas”, como a mediação, arbitragem, conciliação, mediação digital para que as partes possam ver atendidas suas demandas de maneira adequada. A depender do caso concreto, o Sistema Multiportas possibilita ainda uma abordagem pluralista, ou seja, a mescla de dois métodos para auxiliar na resolução do conflito.

Frank Sander, idealizador do Sistema Multiportas de solução de conflitos nos EUA, entende, que não há necessidade de os meios de solução de conflitos estarem necessariamente vinculados ao Poder Judiciário. No entanto, devido ao fato de ser o tribunal um ambiente que lida com litígios, ocorre então uma atração natural para que a própria corte ofereça a possibilidade de atender às demandas via RAD. Em situação

análoga aquela em que o ladrão vai ao banco porque lá é o lugar onde há dinheiro, a mediação vai ao judiciário porque este é o lugar onde há casos e conflitos<sup>11</sup>.

O Sistema Multiportas é o paradigma conceitual que fundamenta a política pública implementada pelo CNJ em 2010, que por meio da Resolução nº 125/2010, estabeleceu a política judiciária nacional de tratamento dos conflitos de interesses. Em seu artigo 1º encontra-se o objetivo desta nova proposta: assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Nas palavras de Valeria Ferioli Lagrasta Luchiarì:

[...] O objetivo desta política judiciária nacional é a utilização dos meios ditos alternativos de solução de conflito, em especial, da mediação e da conciliação, no âmbito do poder judiciário e a mudança de mentalidade dos operadores do direito e das próprias partes, com a obtenção do escopo magno da jurisdição, que é a pacificação social<sup>12</sup>.

O manual de mediação judicial do CNJ traz de forma clara e objetiva uma organização gráfica desses métodos de resolução de disputas (portas ou *doors*), Gráfico 1.

O Gráfico 1 divide os principais processos de RAD em 2 grupos principais: **processos não-vinculantes**: onde o controle do processo e do seu resultado cabe às próprias partes; e **processos vinculantes**: onde o controle do processo e do seu resultado cabe à terceiros, sendo este grupo dividido em decisões extrajudiciais e judiciais por terceiros.

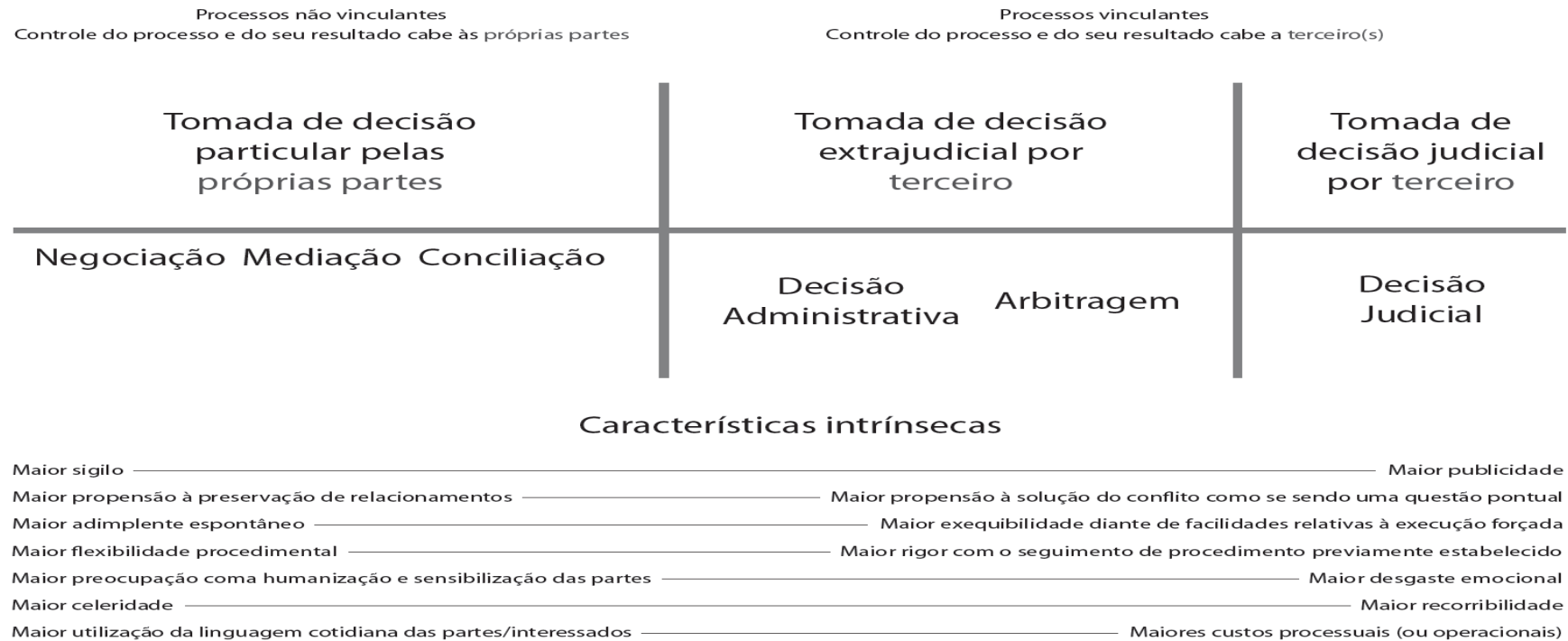
---

<sup>11</sup> GABBAY, Daniela Monteiro. *Mediação & judiciário*: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos. Tese de Doutorado, USP-SP, 2011. Entrevista de Frank Sander concedida à Mariana Hernandez Crespo, diretora executiva da University of St. Thomas International ADR Research Network, cuja transcrição integral. Disponível em: <[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1265221](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1265221)>.

<sup>12</sup> PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.) Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p.230 *apud* MERÇON-VARGAS, Sarah. *Meios alternativos na resolução de conflitos de interesses transindividuais*. São Paulo/2012. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo.



## Gráfico 1: Resolução de Disputas



Fonte: BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. <sup>13</sup>

<sup>13</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de mediação judicial*. 5. ed. Brasília/DF:CNJ, 2015.

As características intrínsecas de cada modalidade de processo estão destacadas na parte de baixo do Gráfico 1, variando em intensidade da direita para a esquerda.

Assim, havendo uma disputa na qual as partes sabem que continuarão a ter contato uma com a outra (e.g. Disputa entre vizinhos), em regra, recomenda-se algum processo que assegure elevados índices de manutenção de relacionamentos (2ª linha das características intrínsecas), tal como a mediação ou conciliação. Por outro lado, se uma das partes tiver interesse em abrir um precedente ou assegurar grande publicidade a uma decisão (e.g. Disputa relativa a direitos individuais referentes a consumidores), recomenda-se um processo que promova elevada recorribilidade (6ª linha características intrínsecas), necessária para a criação de precedente em tribunal superior, e que público ou ao menos pouco sigiloso, como um processo judicial (1ª linha características intrínsecas).<sup>14</sup>

O uso do Gráfico 1 pode auxiliar na escolha do método mais adequado para a resolução do conflito. Primeiro, como explicado acima, precisa se decidir quanto à natureza do vínculo resultante do processo: se vinculante ou não vinculante. Em seguida, mais notadamente no caso dos processos vinculantes, pode se escolher o processo de acordo com 7 aspectos, que variam em intensidade da direita para a esquerda: (1) grau de sigilo/publicidade, (2) preservação dos relacionamentos, (3) exequibilidade do resultado, (4) flexibilidade procedimental, (5) desgaste emocional, (6) celeridade e (7) custos processuais e operacionais. Assim sendo, uma decisão administrativa, por exemplo, é mais adequada para um conflito cujo resultado do processo seja vinculante (controle do processo e do seu resultado cabe à terceiros) e para os quais se deseje uma intensidade moderada para os 7 aspectos mencionados acima.

### 1.3 Princípios e Definição de Mediação

A mediação, bem como as outras formas alternativas de solução de conflitos, não são novidades nas diferentes sociedades. Diversos relatos demonstram que, no passado, as pessoas muito se utilizavam de um terceiro para verem suas disputas solucionadas. Com a modernização das sociedades e a presença forte do Estado, passou-se a buscar cada vez mais a judicialização das lides. Como afirma Braga Neto: “desde a consolidação dos estados modernos, generalizou-se a crença de que o

---

<sup>14</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de mediação judicial*. 5. ed. Brasília/DF:CNJ, 2015.

método mais adequado para a solução justa desses conflitos é aquele oferecido pelo próprio estado através da jurisdição e do processo judicial”<sup>15</sup>.

No entanto, como o passar dos anos, a própria sociedade começou a questionar se a judicialização seria mesmo o melhor caminho para solucionar suas demandas. Paralelo a essa reflexão, é notável a insatisfação social e do próprio poder judiciário quanto a demora para julgar os processos judiciais. Assim, ressurgiu com grande importância, os métodos de resolução de conflitos de modo consensual.

Dentro da perspectiva de compreender as diferentes características envolvidas nas disputas para depois bem escolher o método a ser utilizado, vale destacar a obra de Robert Fischer, William Ury e Bruce Patton. A obra chama-se “Como chegar ao sim”, e trata-se de um estudo acadêmico realizado na Universidade de Harvard nos Estados Unidos da América. Este estudo propõe estratégias para se chegar a acordos. Assim, tornou-se uma referência quando o assunto é mediação. Os autores propõem quatro orientações fundamentais para que se alcance o acordo, quais sejam: “(i) separar as pessoas dos problemas; (ii) concentrar-se nos interesses, não nas posições; (iii) crie uma variedade de possibilidades antes de decidir o que fazer e (iv) insista em que o resultado tenha por base algum padrão objetivo”<sup>16</sup>.

