

## **MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: A NATUREZA NEGOCIADA COMO MEDIDA DE EFETIVAR A OBTENÇÃO DA JUSTIÇA**

Eduardo de Moraes Mori<sup>1</sup>

César Dallabrida Junior<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo aborda um tema de extrema relevância para o Direito brasileiro, a solução adequada de conflitos, mormente os processos de decisões de natureza negociada, como a mediação, conciliação, negociação e resolução online de conflitos. Analisou-se também, as características próprias de cada método conforme a doutrina e a legislação vigente, com a finalidade de demonstrar as diferenças existentes entre eles. A Negociação, a Conciliação e a Mediação são analisadas como meios de autocomposição, uma vez que o poder de decisão está nas mãos dos próprios envolvidos, os quais poderão solucionar o conflito. A depender do método utilizado, o conciliador ou mediador fará uso das técnicas necessárias para a obtenção de um acordo que satisfaça o interesse dos sujeitos envolvidos. Destacou-se ainda, a finalidade da autocomposição e as reais vantagens de sua utilização. Sabe-se que a morosidade tem assolado o Poder Judiciário, que muitas vezes é visto com descrédito pela sociedade. Portanto, esses métodos surgem como alento na busca por justiça e resgate da credibilidade do Judiciário. A metodologia utilizada foi a indutiva e o artigo fundamenta-se no estudo dos equivalentes jurisdicionais, como métodos adequados de solução de conflitos, bem como nos artigos e pesquisas bibliográficas que abarcam o presente tema em análise.

**Palavras-chaves:** Solução adequada de conflitos; Autocomposição; Mediação; Conciliação; Negociação.

**SUMÁRIO: INTRODUÇÃO. 1. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS. CONCLUSÃO. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

---

<sup>1</sup>Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Filadélfia (2011-2015). Especialista em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade Estadual de Londrina-UEL (2016-2017). Especialista em Direito Eleitoral e Processo Eleitoral pela Universidade Cândido Mendes (2017-2019). Advogado inscrito na OAB/PR sob nº 79.064.

<sup>2</sup> Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Integrado de Campo Mourão (2012-2016). Especialista em Direito na Internet pela FAEL (2017-2018). Mestre em Ciências Jurídicas pela UniCesumar (2017-2018). Possui MBA em Gestão de Pessoas pelo Centro Universitário Integrado de Campo Mourão (2019). Advogado inscrito na OAB/PR sob nº 86.197. Conciliador no Juizado Especial da Comarca de Campo Mourão/PR. Professor de Direito no Centro Universitário Integrado de Campo Mourão/PR.

## INTRODUÇÃO

A contenda sempre existiu na história da humanidade; é intrínseca ao homem, uma inevitabilidade da vida que se faz presente diante de situações discordantes. Vale ressaltar aqui o filósofo inglês, Thomas Hobbes, que na sua obra mais importante – O Leviatã – trata das consequências da natureza humana ante a ausência do Estado.

A sociedade organizava-se apenas sobre as leis da natureza, ou seja, um cérebro voltado a regra do mínimo esforço (não diferente dos dias atuais), mas que poupava energia para eventuais conflitos, os quais as partes envolvidas buscariam, segundo suas próprias perspectivas de sobrevivência, a vitória a qualquer custo por meio da selvageria.

Para Hobbes, o ser humano é mau por natureza, um ser insociável, no entanto para se tornar sociável era necessário um pacto entre os homens que renunciasse a liberdade plena causadora do estado de barbárie. Há, pois, a celebração de um contrato social no qual se submetem a um Estado Civil que garantiria, por intermédio das leis e do Direito, maior segurança.

Ademais, as adversidades sociais resultantes da natureza humana persistem (em escala reduzida) mesmo em um Estado Democrático de Direito, e, é nesse sentido, que o Direito busca, através dos métodos adequados de solução de conflitos, regular as relações conflituosas e resolver em razoável duração a lide.

Não obstante, o Poder Judiciário não consegue atender de modo satisfatório as demandas sociais, e por isso, outros métodos surgem. Tais medidas devem ser analisadas e desenvolvidas, pois em tempos de inseguranças jurídicas têm se revelado um alento para o futuro do Direito brasileiro.

O ordenamento jurídico assegura diversas formas de solução de conflitos, sendo o método heterocompositivo da jurisdição, a alternativa mais difundida em nossa sociedade. A heterocomposição é o método que substitui o arbítrio das partes em um conflito, pelo parecer de uma terceira pessoa alheia à contenda. Esse parecer, dependendo do método heterocompositivo escolhido, poderá ser uma sentença (quando Jurisdição Estatal) ou um laudo arbitral (quando Arbitragem).