Quanto ao primeiro aspecto “separar as pessoas dos problemas”, entende-se que, na negociação, é muito importante que as partes envolvidas foquem no problema apenas, mantendo as emoções e reações do lado de fora da negociação. Ou seja, evitar que a relação emocional entre as partes se confunda com o problema que deve ser resolvido. Em relação ao segundo aspecto, a proposta dos autores é que as partes busquem seus reais interesses e superem o inconveniente posicionamento individual, afinal são os interesses que definem o problema. Quanto ao terceiro aspecto, a obra propõe que as partes pensem em várias possíveis soluções para que sejam atendidos os interesses comuns.

Este aspecto é muito importante, visto haver certa dificuldade de raciocínio quando se está sob pressão. Em relação ao quarto aspecto, entende-se que a

---

<sup>15</sup> BRAGA NETO, Adolfo, et al. *Negociação, mediação e arbitragem*: curso básico para programas de graduação em Direito. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

<sup>16</sup> FISCHER, Robert; URY, William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim – a negociação de acordos sem concessões*. Trad. Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005. p. 28.

proposta dos autores é buscar, por meio da negociação, um padrão razoável de solução baseado em critérios objetivos. Alguns exemplos apresentados como critérios objetivos são: valor de mercado, custos, precedentes, opinião científica, tradição, etc.

Assim, as ideias trazidas pela obra de Robert Fischer e William Ury são muito importantes para orientar os profissionais que utilizam os meios não adversariais de solução de conflitos. Na proposta destes autores, o foco é nos interesses e não nas posições rígidas que as partes tendem a ocupar. Eles ensinam como perceber os reais interesses envolvidos nos conflitos e como barganhar para conseguir um consenso. Outra característica que a mediação utiliza da obra em questão é quanto ao protagonismo que partes possuem na busca por soluções.

Em relação aos princípios da mediação, os que merecem maior destaque são os seguintes: o princípio da confidencialidade, o princípio da imparcialidade, o princípio da autonomia das vontades e o princípio da oralidade. A confidencialidade diz respeito ao fato de que tudo que é tratado na sessão de mediação deve ficar restrito àquele ambiente, de modo que as informações apresentadas durante as sessões não podem ser usadas em nenhum contexto, inclusive são impossibilitadas de serem usadas no processo judicial caso o acordo não ocorra. O princípio da confidencialidade aplica-se a todos os envolvidos: às próprias partes, ao mediador, aos advogados, aos prepostos e a qualquer outro indivíduo que tenham participado da sessão de mediação.

O princípio da imparcialidade significa que o mediador deve ter uma postura neutra em relação às questões e aos interesses dos envolvidos, ou seja, o mediador não vai defender este ou aquele ponto de vista. Inclusive, o mediador deve evitar que valores e preconceitos interfiram em sua atuação. Em relação ao princípio da autonomia das vontades, entende-se que há, na mediação, um caráter voluntário. Assim, as partes são livres para propor soluções e pactuarem ou não em relação às questões apresentadas, cabendo ao mediador atuar apenas como um terceiro imparcial na composição do acordo. Por fim, temos o princípio da oralidade que pressupõe que todo o procedimento ocorra por meio do diálogo, não havendo a possibilidade de se examinar provas ou documentos.

Postos os princípios que norteiam a mediação, necessário se faz trazer alguns conceitos. Para Petronio Calmon, mediação é:

[...] A intervenção de um terceiro imparcial e neutro, sem qualquer poder de decisão, para ajudar os envolvidos em um conflito a alcançar voluntariamente uma solução mutuamente aceitável. A mediação se faz mediante um procedimento voluntário e confidencial, estabelecido em método próprio, informal, porém coordenado<sup>17</sup>.

Segundo Juan Carlos Vezzulla, mediação é:

[...] É a técnica privada de solução de conflitos que vem demonstrando, no mundo, sua grande eficiência nos conflitos interpessoais, pois com ela, são as próprias partes que acham as soluções. O mediador somente as ajuda a procura-las, introduzindo, com suas técnicas, os critérios e os raciocínios que lhes permitirão um entendimento melhor<sup>18</sup>.

Um requisito fundamental que permeia a mediação é que as partes possuem liberdade para participarem ou não do procedimento, ou seja, elas decidem (por livre consentimento) se desejam continuar ou suspender as negociações que estão em curso. E, como já colocado acima, o mediador tem uma atuação bastante importante, visto ser ele o responsável por facilitar a comunicação entre os litigantes e propiciar um reposicionamento deles quanto aos seus interesses reais. É muito importante frisar que a mediação não tem por objetivo final a homologação de um acordo, o seu objetivo primordial é garantir a funcionalidade na comunicação e na relação entre os envolvidos, para além daquela demanda momentânea.

Neste sentido, sabe-se que um importante aspecto que norteia a indicação ou não do uso da técnica de mediação é: perceber se as pessoas envolvidas no conflito mantêm relações interpessoais de modo continuado, como por exemplo, lides entre ex-cônjuges em relação aos filhos, conflitos entre vizinhos e até mesmo conflitos entre parceiros de trabalho. Como colocado pelos doutrinadores:

a mediação pode se ocupar de qualquer tipo de conflito: comunitário, ecológico, empresarial, escolar, familiar, penal, relacionados ao

---

<sup>17</sup> CALMON, Petronio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013. p.113.

<sup>18</sup> VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática de mediação. Santa Catarina: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998. p.15 *apud* MEIRELLES, Delton R.S.; DANTAS, Isabela. *Mediação familiar, infância, idoso e gênero*. Coleção Mediation. São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA). 2014.

consumidor, trabalhistas, políticos, de realização de direitos humanos e da cidadania e de menores em situação de risco, etc<sup>19</sup>.

[...] O mediador não é mero assistente passivo, mas sim um modelador de ideais, que mostrará o sentido da realidade necessário para atingir acordos convenientes. Ele se vale de técnicas especiais e com habilidade escuta as partes, as interroga, apaga o problema, cria opções e tem como alvo que as partes cheguem à sua própria solução para o conflito (autocomposição). É fundamental que o mediador não expresse sua opinião sobre o pleito. Tal atitude consiste na regra de ouro do mediador (mas não a única), uma forte característica que diferencia a mediação de outros mecanismos que igualmente visam à obtenção da autocomposição<sup>20</sup>.

Em relação ao procedimento da mediação, determina-se que, apesar de haver um conjunto de atos coordenados de modo lógico e cronológico, as partes e o mediador possuem flexibilidade procedimental. Assim, caso a situação demande um procedimento diferenciado, nada obsta que isto aconteça. Inclusive, o mediador pode solicitar sessões individuais com as partes, se julgar necessário. Vale lembrar que para haver uma comunicação mais efetiva, é imprescindível a adoção de uma linguagem informal, visto que o diálogo entre os envolvidos é a base para a construção da solução.

O procedimento da mediação permite ainda que sejam abordados os aspectos subjetivos além das questões jurídicas. Geralmente, o que a parte, juntamente com seu advogado, apresenta em uma petição inicial retrata apenas aspectos ligados a direitos materiais, o que muitos chamam de lide processual. No entanto, é sabido que a maioria dos conflitos é cercada também por aspectos emocionais, conhecida como lide sociológica. Deste modo, acredita-se que somente por meio da satisfação dos verdadeiros interesses dos envolvidos (lide sociológica), é que se torna possível a pacificação social.

Quanto a estruturação da mediação, faz-se necessário apresentar as diretrizes éticas que conduzem tal atuação. Dentre as diretrizes comportamentais dos mediadores, as citadas a seguir são essenciais para a boa condução da mediação e estão previstas no Código de Ética anexo à Resolução nº125 do Conselho Nacional

---

<sup>19</sup> WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador. Florianópolis: Habitus, 2001. v.1, p. 87 *apud* SOUZA, Luciane Moessa de Souza. *Meios consensuais de solução de conflitos envolvendo entes públicos: negociação, mediação e conciliação na esfera administrativa e judicial*. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

<sup>20</sup> CALMON, Petronio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013. p.115.

de Justiça: “confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes” (artigo 1º do referido código). O mediador deve atuar respeitando as diretrizes éticas previstas no referido código, no entanto é importante salientar que o mediador tem um papel fundamental na negociação.

#### **1.4 A Estrutura Normativa da Mediação no Brasil**

No ano de 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), implementou uma nova perspectiva de política pública no enfrentamento dos conflitos, editando a Resolução nº 125 que estabeleceu a “política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário”. A partir desta resolução, certos pontos passam a ter as seguintes características: acesso à justiça significa acesso à ordem jurídica justa e soluções efetivas; oferecimento aos jurisdicionados de audiências de conciliação e mediação com meios de solução de conflitos; estímulo a cultura da pacificação social; criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania nos tribunais (Cejuscs); capacitação e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores; estabelecimento do código de ética dos mediadores e conciliadores.

[...] considerando que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças<sup>21</sup>.

Percebe-se que a implementação da Resolução nº125 do CNJ trouxe um importante avanço para a sociedade, pois demonstra uma preocupação em oferecer aos litigantes um acesso célere e efetivo à justiça e, ainda, propicia uma mudança de mentalidade dos operadores do direito.

Ainda quanto aos aspectos legais que norteiam a política pública de tratamento adequado aos conflitos, surgem duas importantes legislações: a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) e o Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015). A Lei de Mediação dispõe sobre os princípios da mediação, o procedimento de mediação, a atuação dos

---

<sup>21</sup> BRASIL. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <[www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579](http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579)>. Acesso em 13. jun. 2017.

mediadores, a autocomposição de conflitos envolvendo pessoa jurídica de direito público e outros aspectos. Mas a grande mudança de postura, surge com o Código de Processo Civil, que claramente atendeu aos anseios do CNJ no sentido de estimular meios alternativos de solução de conflitos. O Código de Processo Civil prevê várias situações, a saber:

1. O estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.
2. 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.
3. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste código, incumbindo-lhe promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais<sup>22</sup>.