Conforme José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 51), métodos heterocompositivos “[...] recebem essa denominação porque se deixa a solução nas mãos de um terceiro; fica a responsabilidade dele determinar o que as partes devem ou não fazer”.

A cultura do litígio, entranhada na sociedade brasileira, leva qualquer pessoa em circunstância de divergência, recorrer ao Judiciário buscando uma tutela jurisdicional que resolva o seu caso concreto. Conseqüentemente a heterocomposição ganha ênfase nessa situação, na medida em que as soluções em sua maioria dá-se por intervenção da Jurisdição Estatal e da Arbitragem.

Por ser o meio mais utilizado, existe um número exorbitante de demandas judiciais no país, que prejudica a celeridade processual e torna-se muito custoso para todos os sujeitos envolvidos no processo. Outrossim, a perpetuação do litígio também gera muito descrédito por parte da sociedade em relação ao Poder Judiciário.

De acordo com o Relatório da Justiça em Números 2019, pesquisa anual realizada pelo Conselho Nacional de Justiça, que traz o detalhamento da estrutura, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2018 com 78,7 milhões de processos em tramitação.

Por isso, o Novo Código de Processo Civil incentiva as partes envolvidas a utilizarem métodos de solução consensual, como a conciliação ou a mediação, a fim de solucionar da melhor maneira o litígio instalado. Nesta esteira, o NCPC preocupa-se com os métodos de solução de conflitos, tanto que já em seu artigo 3º estampa a promessa constitucional do artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal, de que não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito, o princípio da inafastabilidade da jurisdição.

O parágrafo 1º do referido artigo prevê a permissão da arbitragem, na forma da lei. O parágrafo 2º recomenda-se que o Estado promova, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. Já o parágrafo 3º dispõe que 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.

Os recursos alternativos de solução de conflitos são métodos diversificados de tratamento do conflito como possibilidade à solução judicial. Insta argumentar que estes meios alternativos surgiram com a qualidade de oferecer à população medidas mais eficazes de solução de conflitos sem a necessidade de percorrer todas as etapas processuais.

## **1. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A conciliação é meio pelo qual se dá a figura de um conciliador, pessoa imparcial que ajudará as partes a efetuar um acordo satisfatório, auxiliando ativamente na solução do

conflito, podendo inclusive sugerir possibilidades de resolução. Há uma linha muito tênue entre mediação e a conciliação, na medida em que aquela não necessita da participação ativa do mediador. O Código de Processo Civil de 2015 destinou à mediação e à conciliação uma seção inteira de um capítulo, visando otimizar essas formas de solução de conflitos.

Conforme dados do Conselho Nacional de Justiça, o índice de conciliação é dado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. A conciliação é uma política adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação. Anualmente, o CNJ promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, incentivando os tribunais a viabilizar acordos nas fases pré-

proce  
ssual

e  
proce

ssual.

Abai  
xo

segu  
e o

índic  
e de

conci  
liaçã

o em 2018 por tribunal:

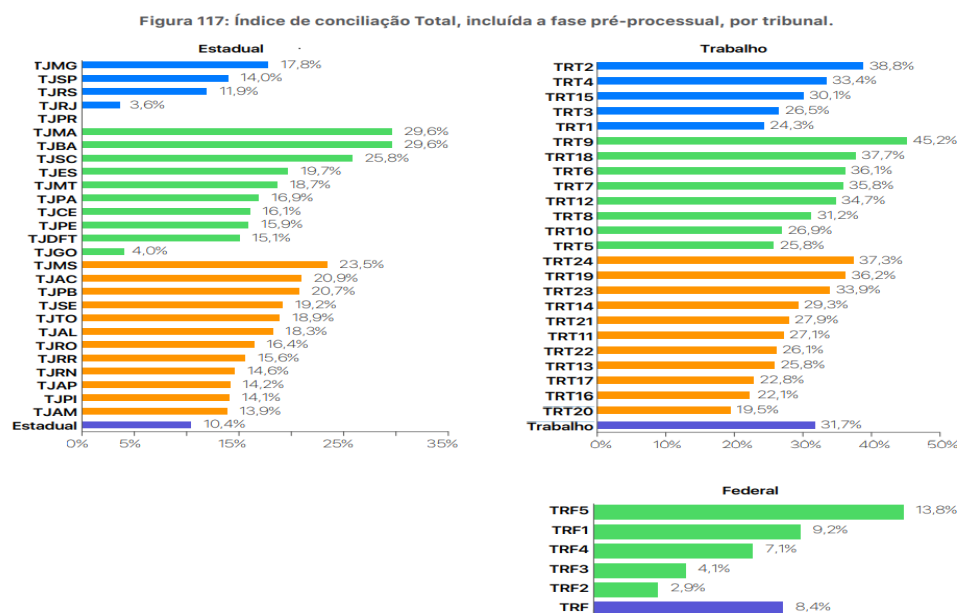


Figura 1: índice de Conciliação Total. Pág147

Fonte: [https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf)