Para ilustrar o quanto o Código de Processo Civil está determinado a incentivar os meios consensuais, destaca-se os seguintes trechos da citada legislação:

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.

[...] § 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.

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 e mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

[...] § 2º poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes.

[...] § 8º o não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da união ou do estado<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> BRASIL. Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem. *Conciliação e mediação no novo CPC*. Disponível em: <[www.conima.org.br/arquivos/4682](http://www.conima.org.br/arquivos/4682)>. Acesso em: 12. jun. 2017.

<sup>23</sup> ABREU FILHO, Nylson Paim de (org.). *Lei 13.105/2015 de 16 de março de 2015*. Novo Código de Processo Civil. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2015.



Resta claro, que o CPC recepcionou as diretrizes propostas pela Resolução nº125 do CNJ e regulamentou as Câmaras de Mediação bem como os Cejuscs para promover maior acesso à justiça. Inclusive determinou a audiência de conciliação e mediação como aspectos obrigatórios a serem observados nos processos.

## 2 PLATAFORMAS DIGITAIS

Com o advento do estado moderno, foi sendo estabelecido na sociedade que os conflitos são resolvidos por meio de processos judiciais. Afirma-se:

Desde a consolidação dos Estados modernos, generalizou-se a crença de que o método mais adequado para a solução justa desses conflitos é aquele oferecido pelo próprio Estado através da jurisdição e do processo judicial<sup>24</sup>.

No entanto, na última década, o desenvolvimento de tecnologias digitais estimulou o desenvolvimento de relações mais rápidas e diretas entre as pessoas. O uso massivo e difuso destas novas formas de comunicação criou um cenário propício para o surgimento dos chamados Métodos de Solução de Conflitos *Online* ou *Online Dispute Resolution* (ODR). Esses modelos surgiram inicialmente nos Estados Unidos e no Canadá e, posteriormente, chegaram ao Brasil.

Dado este novo cenário, o uso da internet e de plataformas on-line de mediação têm crescido e se consolidado no Brasil como alternativa gratuita na resolução de conflitos. Essas plataformas fazem uso de tecnologia da informação e de comunicação no processo de resolução de conflitos, podendo ser utilizadas na totalidade do processo de resolução ou somente em parte deste.

As iniciativas de *Online Dispute Resolution* (ODR) são promissoras, bastante dinâmicas e ganham espaço no cenário brasileiro, principalmente nas relações consumeristas.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o conceito de consumidor é:

Art.2º: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único: Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> BRAGA NETO, Adolfo, et al. *Negociação, mediação e arbitragem*: curso básico para programas de graduação em Direito. Rio de Janeiro: Forense, 2012. p. 2.

<sup>25</sup> BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)>. Acesso em 11. fev. 2018.

Talvez a principal característica destas ferramentas é a de não utilizarem a figura do mediador na intermediação do conflito, ou seja, não há um terceiro imparcial participando da negociação entre as partes. Estas plataformas permitem desenvolver nas partes a capacidade de autocomposição dos litígios, de maneira que os envolvidos se sintam como partícipes interessados em uma solução justa e rápida, e não como adversários em que uma parte necessariamente precisa sair perdedora.

Há vários exemplos bem-sucedidos no Brasil. Algumas das plataformas são patrocinadas pelo Estado, como o portal Consumidor.gov.br e o Sistema de Mediação Digital do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), outras totalmente privadas como o Reclame Aqui.

Há ainda alguns sistemas para segmentos específicos, como o Sistema de Atendimento ao Cidadão do Banco Central, também sob o amparo do Estado, voltado às reclamações contra instituições financeiras.

Destas, a única que está disponível via o Poder Judiciário é o Sistema de Mediação Digital do CNJ. No entanto, cabe notar que nesta plataforma, assim como nas demais, não há a intervenção de um mediador entre as partes e, a homologação do acordo pelo Juiz é facultativa. Caso as partes queiram a homologação, esta é oferecida ao final do processo de negociação.

Para Daniel Arbix, Diretor Jurídico do Google:

A resolução online de controvérsias é entusiasmante em duas frentes: ela carrega um potencial de acesso à justiça sem precedentes e é essencial para inúmeras relações humanas que são atualmente mediadas por tecnologias de informação e comunicação.<sup>26</sup>

No entanto, Daniel ressalta que:

Os desenvolvedores dessas ferramentas, portanto, precisam estar atentos não somente a questões de eficiência, mas também de justiça procedimental e de resultados – lidando adequadamente, por exemplo, com assimetrias de informação, deveres de transparência e outras formas de dissolver conflitos de interesse.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECHS & LEGALTECHS. *Daniel Arbix: a transformação do direito na era digital e a simplificação do acesso à justiça*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/daniel-arbix-transformacao-do-direito-na-era-digital-e-simplificacao-do-acesso-justica/>>. Acesso em 16. fev. 2018.

<sup>27</sup> Ibidem.

Segue abaixo a descrição, de maneira sucinta, acerca do funcionamento de algumas destas plataformas.

## **2.1 Plataforma Consumidor.gov.br<sup>28</sup> da Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor, MJ)**

Dentre as plataformas digitais para resolução de conflitos, a Consumidor.gov.br é o caso de maior sucesso e a que dispõe da melhor estrutura. Trata-se de um serviço público que disponibiliza uma plataforma de dados, dados estes monitorados pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. O objetivo da plataforma é oferecer ao público um meio para solucionar os conflitos de consumo sem precisar da atuação jurisdicional do estado.

Na busca pela solução de conflitos envolvendo relações consumeristas, a simplicidade, a eficiência e os resultados obtidos pela plataforma impressionam e confirmam que os litigantes possuem plena capacidade para resolverem suas lides sem a interferência do Poder Judiciário.

A plataforma Consumidor.gov.br é um portal governamental para solução alternativa de conflitos de consumo que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas por meio de uma plataforma on-line disponível na internet. A criação deste serviço guarda relação com o disposto no artigo 4º inciso V da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013, que instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e criou a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Conforme mencionado:

Art. 4º do CDC: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

[...] V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)>. Acesso em 03. set. 2017.

<sup>29</sup> BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em 11. fev. 2018.

Art. 7º do Decreto 7.963/2013: O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios;

II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores.<sup>30</sup>

O serviço desta plataforma permite que o Estado tenha acesso a informações relevantes para elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor. A plataforma gera ainda um resultado secundário que é o incentivo a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade dos produtos e serviços, bem como no atendimento ao consumidor.

A plataforma é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, pelos Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e, também, pela sociedade.

A Senacon é a responsável pela disponibilização, gestão e manutenção, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SINDEC) que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço.

A ferramenta possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, visto que as empresas se comprometem a receber, analisar e responder às reclamações dos consumidores em até 10 dias.

A plataforma Consumidor.gov.br não substitui os serviços prestados pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam recebendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Importante ressaltar que a plataforma Consumidor.gov.br utiliza certas premissas no tratamento da relação entre consumidores, fornecedores e o Estado. As principais premissas são: transparência, empoderamento e competitividade. Quanto

---

<sup>30</sup> BRASIL. *Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013*. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm)>. Acesso em 11. fev. 2018.

à transparência, entende-se que ela é responsável por permitir à sociedade acesso às informações necessárias para que possam exercer controle social. Em relação ao empoderamento, entende-se que as informações prestadas pelos consumidores se revertem em benefícios aos próprios cidadãos por meio de políticas públicas de defesa do consumidor. Já a competitividade permite ao cidadão exercer, com maior segurança, seu poder de escolha sobre produtos e marcas, contribuindo assim para o aprimoramento das relações de consumo.

Dentre os principais objetivos da plataforma Consumidor.gov.br, destacam-se os seguintes: ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, desenvolver um relacionamento positivo entre consumidores e empresas, aprimorar as políticas de prevenção de condutas que violem direitos do consumidor e fortalecer a promoção da transparência nas relações consumeristas.

Por tratar-se de um serviço mantido pelo Estado, que possibilita a interação entre consumidores e fornecedores visando reduzir conflitos de consumo, a participação de empresas na plataforma somente é possível se as empresas aderirem formalmente ao serviço por meio da assinatura de um termo. Neste termo as empresas se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. Em contrapartida, o consumidor se compromete a prestar, de modo adequado, todos os dados e informações importantes referentes a problemática em questão.

De modo sucinto, o atendimento realizado por meio do consumidor.gov.br ocorre da seguinte forma: inicialmente o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema. Caso a empresa que o consumidor procura não esteja cadastrada na plataforma, é possível sugerir sua participação, por meio do link disponível no site. Destaca-se que a participação no consumidor.gov.br somente é permitida às empresas que se comprometem a analisar e responder as reclamações registradas pelos consumidores. E, para isso, é necessário que a empresa tenha interesse em participar. O consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final.

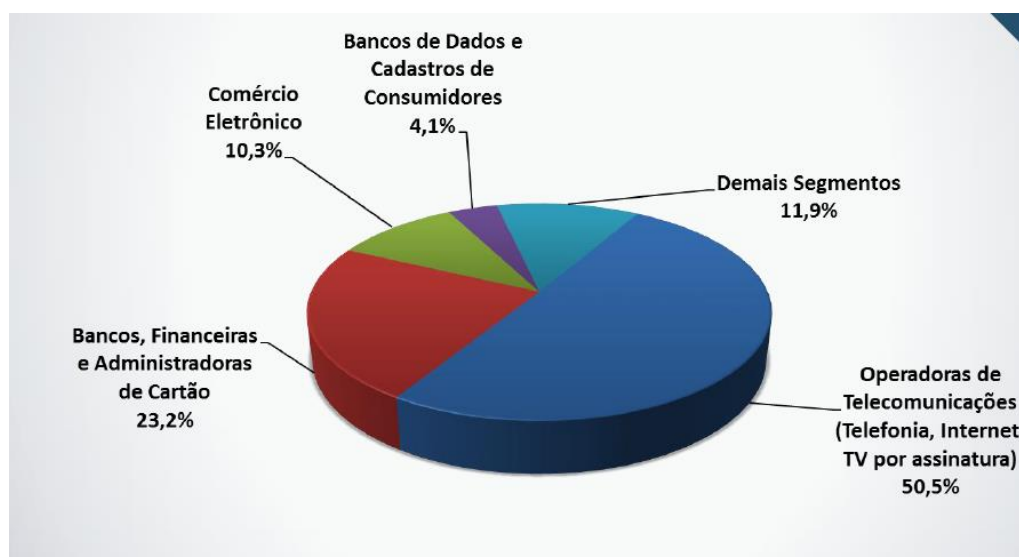
Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.

As informações das reclamações alimentam uma base de dados pública contendo características sobre os fornecedores que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, sobre aqueles que responderam as demandas nos menores prazos e outros detalhes específicos de cada empresa.

O desempenho das empresas participantes pode ser monitorado a partir do link “Indicadores”, que disponibiliza a quantidade de reclamações finalizadas por empresa, percentuais de solução, de satisfação do consumidor com o atendimento, prazo médio de resposta e percentual de resposta.

O módulo de indicadores permite também que qualquer consumidor pesquise conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores (na avaliação do atendimento), por meio do link “Relato do Consumidor”, sendo possível inclusive pesquisar a informação por meio de filtros, como: palavras chave, segmento de mercado, fornecedor, dados geográficos, área, assunto, problema, período, classificação (resolvida / não resolvida/ não avaliada) e/ou nota de satisfação.

Os gráficos abaixo são uma radiografia da insatisfação dos clientes que levam a conflitos nas relações de consumo.

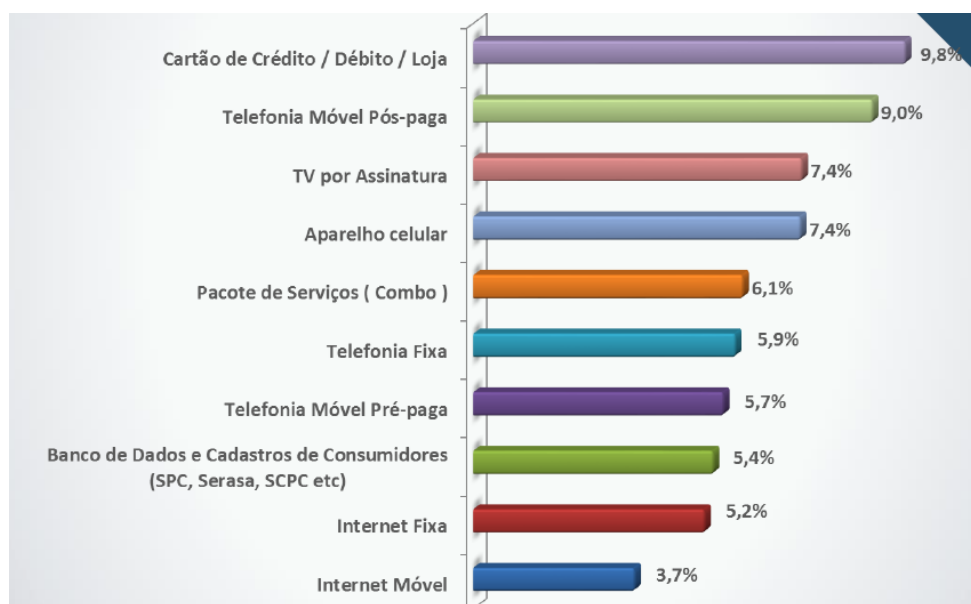
**Gráfico 2: Reclamações Por Segmento**

Fonte: CONSUMIDOR.GOV.BR.<sup>31</sup>

Os segmentos mais reclamados (Gráfico 2) são os de telecomunicações e sistema financeiro, somando juntos quase 75% de todas as reclamações. Destaque para as reclamações referentes ao segmento de Comércio Eletrônico que, embora ainda não tão desenvolvido quanto nos países mais avançados, como EUA, já respondem por mais de 10% das reclamações.

<sup>31</sup> CONSUMIDOR.GOV.BR. *Balanço 2016*. Dados de 27.06.2014 até 31.12.2016. Disponível em <file:///C:/Users/rosia/Downloads/Boletim%20ConsumidorGovBr%202016.pdf>.



**Gráfico 3: Assuntos mais reclamados**

Fonte: CONSUMIDOR.GOV.BR. <sup>32</sup>

Dentre as reclamações mais recorrentes (Gráfico 3), estão as relacionadas com cartões de crédito, de débito e emitidos pelo próprio lojista; com o celular pós pago; TV por assinatura e relacionadas ao aparelho celular adquirido.

<sup>32</sup> CONSUMIDOR.GOV.BR. *Balanço 2016*. Dados de 27.06.2014 até 31.12.2016. Disponível em <file:///C:/Users/rosia/Downloads/Boletim%20ConsumidorGovBr%202016.pdf>.

Atualmente, as empresas têm respondido às reclamações com um prazo médio de 7 dias e o índice de resolutividade é bastante alto, em torno de 80%.

- 509.999 reclamações finalizadas;
- 421.875 usuários cadastrados;
- 358 empresas credenciadas<sup>33</sup>.
- Índice Médio de Solução: 80,3%;
- Percentual de Reclamações Respondidas: 99,6%;
- Prazo Médio de Resposta: 6,3 dias;
- Nota Média do Consumidor: 3,3 (escala de 1 a 5)<sup>34</sup>.

Estes dados demonstram que, apesar de ser considerado vulnerável, o consumidor brasileiro tem conseguido solucionar suas demandas consumeristas sem precisar da atuação do Poder Judiciário. Outro aspecto bastante importante que os consumidores conseguem por meio da plataforma, diz respeito à rapidez. Os casos atendidos pela plataforma digital consumidor.gov demoram em média 7 dias para serem respondidos, o que leva o indivíduo a ter um real sentimento de justiça. Desta maneira, fica demonstrado que as partes litigantes possuem de fato capacidade para interagirem e comporem entre elas uma solução harmônica.

## **2.2 Sistema de Mediação Digital – CNJ**

Assim como no consumidor.gov.br, o Sistema de Mediação Digital é um instrumento que possibilita a aproximação dos envolvidos em uma questão conflituosa. O objetivo da plataforma é oferecer às partes uma comunicação rápida e por consequência, propostas de solução que prestigiam a celeridade, o baixo custo e o consenso. Tudo isto dentro de um ambiente virtual, evitando desgaste de tempo e valores

---

<sup>33</sup> CONSUMIDOR.GOV.BR. *Balanço 2016*. Dados de 27.06.2014 até 31.12.2016. Disponível em <file:///C:/Users/rosia/Downloads/Boletim%20ConsumidorGovBr%202016.pdf>.

<sup>34</sup> Ibidem.

Além das características de usabilidade de cada plataforma, o Sistema do CNJ diferencia-se dos demais por, primeiramente, estar no âmbito do Poder Judiciário, mas, principalmente, pela possibilidade de uma vez estabelecido o acordo, encaminhá-lo ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos competente, para homologação pelo juiz.

Caso não se chegue a um acordo via plataforma digital, uma mediação presencial será marcada e deverá ocorrer nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), criados pela Resolução CNJ n°125.

O ambiente virtual do Sistema de Mediação Digital do CNJ permite que qualquer empresa se inscreva na plataforma. Eventualmente, se uma empresa for procurada e não estiver ainda cadastro junto à plataforma, o sistema irá informá-la e convidá-la a participar da iniciativa.

Na busca pela ampliação do uso da plataforma, o CNJ tem buscado acordos de cooperação técnica com órgãos do governo federal responsáveis por supervisionar determinados segmentos da economia brasileira como, por exemplo, com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)<sup>35</sup> e com o Banco Central do Brasil.<sup>36</sup>

### **2.3 Plataforma Reclame Aqui**

O site Reclame Aqui é uma iniciativa privada, diferentemente das plataformas consumidor.gov.br e do Sistema de Mediação Digital do CNJ. Percebendo que o sistema judicial no Brasil acumula milhões de processos aguardando para serem julgados, o site Reclame Aqui lançou uma ferramenta online chamada O Mediador.

Esta plataforma permite que os usuários (clientes e empresas) resolvam seus problemas diretamente entre si, usando apenas a própria plataforma digital e um

---

<sup>35</sup> BRASIL. *Termo de Cooperação Técnica n. 008/2016*. Termo de cooperação técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça e a Agência Nacional de Saúde suplementar para os fins que específica. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/05/a415015d389ac5e1952c3f32037f3a35.pdf>>. Acesso em 18/02/2018.

<sup>36</sup> BRASIL. *Termo de cooperação técnica n. 006/2017*. Termo de cooperação técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça, o Banco Central do Brasil e a Federação Brasileira dos Bancos, para os fins que específica. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/d0aa692f26e244c4133190fb9f7d2b25.pdf>>. Acesso em 18. fev. 2018.

mediador online. Segundo as pesquisas, o uso da plataforma permite uma economia de até 80% em relação aos custos judiciais.

A plataforma nasceu, originalmente, como um site de reclamações, mas evoluiu, de maneira natural, à medida que as empresas passaram a responder às reclamações, para um sistema de mediação de soluções de conflitos entre consumidores e empresas.