A Universidade de São Paulo (USP), no ano de 2019, apresentou uma pesquisa demonstrando um elevado índice de homologação de acordo no estado de São Paulo, sobretudo, em assuntos relativos a contratos bancários e locação de imóvel, a saber:

**Tabela 34. Assuntos em que ocorre mais homologação de acordos no estado de São Paulo.**

<b>ASSUNTO</b>	<b>PROCESSOS HOMOLOGADOS</b>	<b>PERCENTUAL</b>	<b>PERCENTUAL ACUMULADO</b>
Contratos Bancários	20.440	6,02	6,02
Locação de Imóvel	18.846	5,55	11,58
Despesas Condominiais	16.969	5,00	16,58
Indenização por Dano Moral	16.761	4,94	21,52
Seguro	16.714	4,93	26,45
Nota Promissória	15.702	4,63	31,08
Prestação de Serviços	14.218	4,19	35,27
Espécies de Contratos	14.029	4,14	39,40
Alienação Fiduciária	13.240	3,90	43,31

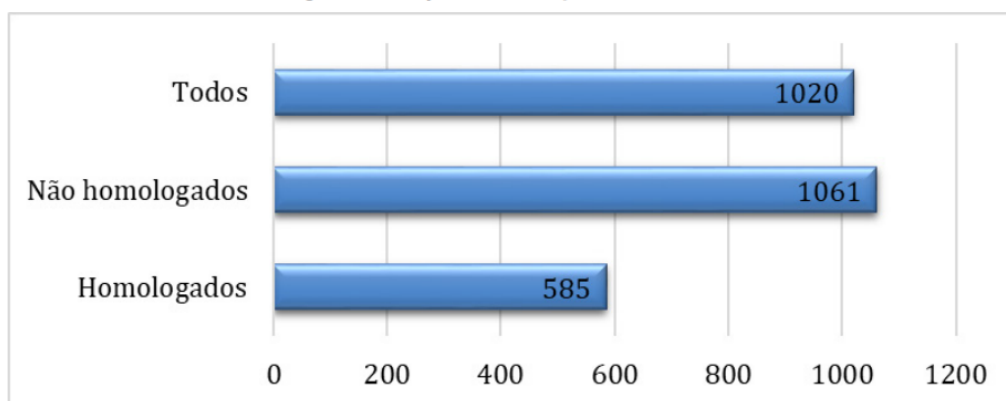
*Fonte: Elaborado pelos autores.*

Figura 2: Assuntos em que ocorre mais homologação de acordos no estado de São Paulo.

Fonte: <https://www.conjur.com.br/dl/d0da6f63aa19de6908bd154f59254b93.pdf>

Demonstra-se na figura abaixo o tempo médio dos processos homologados e não homologados coletados em 17 cidades pertencentes aos estados do Piauí, Rio de Janeiro e São Paulo, considerando 11, 8 milhões de movimentações referentes a 256.056 processos, a saber:

**Figura 17. Duração média dos processos em dias.**



*Fonte: Elaborada pelos autores.*

Figura 3: Duração média dos processos em dias.

Fonte: <https://www.conjur.com.br/dl/d0da6f63aa19de6908bd154f59254b93.pdf>

Com respaldo na pesquisa feita pela USP, a homologação de acordo ocorre em menor tempo, em média 1 ano e meio (585 dias). Ademais, os processos em que não há homologação duram em torno de 3 anos (1061 dias). Em média geral, o Poder Judiciário soluciona as demandas no prazo de 2,8 anos (1020 dias).

É notório, portanto, que o problema da lentidão processual ainda está longe de ser resolvida, mas certamente os métodos autocompositivos têm papel fundamental no que tange a celeridade. Todavia, insta salientar que esses métodos não esgotam em si mesmos. Ocorre que, embora seja essencial para o melhoramento da justiça, os métodos não podem ser incentivados como via única para solução de conflitos. É necessário avançar e aprimorar cada

vez mais novas alternativas de solução de conflitos, como por exemplo a utilização do sistema de resolução online de conflitos.

Cada demanda deve ser analisada de acordo com suas especificidades, e, se for o caso, o indivíduo utilizará as vias alternativas de solução de conflitos; do contrário aguardará pela tutela da jurisdição estatal.

O Professor Daniel Amorim faz uma crítica, no sentido de que há uma supervalorização da conciliação que traz à tona o famoso ditado de que vale mais um acordo ruim do que um processo bom. Isso poderia ocasionar uma renúncia ao respeito do direito material e a decretação da falência do Poder Judiciário.<sup>3</sup>

Daniel Amorim (2016, p. 33) dispõe também:

“(..)a se consolidar a política da conciliação em substituição à jurisdição, o desrespeito às normas de direito material poderá se mostrar mais vantajoso economicamente para os sujeitos que têm dinheiro e estrutura para aguentar as agruras do processo e sabem que de outro lado há alguém lesado que aceitará um acordo, ainda que desvantajoso, somente para se livrar dos tormentos de variadas naturezas que o processo atualmente gera. O desrespeito ao direito material passará a ser resultado de um cálculo de risco-benefício realizado pelos detentores do poder econômico, em desprestígio evidente do Estado Democrático do Direito.”

Evidente que as formas de solução de conflito são extremamente relevantes em certas espécies de crises jurídicas e que a pacificação social pode ser facilitada pela resolução do conflito derivada da vontade das partes. Mas, o que fica insustentável, é o desequilíbrio evidenciado no uso excessiva dos equivalentes jurisdicionais na busca de um acordo a qualquer custo, prejudicando por vezes, o direito material da parte. Como já ressaltado, os métodos não podem ser incentivados como via única para solução de problemas. Faz-se necessário, pois, o aprimoramento da legislação.

É nesse sentido que tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei 1679/19, proposta do Deputado Federal, Luiz Flávio Gomes (PSB-SP) que dispõe sobre a possibilidade de conciliação não presencial nos juizados especiais cíveis e criminais.

Art. 1º da proposta altera o artigo 22 da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, passando a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“Art.22, § 2º É válida a conciliação não presencial, conduzida pelo Juízo, por meio de recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real, sendo o resultado da tentativa reduzido a escrito, com os anexos pertinentes. (NR)”

---

<sup>3</sup> NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Novo Código de Processo Civil, 3. Ed– São Paulo: Método, 2016. Pg. 32

Em suma, o texto propõe alteração da Lei 9.099/95, que regulamenta os juizados especiais, já que essa, nada diz sobre conciliação não presencial. Se aprovado o referido projeto, a conciliação dar-se-á por meio de recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real. A prestação jurisdicional será transcrita, com os anexos pertinentes.

Atualmente, a Lei 9.099/95 prevê no artigo 23 que o juiz togado já pode prolatar uma sentença caso o demandado não compareça à conciliação. Pela proposta de lei, caso o demandado se recuse a participar da conciliação não presencial, o juiz proferirá sentença.

É o que se verifica no artigo 2º do Projeto de Lei que altera o artigo 23 da Lei nº 9.099, de 1995, passando a vigorar com a seguinte redação: “Art. 23: Não comparecendo o demandado ou recusando-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado proferirá sentença.” Em justificativa, o Deputado Luiz Flávio Gomes discorre que:

“O avanço tecnológico e das comunicações em nosso País é inegável e vertiginoso. A tecnologia da informação chegou aos procedimentos judiciais com o processo eletrônico, trazendo ares de modernidade e maior celeridade à Justiça. As máquinas, equipamentos eletrônicos e os programas, já existentes ou a serem desenvolvidos, vêm se mostrando essenciais às organizações públicas, aí incluído o judiciário e as atividades jurisdicionais. Hoje, toda essa tecnologia já é largamente utilizada com a finalidade de acelerar os processos e de encontrar efetividade da Justiça. E devemos buscar avançar sempre, mais e mais.”

O autor do projeto argumenta que a tecnologia já tem sido utilizada em larga escala para trazer celeridade à Justiça. Sua aplicabilidade nos juizados especiais pode garantir melhores resultados, já que os processos são orientados pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Oportuno se toma dizer que em 2018 foi sancionada a Lei 13.709, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), pelo ex-presidente Michel Temer. A LGPD, é, assim como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (norma europeia que entrou em vigor em maio, também conhecida como GDPR), uma norma baseada em princípios e, ao regular a proteção dos dados pessoais, garante direitos aos cidadãos e estabelece regras claras sobre as operações de tratamento realizadas por órgãos públicos ou privados.<sup>4</sup>

Nessa esteira a referida legislação faz previsão de várias sanções administrativas caso não seja observada, adotando critérios objetivos e subjetivos de julgamento. Por isso, é mister que diversas medidas devem ser adotadas pelos agentes de tratamento.

---

<sup>4</sup> Disponível em: <https://www.miller.adv.br/single-post/2019/07/27/Concilia%C3%A7%C3%A3o-direta-na-LGPD-uma-ferramenta-que-merece-ser-observada?fbclid=IwAR3Nb-i3D1gbDFDT8S-SL3eKMz u0WUCIMQL7DijxXHqNaDdeCTxNg8UDRc>. Acesso em: 10 mar. 2020.