O processo inicia-se com a indicação, pela empresa, dos casos que ela julga passíveis de mediação. Na sequência, o consumidor recebe uma notificação com as devidas informações e é o próprio consumidor que decide se aceita ou não o convite para mediar. Caso aceite, o problema é solucionado em até cinco dias, de modo simples e ágil para ambos. Além de ver o problema específico solucionado de maneira rápida e com baixo custo, ambos saem ganhando em outros aspectos. A empresa porque melhora sua imagem com o público e o cliente porque sente-se respeitado enquanto cidadão.

## **2.4 Sistema de Atendimento ao Cidadão do Banco Central do Brasil**

O Sistema de Atendimento ao Cidadão do Banco Central do Brasil registra reclamações dos consumidores relacionadas ao atendimento e serviços prestados pelas instituições financeiras (IFs) supervisionadas pelo Banco Central (BCB). O consumidor pode registrar sua demanda ou reclamação por meio de 5 canais: internet, aplicativo BC+Perto, correspondência, presencialmente ou telefone (145).

Esta plataforma conta com a participação de bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos cooperativos, bancos de investimento, filiais de bancos comerciais estrangeiros, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento (SCFI) e administradoras de consórcio.

Uma vez registrada a demanda ou reclamação, a instituição financeira (IF) demandada dispõe de 10 dias úteis para responder ao consumidor. O BCB, além de repassar as informações ao consumidor por meio do sistema on-line, analisa as reclamações e demandas dos consumidores em conjunto com a resposta da IF, classificando-as em:

- **Reclamações reguladas procedentes:** são aquelas em que se verificou indício de descumprimento, por parte da IF, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.
- **Reclamações reguladas – outras:** são aquelas em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da IF, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.
- **Reclamações não reguladas:** são aquelas não relacionadas à lei ou à regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.

Assim como na plataforma Consumidor.gov.br, as informações das reclamações e demandas alimentam uma base de dados pública contendo características sobre as IFs que obtiveram os melhores índices de resolução e satisfação no tratamento das reclamações, sobre aquelas que responderam às demandas nos menores prazos e outros detalhes específicos de cada instituição.

A partir da análise desta base pública de reclamações e demandas, o BCB divulga, trimestralmente, o seu “Ranking de Reclamações” contra Instituições Financeiras.

Segundo a Autoridade Monetária,

O Ranking de Reclamações tem como objetivo contribuir para a transparência das ações do Banco Central do Brasil, trazendo ao conhecimento da sociedade o perfil das reclamações que foram processadas, analisadas e encerradas pelo BCB em cada período de referência.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Entenda o Ranking*. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/ranking/entendaNovoRanking.asp?idpai=ranking>>. Acesso em: 19. fev. 2018.

Gráfico 4: Ranking de Reclamações do BCB

Ranking Trimestral							Período: 4º trim/2017
Posição	Instituição Financeira	Índice 1	Reclamações Reg. Procedentes (A) 2	Nº de Clientes 3	Reclamações Reg. Outras (B) 4	Reclamações não Reguladas (C) 5	Total de Reclamações (A+B+C) 6
1º	SANTANDER (conglomerado)	42,87	1.700	39.649.999	2.949	4.051	8.700
2º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)	33,24	2.913	87.613.949	3.853	4.942	11.708
3º	BRADESCO (conglomerado)	25,63	2.438	95.112.012	3.365	3.775	9.578
4º	BANRISUL (conglomerado)	25,06	114	4.548.099	277	179	570
5º	BB (conglomerado)	24,50	1.524	62.181.281	2.641	3.658	7.823
6º	ITAU (conglomerado)	15,65	1.165	74.422.206	3.183	3.563	7.911
7º	VOTORANTIM (conglomerado)	12,50	51	4.078.779	266	275	592
8º	MIDWAY S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	5,05	35	6.920.266	102	50	187
9º	PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	3,01	14	4.646.956	46	47	107
10º	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	0,15	1	6.276.307	15	33	49

1 Número de reclamações reguladas procedentes, dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

2 Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

3 Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

4 Quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

5 Quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

6 Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Fonte: Ranking de Reclamações do BCB. Ranking do 4º Trimestre de 2017.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Entenda o ranking*. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>>. Ranking do 4º Trimestre de 2017.

**Gráfico 5: Assuntos mais reclamados, segundo o Ranking de Reclamações do BCB<sup>39</sup>**

Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade
1	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços, exceto as relacionadas a cartão de crédito, cartão de débito, internet banking e ATM	1.894
2	Oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada	1.580
3	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	1.155
4	Débito em conta de depósito não autorizado pelo cliente	800
5	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking	712
6	Cobrança irregular de tarifa por serviços não contratados	533
7	Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	402
8	Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	308
9	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em ATM	257
10	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	242
11	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de outros documentos, exceto os relativos a cartão de crédito, contratos e liquidação antecipada	191

<sup>39</sup> BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Entenda o ranking*. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>>. Ranking do 4º Trimestre de 2017.

Os Gráficos 4 e 5 trazem uma radiografia da qualidade de atendimento das maiores IFs do Brasil, permitindo aos clientes e usuários de serviços financeiros identificar com mais clareza a natureza das reclamações registradas no BCB, de forma a facilitar a escolha da instituição que melhor atende às suas necessidades, estimulando, desta maneira, a competitividade no segmento.

A divulgação desse Ranking de Reclamações pelo BCB, assim como a divulgação dos Indicadores por parte do *Consumidor.gov.br*, empoderam o cidadão e estimulam a competitividade.

Como trata-se de produto específico, para um setor de extrema relevância para a economia brasileira, a divulgação do Ranking atrai bastante a atenção da mídia, que divulga em diversos canais os resultados. Assim sendo, há uma atuação ativa das IFs para reduzirem o número de reclamações e solucionarem as reclamações registradas para que estas obtenham uma melhor classificação no Ranking.

Esse trabalho, por fim, reduz o número de conflitos que iriam parar no Judiciário, não fosse o trabalho de mediação digital realizado pela Autoridade Monetária.

Adicionalmente, no caso do Ranking de Reclamações, há uma atuação mais forte do Estado (BCB) no processo de mediação e no tratamento dos resultados obtidos a partir das reclamações. Se a Autoridade Monetária observa comportamento irregular e repetitivo de determinada IF no relacionamento como consumidor, o BCB pode iniciar, até mesmo, um processo específico de supervisão de conduta na IF, procedimento este que pode terminar, até mesmo, em sanções administrativas para a IF.

Como é do conhecimento comum, empresas que lidam com muitos conflitos tendem a ter mais processos judiciais, como é o caso do setor de telecomunicações e o setor financeiro. Este fator explica a preponderância destes segmentos no uso das plataformas digitais.

Outros nichos em que há, também, relativa incidência de conflitos, estão experimentando a resolução de conflitos *on-line* como, por exemplo, cobranças,



(*Money Claim Online*, no Reino Unido<sup>40</sup>) e divórcios (Uitelkaar, na Holanda<sup>41</sup> e Wevorce, nos EUA<sup>42</sup>).

No Brasil, destacam-se o surgimento de plataformas voltadas às negociações de dívidas como a QueroQuitar<sup>43</sup> e a Kitado<sup>44</sup>. Por meio dessas plataformas, é possível negociar suas dívidas com diversos credores.

Outro fator promissor nos Métodos de Solução de Conflitos Online é o uso da computação cognitiva, seja por meio de “robôs”, *machine learning* ou mesmo da inteligência artificial, na resolução de conflitos. O uso destas tecnologias tem potencial quase que ilimitado, podendo ir desde o simples uso em atividades menos complexas e repetitivas como na recepção, triagem e encaminhamento de casos por meio de formulários, com os benefícios de coleta estruturada de dados, até o próprio diagnóstico do problema a partir dos dados coletados, auxiliando as partes na conclusão de um acordo, quer seja com informações ou com políticas de acordo pré-definidas.

De fato, a computação cognitiva permite às pessoas a utilização de análises mais complexas e precisas, encontrando alternativas anteriormente escondidas em um grande volume de dados. O sistema de inteligência artificial mais conhecido atualmente é o Watson, da IBM.

“Recentemente, após analisar 20 milhões de artigos sobre câncer em 10 minutos, o Watson auxiliou médicos a identificarem um tipo raro de leucemia em uma mulher de 60 anos no Japão”<sup>45</sup>.

Ainda sobre o uso de tecnologia na mediação, segundo o Diretor Jurídico do Google, Daniel Arbix;

As soluções 100% automatizadas ainda são reduzidas. Na maior parte das vezes, concretizam acordos relativos a conflitos puramente financeiros e executam tarefas simples, como estornos de cartão de

---

<sup>40</sup> HM COURTS & TRIBUNALS SERVICE. Reino Unido. Disponível em: <<https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>>. Acesso em 18. fev. 2018.

<sup>41</sup> UITELKAAR.NL. Holanda. Disponível em: <<https://uitelkaar.nl/>>. Acesso em 18. fev. 2018.

<sup>42</sup> WEVORCE. Estados Unidos. Disponível em: <<https://www.wevorce.com/>>. Acesso em 18. fev. 2018.

<sup>43</sup> QUEROQUITAR. Disponível em: <<https://www.queroquitar.com.br/>>. Acesso em 18. fev. 2018.

<sup>44</sup> KITADO. Disponível em: <<https://www.kitado.com.br/>>. Acesso em 18. fev. 2018.

<sup>45</sup> UDACITY. *Watson e inteligência artificial*. Disponível em: <<https://br.udacity.com/events/ibm-watson-e-inteligencia-artificial>>. Acesso em 18. fev. 2018.

crédito. A automação parcial, por sua vez, tem conferido versatilidade e agilidade inéditas a disputas muito variadas.