Com supedâneo no artigo 46 da Lei 13.709:

“Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.”

Ocorre que a LGPD destaca uma inovação quanto a possibilidade de conciliação direta entre o controlador e o titular dos dados pessoais em casos de vazamentos individuais ou acessos não autorizados. É o que dispõe o art. 52, § 7º da Lei 13.709:

“§ 7º Os vazamentos individuais ou os acessos não autorizados de que trata o caput do art. 46 desta Lei poderão ser objeto de conciliação direta entre controlador e titular e, caso não haja acordo, o controlador estará sujeito à aplicação das penalidades de que trata este artigo. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência.”

Indubitável é que a legislação propõe uma ferramenta cuja finalidade é a redução de prejuízos, aos agentes de tratamento, em casos de incidentes de segurança. Ao buscar um acordo diretamente com o titular, a empresa, através de sua assessoria especializada, poderá se livrar de todas as sanções administrativas, resolvendo, finalmente, o caso de modo mais célere, bem como reduzindo os impactos que uma exposição pública poderia ocasionar.

Em verdade, o instituto da conciliação direta entre controlador e titular pode evitar um número exorbitante de demandas individuais que abarrotam o órgão. Outrossim, o titular também se beneficiará, uma vez que seu caso será resolvido mais rapidamente, em relação às vias convencionais, além de estar protegido pelo sigilo dos seus dados e fatos.

Sendo assim, percebe-se que a Lei dá ao titular maior autonomia, no sentido de controlar seus dados, optar pela conciliação direta com o controlador nos casos de vazamentos individuais e acessos não autorizados, o que aumenta a confiança entre ambos, e, finalmente, a garantia de que se não houver acordo o controlador estará sujeito à aplicação das penalidades.

No campo da mediação, determinado conflito é conduzido pela figura do mediador, sem sugerir soluções. É um método viável para que se alcance o desfecho do imbróglio. É eleito, pois, um terceiro equidistante das partes, não podendo fazer sugestões para dar fim ao embate. A mediação é um método autocompositivo, trazida como opção distinta da Jurisdição Estatal ordinariamente utilizada.

Para Vasconcelos (2014, p. 54):



“Mediação é método dialógico de solução ou transformação de conflitos interpessoais em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo”.

Há um campo vasto explorado pela doutrina no que tange à mediação. Christopher W. Moore (1998, p.28), explica em sua obra que:

“(…) a mediação é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos”.

Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 45-46) definem o método explicando que:

“Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação de modo que os envolvidos possam encontrar formas produtivas de lidar com as disputas. A mediação é o meio consensual que envolve a cooperação voluntária dos participantes. É essencial que eles demonstrem disposição e boa-fé para que possam se comunicar e buscar soluções conjuntamente”.

Importante lembrar que o mediador atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, ou seja, algum vínculo continuado, como ocorre por exemplo no direito de família, de vizinhança e societário.

O mediador deve utilizar técnicas específicas de negociação, como o “rapport” e o “brainstorming” cuja finalidade é propiciar a comunicação entre as partes, para que elas próprias alcancem a pacificação.

O “rapport”, uma das técnicas que procura criar empatia entre as partes. Além disso, também é usado para que os sujeitos envolvidos criem um vínculo com o mediador. Esse método está baseado no seguinte tripé: comunicação coordenada, atenção mútua e sentimento positivo.

Já o “brainstorming” é muito utilizado na comunicação e no marketing. Seu propósito é fazer com que os participantes tenham o máximo de ideias possíveis para resolver o conflito.

Assevera ainda que a imparcialidade é ponto essencial para o mediador, entretanto a imparcialidade não deve ser confundida com neutralidade. José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Junior (2008, p. 149-150) discorrem que:

“Não se acuse o mediador de neutralidade – ainda que inúmeros textos e livros a apregoem como uma vantagem da mediação! Ela não acontece, por que o mediador promove o equilíbrio entre os litigantes e, ao fazê-lo, necessariamente deixa-a de lado, para propiciar condições ao mais fraco de enfrentar as opressões do mais poderoso. O mediador não se refugia na confortável neutralidade para escapar da árdua missão de equilibrar. O mediador destaca-se pelo senso de equidade; desloca-se com habilidade entre as imposições da ética, da moral, da justiça e do bem-estar dos envolvidos, em um movimento em que mescla arte, filosofia e técnica. A operação desse sofisticado pêndulo requer do indivíduo, além de estudo e experiência, requisitos atitudinais e comportamentais adequados à função que exerce.”

Sendo assim, para diferenciar a Mediação dos demais métodos, é necessário compreender que as partes possuem autonomia para decidir sem a interferência do mediador, no mérito das questões.

Com relação a negociação, instituto da autocomposição, as partes com interesses opostos irão dialogar diretamente entre si, sem a intervenção de um terceiro. Buscarão a solução mediante concessões recíprocas. É o que explica José Maria Rossani (2013, p. 29):

“A negociação é praticada desde os primórdios das atividades do homo sapiens e, poderão dizer os antropólogos, mesmo antes, por seus ancestrais, em todas as etapas da evolução da espécie em que a comunicação evoluía em diversos segmentos. Trata-se de uma atividade humana cotidiana, voltada para ajudar as pessoas a atingir a solução de seus problemas mediante a comunicação e técnicas que vão das mais primitivas até a mais complexa psicologia e filosofia.”

Como não há intervenção de uma terceira pessoa, é importante que os envolvidos na disputa tenham maturidade suficiente para a resolução do conflito. Na negociação não se fala em brigas ou discussões acaloradas. Na verdade é um meio eficiente para dirimir conflitos.

Segundo Gabbay, Faleck e Tartuce (2013, p. 33): “A inteligência mútua das partes deve encontrar soluções que atendam a ambos os interesses”. Indubitavelmente, seria um grande avanço no processo civilizatório se as pessoas alcançassem, sem a interferência de um terceiro, a solução que satisfaça a todos. Portanto, existe a real necessidade desse instituto ser mais difundido e explorado pela sociedade.

Na obra *Modernidade Líquida* do sociólogo e filósofo polonês, Zygmunt Bauman, o progresso “não é mais uma medida temporária, uma questão transitória, que leva eventualmente (e logo) a um estado de perfeição [...], mas sim um desafio e uma necessidade perpétua e talvez sem fim”.<sup>5</sup> O avanço inexorável da tecnologia no últimos anos alcançou diversas áreas, dentre elas o campo jurídico, que busca se aprimorar e se adaptar à modernidade.

---

5 BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001. p. 155.

Com advento da globalização, as relações humanas e seus eventuais conflitos têm se dado, cada vez mais, em ambientes virtuais. Diante da expansão do comércio eletrônico e surgimento de inúmeras empresas “tech”, “startups” o Direito do consumidor, por exemplo vem se adequando.

Nesta esteira, o Governo Federal tem divulgado uma ferramenta online de resolução de conflito que é a “Consumidor.gov”, desenvolvida pelo Ministério da Justiça. O consumidor que se sentir lesado pode utilizar a ferramenta que oferecerá um “chat”, permitindo a comunicação com a empresa, visando à solução do conflito de modo mais célere e com redução de custos.

A criação do Consumidor.gov.br 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. A plataforma foi institucionalizada pelo Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.<sup>6</sup>

Outra ferramenta de resolução de conflitos online é o “Modria”, recentemente adotada pelo Brasil, mas já devidamente difundida nos Estados Unidos por mais de uma década e tem resolvido mais de 60 milhões de disputas por ano.

Essa ferramenta também foi devidamente analisada em âmbito nacional, pelo Juiz Federal e Doutor em Direito pela UERJ/Harvard Law Scholl e vice-presidente da ABDE, Erik Navarro Wolkart. Em seu livro “Análise econômica do processo civil”, Erik Navarro ressalta que o “Modria” obteve taxas de acordo superiores a 90%, quase sem intervenção humana por parte da companhia.

Esclarece o magistrado:

“Essa taxa de acordos foi obtida porque a tecnologia proporcionou um desenho de procedimento de solução de conflitos que incorpora importantes técnicas de negociação, desenvolvidas com as premissas econômico-comportamentais já discutidas neste trabalho. Além disso, o fato de gerenciar milhões de disputas por ano oferece ao eBay uma quantidade maciça de dados (big data) que alimenta e aperfeiçoa o sistema cada vez mais.” (ob. cit. p. 728).

Cada empresa pode utilizar o “Modria” de acordo com o padrão de conflitos que mais se apresenta. Assim, são configuradas previamente perguntas para identificar a natureza do problema que o consumidor deseja solucionar, ajudando a focar apenas na questão principal. Insta ressaltar que no formato de “chat”, o consumidor, muitas vezes, traz questões que fogem do ponto principal da controvérsia, dificultando a solução mais ágil do problema.

Com o decorrer dos anos, esse novo formato de mediação online mostrou-se mais eficaz do que a mediação por vídeo, pois permite que os sujeitos envolvidos se manifestem de forma mais

---

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/4>

clara e prudente, o que, sem dúvida, evita desgastes naturais que surgem em um conflito de interesses.

Os tribunais orientam as empresas e consumidores resolverem eventuais conflitos na plataforma “consumidor.gov.” Porém, caso não sanado o vício, que utilize a via judicial. Considerando a morosidade do sistema judiciário e o desgaste traumático que um processo judicial traz, as empresas e os consumidores podem escolher o caminho da resolução online de conflitos.