O *Civil Resolution* Tribunal no Canadá (Distrito de British Columbia) ilustra muito bem o emprego de ODR em conjunto com técnicas semi automatizadas e tradicionais de resolução de conflitos: em funcionamento desde julho de 2016, o sistema recebe controvérsias de baixo valor, referentes a brigas de trânsito ou entreveros em condomínios, e promove automaticamente o diagnóstico das questões em jogo, a coleta de argumentos e provas e o encaminhamento das partes a negociações diretas, conversas facilitadas por um mediador, ou julgamento tradicional, conforme as particularidades do caso e o êxito ou as dificuldades encontradas ao longo de suas interações.

Este é um dos exemplos de como instituições de resolução de controvérsias podem ser transformadas com a infusão de novas tecnologias, e de como é fundamental que todos nós, principalmente empresas e tribunais, cultivemos a criatividade e a liberdade para experimentar<sup>46</sup>.

Depreende-se então que, de maneira geral, o uso das Plataformas Digitais na resolução de conflitos tende a aumentar à medida que se aprimoram as tecnologias. Quanto mais evoluídas, mais universais e mais automatizadas elas serão.

---

<sup>46</sup> ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECHS & LEGALTECHS. *Daniel Arbix: a transformação do direito na era digital e a simplificação do acesso à justiça*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/daniel-arbix-transformacao-do-direito-na-era-digital-e-simplificacao-do-acesso-justica/>>. Acesso em 16. fev. 2018.

### 3 ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS BENEFÍCIOS E RESULTADOS ALCANÇADOS COM A MEDIAÇÃO

#### 3.1 A Eficiência da Mediação: considerações iniciais

A mediação é um tema multidisciplinar, que utiliza conhecimento de diversas áreas para a construção do seu arcabouço teórico-prático. Ao traçar a sistemática da mediação, conta-se com conhecimentos das ciências sociais e humanas. Assim, a mediação propicia que as partes dialoguem a respeito dos reais interesses envolvidos naquele litígio e tenham autonomia de vontade quanto ao que irão pactuar entre eles.

Especificamente, na perspectiva da justiça, a mediação é uma maneira de pacificar divergências e solucionar litígios, possibilitando aos indivíduos ver seus direitos individuais e coletivos atendidos de modo célere. Sabendo que cidadania e respeito à dignidade da pessoa humana são fundamentos do Estado Democrático de Direito, o uso de soluções autocompositivas de conflitos (mediação e conciliação por exemplo), permite que as partes tenham seus pleitos atendidos de modo mais efetivo<sup>47</sup>.

Sua eficácia pode ser atribuída a alguns fatores essenciais:

- Qualquer cidadão com ou sem processo na justiça pode tentar resolver seu problema de forma negociada.
- A opção pelo processo de negociação não vincula os participantes a terem que chegar a um acordo final. Ou seja, se não houver acordo ainda resta a via judicial.
- A mediação é uma forma participativa e rápida de resolver o conflito. As partes não precisam gastar tempo com documentos, nem sofrer o desgaste emocional mantendo um conflito por tempo indeterminado.
- É uma forma de resolver o problema sem vencedores e vencidos. Todos trabalham juntos para que todos possam ganhar.

---

<sup>47</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Conciliação e mediação*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>>. Acesso em 12. jul. 2017.

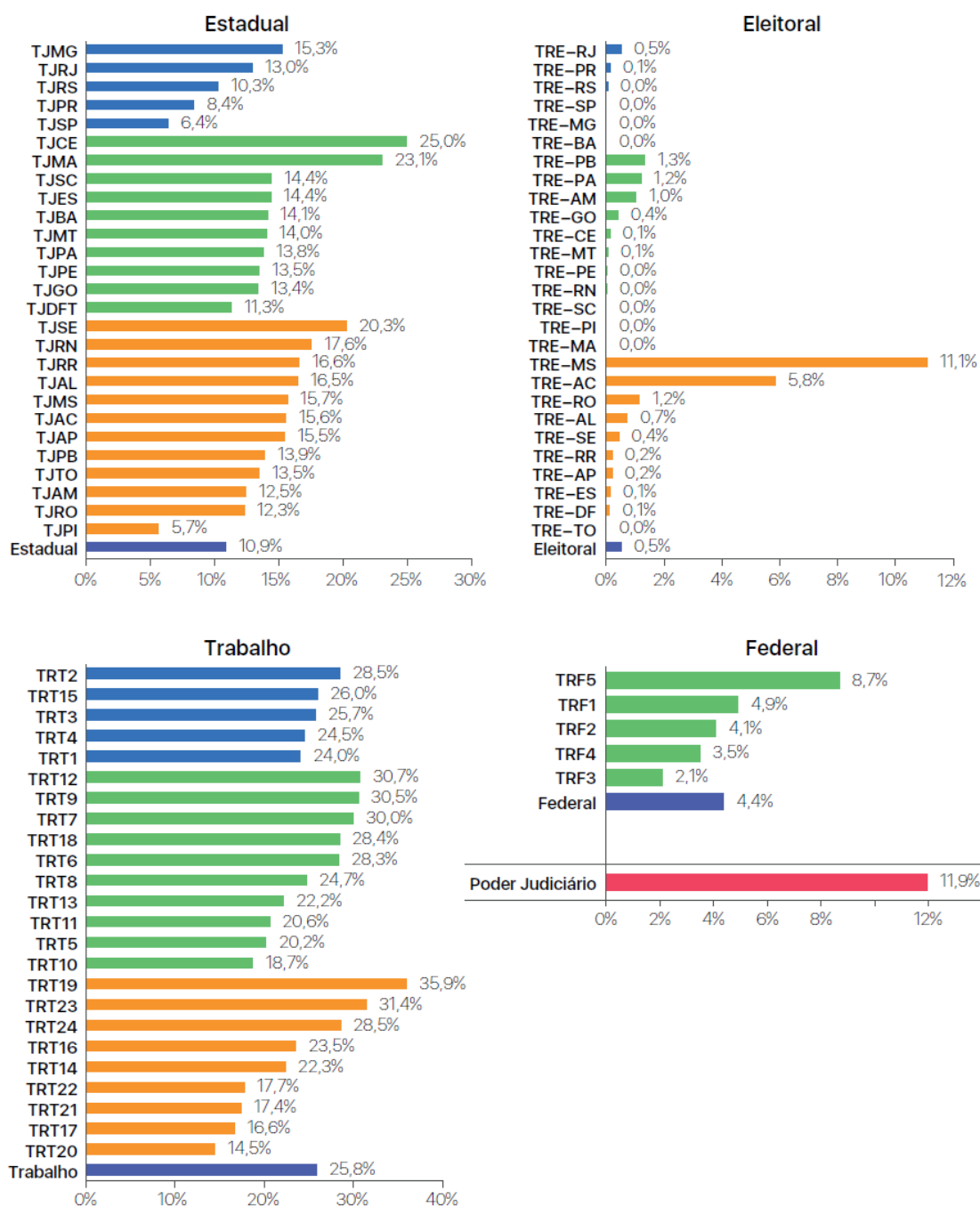
- É pacífica por se tratar de um ato espontâneo, voluntário e de comum acordo entre as partes.
- O custo emocional e temporal para as partes é bem menor.
- As partes têm o protagonismo na busca da solução para a lide, prevalecendo sempre a autonomia da vontade. Portanto, não há imposição de decisão por parte dos envolvidos.
- É permitido às partes desistirem da mediação a qualquer tempo.

### **3.2 Análise Quantitativa: um extrato do uso da mediação nos Tribunais Brasileiros**

A análise dos dados e gráficos apresentados abaixo revela o quanto a mediação e a conciliação são métodos eficazes na resolução das lides. Esta constatação, acerca da efetividade da mediação, vem sendo percebida também por mim, enquanto mediadora, junto ao tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Os gráficos abaixo, extraídos do Relatório Justiça em Números do CNJ (2017, ano base 2016), apresentam dados interessantes acerca do uso da conciliação e da mediação nos tribunais brasileiros. Uma análise geral dos dados levantados no relatório permite concluir que para cada 100 processos judiciais finalizados no ano de 2016, 12 foram solucionados por meio de acordo