Necessário se faz também falar das “Lawtechs” (ou também conhecidas como legaltechs) que são startups especializadas na produção de tecnologia para o mercado jurídico, bem como na automatização das tarefas rotineiras dos operadores do Direito, além de democratizar o acesso à Justiça.

Surgem como mudança de paradigma propiciando maior produtividade e modernidade na área jurídica, a qual ainda é visto como muito ineficiente e analógico. Para Daniel Marques, diretor-executivo da Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L) “as lawtechs surgiram para gerar ganhos de eficiência na gestão dos processos, deixando mais tempo para o advogado focar no cliente”.<sup>7</sup>

O uso da tecnologia no campo jurídico é um fenômeno global. Segundo pesquisa da empresa Zion Market, o segmento de Inteligência Artificial utilizada no Direito foi de US\$ 3,2 bilhões, em 2018, e chegará a US\$ 37,8 bilhões, em 2026.

Nessa vereda, outra plataforma interessante é o site chamado “Sem Processo” que ao receber petições iniciais (antes de serem protocolizadas no Judiciário), faz o encaminhamento aos departamentos jurídicos dos futuros réus e realiza o cruzamento de dados a fim de analisar as probabilidades de um acordo entre as partes.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Planejamento e Tributação, estima-se que as empresas brasileiras tenham gastado no ano de 2016 cerca de R\$ 140 bilhões (1,7% do faturamento, em média) apenas para se defender.

Além do mais, conforme apuração feita pelo o Jornal Estadão, esses mecanismos alternativos podem reduzir 11% dos valor contingenciado para litígio por cliente. É um número relevante, visto que em conformidade com entendimento do Superior Tribunal de Justiça, os acordos extrajudiciais não precisam de homologação judicial.

Imperioso destacar também a utilização de programas robôs na pesquisa de jurisprudência e na elaboração de petições. Indubitavelmente é um avanço extremamente significativo para os escritórios de advocacia, magistrados, membros do Ministério Público,

---

<sup>7</sup> COSTA, J. E. A transformação digital do Direito: como as lawtechs mudam o mundo jurídico. Disponível em: <<https://www.startse.com/noticia/startups/lawtechs-brasil>>. Acesso em: 10 mar.2020.

procuradores e demais auxiliares da justiça que precisam lidar diariamente com prazos, processos, audiências e atendimentos ao público.

Vale lembrar que a atuação dos robôs é estritamente nas atividades burocráticas, e não devem ser entendidas como substitutos dos profissionais do Direito. Como ensina Tercio Sampaio Ferraz Junior, “as normas demarcam posições socialmente relevantes dos sujeitos”<sup>8</sup>. Ora, é evidente que os programas robôs não são sujeitos de direito, de sorte que as relações jurídicas são construídas a partir do contato entre clientes e advogados na busca por uma solução que atenda as pretensões de maneira mais humanizada.

De acordo com o levantamento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o sistema judiciário brasileiro encerrou o ano de 2018 com mais de 78 milhões de processos em tramitação. Não obstante o volume poderia ser ainda maior se não fossem os robôs. De 2015 para 2016, o sistema judicial recebeu 3,8% mais processos. Já entre 2016 e 2017, o crescimento foi de apenas 0,3%, devido, em grande parte, à adoção de robôs.

No sentido de agilizar e dar celeridade processual, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) elaborou um laboratório para o desenvolvimento da tecnologia voltada ao auxílio dos juízes e tribunais. A finalidade do Laboratório de Inteligência Artificial era reduzir o tempo de duração dos processos detectando quais atividades podem ser realizadas sem a interferência contínua dos servidores.

Segue abaixo algumas iniciativas de programas robôs nos tribunais brasileiros: No Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte, o robô Poti foi criado entre 2017 e 2018 em parceria com alunos da pós-graduação da Tecnologia da Informação da UFRN e é utilizado para execução fiscal e penhora de bens. Enquanto um servidor consegue executar no máximo 300 ordens de bloqueio ao mês, Poti leva 35 segundos para efetuar um bloqueio. Ele atualiza o valor da ação de execução fiscal e transfere o montante bloqueado para as contas indicadas no processo. Se não existir dinheiro em conta, Poti pode ser programado para continuar monitorando as movimentações.

Estão em desenvolvimento também Jerimum, que classifica e rotula processos; e Clara, que lê documentos, sugere tarefas e recomenda decisões. No Supremo Tribunal Federal, o robô Vitor, ainda não implementado, separa e classifica peças processuais e sugere ao magistrado passos do processo. Ele também auxilia na elaboração de sentenças sugerindo frases. A queda foi de 60% no tempo de trâmite das ações.