Gráfico 6: Índice de Conciliação, por tribunal



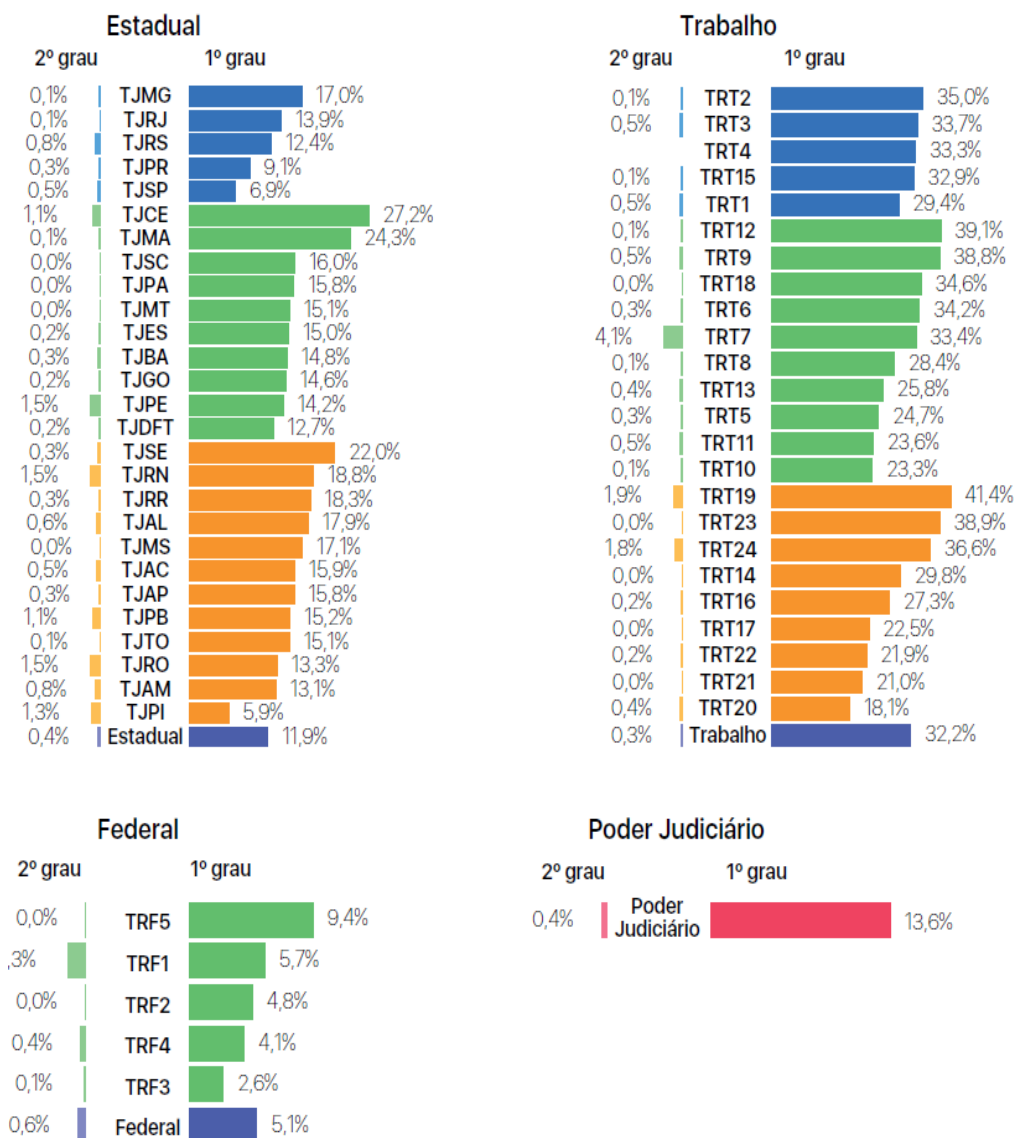
Fonte: Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números 2017*.<sup>48</sup>

Analisando os dados apresentados no Gráfico 6, percebe-se que a justiça trabalhista é a que garante maior grau de conciliação. Em alguns tribunais, 35% das demandas foram solucionadas por meio da conciliação e tiveram suas sentenças homologadas por juízes. Percebe-se também que na justiça estadual houve um

<sup>48</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017. Destaques*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/e5b5789fe59c137d43506b2e4ec4ed67.pdf>>.

percentual significativo de soluções de conflitos realizadas por meio da conciliação ou da mediação.

**Gráfico 7: Índice de Conciliação por grau de jurisdição, por tribunal**

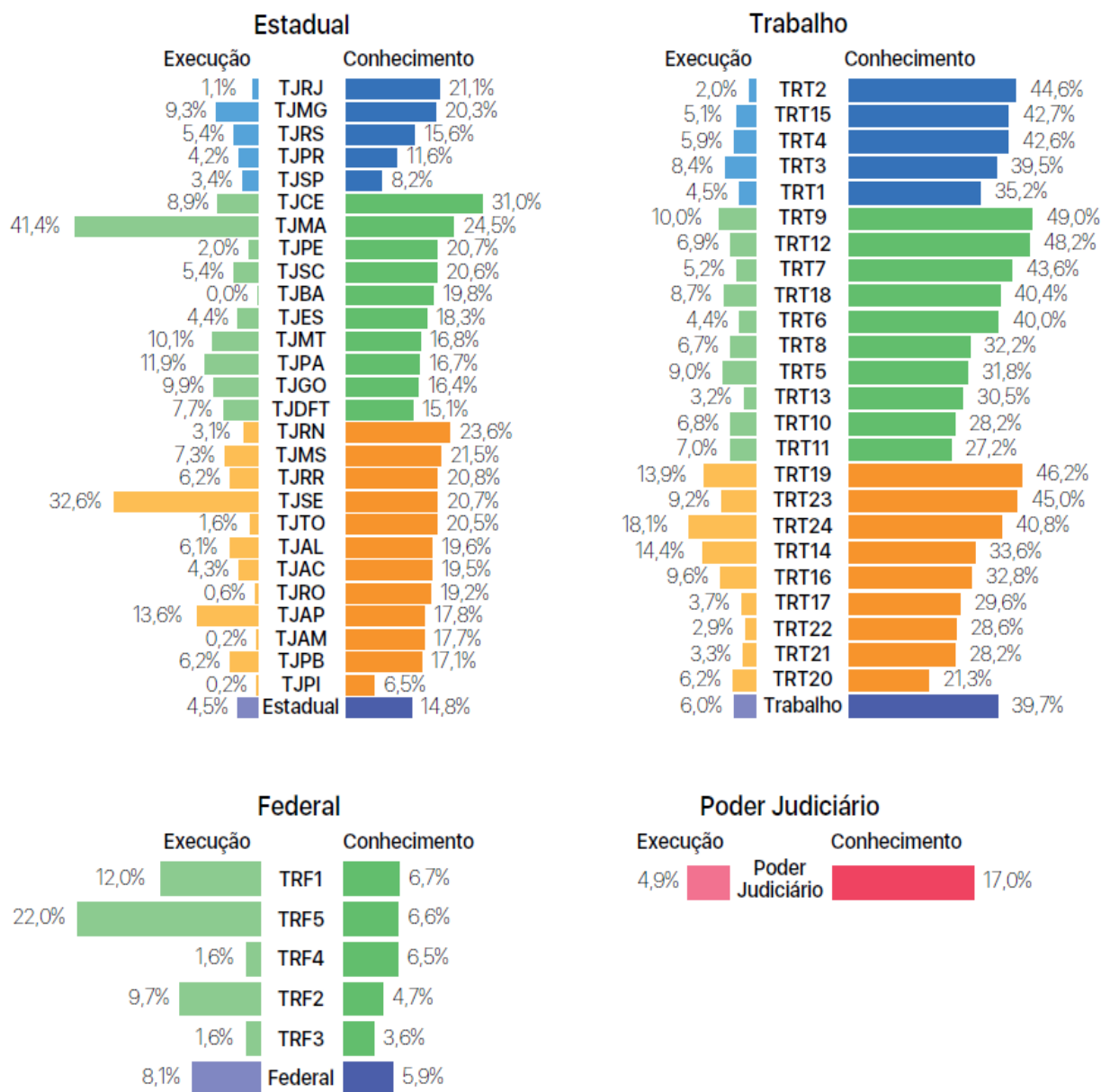


Fonte: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017*<sup>49</sup>

A análise do Gráfico 7 demonstra que existe maior probabilidade de acordos quando o processo se encontra na 1ª instância, visto que há uma maior informalidade nestas cortes.

<sup>49</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017. Destaques*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/e5b5789fe59c137d43506b2e4ec4ed67.pdf>>.

**Gráfico 8: Índice de conciliação nas fases de execução e de conhecimento, no primeiro grau, por tribunal**



Fonte: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017*<sup>50</sup>

O Gráfico 8 demonstra que o índice de conciliação é maior na fase de conhecimento e que este índice cai quando comparado à fase de execução.

Os dados utilizados neste Relatório em Números do CNJ foram coletados no ano de 2016. No entanto, a perspectiva é que o percentual de acordos via mediação ou conciliação aumente. Isto porque o novo Código de Processo Civil (Lei nº

<sup>50</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017. Destaques*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/e5b5789fe59c137d43506b2e4ec4ed67.pdf>>.

13.105/2015) prevê que seja realizada audiência de conciliação ou mediação como etapa obrigatória, anterior à formação do processo.

### **3.3 Análise Qualitativa: uma visão por dentro de um Cejusc**

A minha experiência em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos (Cejusc) permite afirmar que os acordos consensuais estabelecidos entre as partes possuem um alto grau de eficácia. Vários são os aspectos relatados pelos envolvidos que comprovam a eficácia da mediação. Dentre eles, vale a pena destacar o que diz respeito a lide sociológica. O que se sabe é que quando há um processo judicial, o conflito descrito nos autos resume aspectos puramente jurídicos, sendo tal conflito chamado de lide processual. A lide processual vem detalhadamente descrita na petição inicial do processo judicial e, neste o escopo de atuação do juiz. No entanto, na maioria dos casos, a delimitação processual do conflito de modo objetivo não permite a real satisfação dos interesses das partes. Neste momento, a mediação e também os outros meios consensuais de resolução de conflitos desempenham um papel relevante. As ferramentas utilizadas na mediação permitem que sejam solucionadas as lides sociológicas, ou seja, os reais interesses e questões geram o conflito. Acredita-se que, ao ser solucionada a lide sociológica, torna-se possível a verdadeira pacificação social, visto que os indivíduos passam a atuar com autonomia, prezando o diálogo.

Outra característica que comprova ser a mediação um instrumento eficaz é o fato de o acordo estabelecido entre as partes realmente refletir o que pode ser realizado pela parte requerida. Como a parte requerida tem a possibilidade de dialogar como o requerente, na maioria das vezes, aquilo que a requerida pactua, é de fato o que ela tem condições de cumprir. Ou seja, o requerido, ao se comprometer com algo que ele consensualmente estabelece, ele tem maior controle sob o melhor momento e a melhor maneira de cumprir a obrigação estabelecida. Muitas vezes a alternativa encontrada pelas partes se mostra mais exequível do que as disposições legais e jurisprudenciais proferidas por juízes togados.

Um terceiro aspecto muito interessante é o fato de ambas as partes em litígio se sentirem empoderadas ao construírem o acordo. Os indivíduos sentem-se efetivamente atendidos em suas demandas ao discutirem, e por fim, escolherem a



melhor maneira de resolver o litígio. Deste modo, a figura do juiz imparcial, equidistante das partes e da causa de pedir, deixa de ser a melhor maneira para resolver o conflito.

Por fim, apesar da mediação guardar certa informalidade e voluntariedade, ela comprova ser um instrumento bastante eficaz. O fato de não ser preciso processo judicial, apresentação de documento probatórios, audiências, e muitas vezes nem a presença de um advogado (como nos casos da mediação digital), tudo isto leva a uma diminuição da burocracia e dos custos, traz celeridade, desafoga o Poder Judiciário, aproxima os interessados e permite que seja estabelecida a vontade dos envolvidos.

## CONCLUSÃO

Ao elaborar este trabalho de pesquisa contrastando a teoria com a realidade disponibilizada ao público e, considerando minha experiência enquanto mediadora no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília, restam demonstradas questões bastante interessantes.

Os meios alternativos de resolução de conflitos assumem um papel muito importante no cenário jurídico brasileiro. A mediação permite aos envolvidos uma maior autonomia sobre a maneira como o processo vai se desenvolver e também sobre os resultados pactuados. Além de permitir a construção de soluções com maior celeridade e menor custo, a mediação leva as partes a serem corresponsáveis pelo sucesso ou insucesso do processo.

Outro aspecto de extrema relevância para a eficácia da mediação enquanto meio consensual de composição de conflitos é quanto ao acolhimento dos interesses e sentimentos das partes. Durante as sessões de mediação, o mediador tem a possibilidade de trabalhar com os envolvidos os reais interesses e sentimentos que permeiam aquele conflito. A via judicial contenciosa, na maioria dos casos, não comporta esta característica que é tão importante para as relações sociais.

As facilidades tecnológicas e o maior acesso à internet, hoje disponíveis para a população, permitiram o desenvolvimento de plataformas de mediação digital. Estas plataformas reduzem custos e burocracia, visto que não é necessário um ambiente físico para o encontro entre as partes nem o agendamento de audiências de mediação, resultando em economia de tempo e logística. O mais curioso é que, as plataformas digitais quebram o paradigma de que é necessária a presença de um terceiro, no caso um mediador, para que as partes negociem uma solução. Ou seja, o sucesso dessas plataformas deixa claro que, em muitos casos, não há a necessidade de um terceiro intermediando as negociações. A mediação digital comprova que a população possui habilidades de comunicação e de negociação para garantir a defesa de seus direitos. As plataformas digitais podem ajudar, sobremaneira, a evitar que os conflitos cheguem às portas do Poder Judiciário.

As plataformas digitais apresentadas neste trabalho certificam ainda que, o fato de cliente e empresa negociarem diretamente uma solução para o problema, conduz

a uma real aproximação entre os envolvidos. Acredita-se que esta conduta de negociação direta dos conflitos desenvolve no cliente uma credibilidade naquela empresa, visto que resta claro o interesse em bem atender os clientes independentemente do envolvimento do Poder Judiciário. A ideia é que no final de todo processo não haja uma sentença, mas uma solução para o conflito. Ademais, com o sucesso das ferramentas on-line, as empresas têm considerado estas plataformas não só como parte do seu processo jurídico, mas de sua própria estratégia de marketing.

Para a consolidação do uso das Plataformas Digitais na resolução dos conflitos, é fundamental que a população tenha acesso à internet e a computadores, e que a linguagem utilizada seja simples. Assim, um maior número de pessoas, de diferentes camadas sociais, poderá contar com a tecnologia para ver seus conflitos solucionados. Deste modo, o Estado cumpre o preceito constitucional de garantir o acesso à justiça, porém de uma maneira alternativa, como propôs Frank Sander quando introduziu o conceito Multiportas de Solução de Conflitos

Destarte, resta claro que o acesso à justiça não se limita ao acesso aos órgãos judiciais. Os meios alternativos de resolução de conflitos, sejam eles utilizados no âmbito do Poder Judiciário ou fora dele, asseguram soluções justas, eficientes e rápidas a todos os envolvidos. Acredita-se que, com o uso da mediação e da conciliação, a cultura do litígio comece a ser desconstruída e a sociedade passe a utilizar o diálogo como meio de pacificação social.

Por fim, importante ressaltar que, nos meios consensuais de resolução de conflitos, a dinâmica utilizada permite que fatores essenciais como os reais interesses e sentimentos dos envolvidos sejam analisados. Diferentemente do que ocorre no processo judicial, em que o magistrado fica restrito ao conteúdo dos autos e, por consequência, não entrega às partes uma solução satisfatória para ambos. Desta forma, acredita-se que a solução construída pelas partes possa, além de dar fim ao litígio, também permite restaurar vínculos afetivos e sociais. Muitas vezes a mediação é um espaço para a restauração do respeito entre os envolvidos, o que leva a resolução tanto da lide processual quanto da lide sociológica.

## REFERÊNCIAS

ABREU FILHO, Nylson Paim de (org.). *Lei 13.105/2015 de 16 de março de 2015*. Novo Código de Processo Civil. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2015.

ARBIX, Daniel. *Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs: a transformação do direito na era digital e a simplificação do acesso à justiça*. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/daniel-arbix-transformacao-do-direito-na-era-digital-e-simplificacao-do-acesso-justica/>>. Acesso em 16. fev. 2018.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Manual de mediação judicial*. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015.

AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de. A força do direito e a violência das formas jurídicas. *Revista Sociologia Política*. Curitiba, v.19, n. 40, out. 2011.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Entenda o ranking*. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>>. Ranking do 4º Trimestre de 2017. Acesso em 16. fev. 2018.

BRAGA NETO, Adolfo, et al. *Negociação, mediação e arbitragem: curso básico para programas de graduação em direito*. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em 11. fev. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial 2016*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em 13. jun. 2017.

BRASIL. *Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013*. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm)>. Acesso em 11. fev. 2018.

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)>. Acesso em 03. set. 2017.

BRASIL. Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem. *Conciliação e mediação no novo CPC*. Disponível em: <[www.conima.org.br/arquivos/4682](http://www.conima.org.br/arquivos/4682)>. Acesso em: 12. jun. 2017

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)>. Acesso em 11. fev. 2018.

BRASIL. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <[www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579](http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579)>. Acesso em 13. jun. 2017.

BRASIL. *Termo de cooperação técnica n. 006/2017*. Termo de cooperação técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça, o Banco Central do Brasil e a Federação Brasileira dos Bancos, para os fins que especifica. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/d0aa692f26e244c4133190fb9f7d2b25.pdf>>. Acesso em 18. fev. 2018.

BRASIL. *Termo de Cooperação Técnica n. 008/2016*. Termo de cooperação técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça e a Agência Nacional de Saúde suplementar para os fins que especifica. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/05/a415015d389ac5e1952c3f32037f3a35.pdf>>. Acesso em 18 fev. 2018.

CALMON, Petronio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

CARNELUTTI, Francesco. *Instituciones del proceso civil*. Buenos Aires: Ediciones Juridicas Europa-America, 1973.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Conciliação e mediação*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>>. Acesso em 12. jul. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em números 2017. Destaques*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/e5b5789fe59c137d43506b2e4ec4ed67.pdf>>. Acesso em 18 fev. 2018.

CONSUMIDOR.GOV.BR. *Balanço 2016*. Dados de 27.06.2014 até 31.12.2016. Disponível em <<file:///C:/Users/rosia/Downloads/Boletim%20ConsumidorGovBr%202016.pdf>>. Acesso em 18 fev. 2018.

DINAMARCO, Candido Rangel. *Os institutos fundamentais do direito processual*. Fundamentos do Processo Civil Moderno. São Paulo: Malheiros, 2010.

DURÃO, Aylton Barbieri. Habermas: os fundamentos do estado democrático de direito. *Trans/Form/Ação*, São Paulo, 32(1): 119-137, 2009.

FALECK, Diego. *Desenho de sistemas de disputas: criação de arranjos procedimentais adequados e contextualizados para gerenciamento e resolução de controvérsias*. Tese de Doutorado, FGV-SP, 2017.

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

GABBAY, Daniela Monteiro. *Mediação & judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos*. Tese de Doutorado, USP-SP, 2011. Entrevista de Frank Sander concedida à Mariana Hernandez Crespo, diretora executiva da University of St. Thomas International ADR Research Network, cuja transcrição integral. Disponível em: <[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1265221](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1265221)>. Acesso em 18 fev. 2018.

HM COURTS & TRIBUNALS SERVICE. Reino Unido. Disponível em: <<https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>>. Acesso em 18. fev. 2018.

KITADO. Disponível em: <<https://www.kitado.com.br/>>. Acesso em 18. fev. 2018.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Tradução Magda França Lopes. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MOREIRA, Luiz. *Fundamentação do direito em Habermas*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.

PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.) *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p.230 *apud* MERÇON-VARGAS, Sarah. *Meios alternativos na resolução de conflitos de interesses transindividuais*. São Paulo/2012. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo.

QUEROQUITAR. Disponível em: <<https://www.queroquitar.com.br/>>. Acesso em 18. fev. 2018.

UDACITY. *Watson e inteligência artificial*. Disponível em: <<https://br.udacity.com/events/ibm-watson-e-inteligencia-artificial>>. Acesso em 18. fev. 2018.

UITELKAAR.NL. Disponível em: <<https://uitelkaar.nl/>>. Acesso em 18. fev. 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática de mediação. Santa Catarina: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998. p.15 *apud* MEIRELLES, Delton R.S.; DANTAS, Isabela. *Mediação familiar, infância, idoso e gênero*. Coleção Mediation. São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA). 2014.

WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador. Florianópolis: Habitus, 2001. v.1, p. 87 *apud* SOUZA, Luciane Moessa de Souza. *Meios consensuais de solução de conflitos envolvendo entes públicos: negociação, mediação e conciliação na esfera administrativa e judicial*. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

WEVORCE. Disponível em: <<https://www.wevorce.com/>>. Acesso em 18. fev. 2018.