---

<sup>8</sup> FERRAZ JUNIOR, Tercio Sampaio Ferraz. *Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação*. São Paulo: Atlas, 1988. p. 117.

No Tribunal Superior Eleitoral foi desenvolvida, em parceria com o “Twitter”, um robô que atende os eleitores por mensagem direta. Ele checa o número do título de eleitor, local de votação e pendências, entre outros serviços. No Tribunal de Contas da União há um trio de robôs: Alice, Sofia e Mônica. Alice procura “erros” nos documentos dos desembargadores, como frases que não fazem sentido ou ausência de argumentos.<sup>9</sup>

O nascimento da figura intitulada “juiz-gestor”, decorre justamente do elevado número de ações que abarrotam o judiciário e que precisavam de uma gestão para melhor funcionamento da máquina. Com o advento da tecnologia, devolve-se ao magistrado a função típica de julgar e prestar uma tutela jurisdicional mais eficaz.

Os robôs conseguem identificar o que se tornou precedente, bem como novidade na jurisprudência. Além disso, conseguem determinar padrões comportamentais dos juízes com base nos dados que incluem no sistema.

Insta salientar que a participação do Estado-juiz é imprescindível, uma vez que os processos tratam de questões complexas e reais com implicações concretas na vida de uma pessoa. Defende-se a operação humanizada do Direito, devendo o magistrado analisar o caso concreto e decidir atentando aos fins sociais e às exigências do bem comum.

Portanto, a utilização dos robôs servem de auxílio ao juiz, que pode ou não concordar com as soluções apresentadas. Ou seja, analisará se suas decisões estão em conformidade com o apresentado pelo programa, bem como se o pedido em questão está de acordo com jurisprudência.

## **CONCLUSÃO**

Adequado ao que fora proposto, o presente artigo teve por escopo analisar os conhecimentos na área de solução adequada de conflitos, mormente em processos de decisões de natureza negociada, ressaltando os institutos da mediação, conciliação, negociação, resolução online de conflitos, bem como a utilização de programas robôs que auxiliam os juízes na prestação jurisdicional mais célere e adequada. Destacou-se ainda o conceito, características, dados estatísticos e a legislação pertinente a cada método.

---

<sup>9</sup> CARVALHO, A. L. Processos são resolvidos mais rápido no Judiciário com o auxílio de códigos. Disponível em: <<https://arte.estadao.com.br/focas/estadaoqr/materia/os-robos-da-justica-como-a-automacao-esta-transformando-o-direito-no-brasil>>. Acesso em: 10 mar.2020.

O Direito se presta como instrumento capaz de assegurar a harmonia e pacificação social, substituindo a vontade das partes nos conflitos, oferecendo a prestação jurisdicional adequada a tutelar o direito do sujeito envolvido, em tempo razoável. Ocorre que esse tempo não tem sido tão razoável, haja vista a infinidade de processos pendentes, os quais são frutos, muitas vezes, da cultura do litígio e da cultura da sentença enraizada em nossa sociedade. Desde o Direito pátrio prevalece a ideia de que só um juiz togado através de atos processuais estritamente solenes e dotados de formalidade poderia resolver o impasse.

É por isso que os métodos extrajudiciais de solução de conflitos precisam ser cada vez mais difundidos e incentivados como alternativa à lentidão da Jurisdição Estatal. A mediação, conciliação, negociação e em especial a resolução de conflitos através da tecnologia surgem como alento para o futuro do Direito.

A celeridade, eficácia e redução de custos na resolução de conflitos são, indubitavelmente, incentivos a utilização dos métodos alternativos, além de restabelecerem a confiança da sociedade em relação ao Poder Judiciário.

Evidentemente, é preciso que os operadores do Direito se aprimorem cada vez mais, buscando conhecimento multidisciplinar para melhor utilização das técnicas e ferramentas alternativas à jurisdição, já que um único profissional pode gerenciar, por intermédio de programas robôs, diversas tarefas burocráticas em curto prazo. O ganho de tempo e produtividade é benéfico a todos.

Essas novas transformações do Direito acompanham o dinamismo da sociedade através da criação de instrumentos capazes de colaborar, produzir, e até mesmo solucionar controvérsias. Imperioso destacar que essas ferramentas são usadas no sentido de assistência, no auxílio dos profissionais da área do Direito. Não tem por finalidade substituí-los.

O uso desses equivalentes jurisdicionais não busca tão somente um acordo entre os envolvidos a qualquer custo, mas também a superação do entendimento de que a pacificação social é mais vantajosa para ambos os lados e por isso a autoanálise deve ser exercida, buscando cada indivíduo entender o próximo e, se possível, fazer concessões que os coloquem em situação de isonomia.

Notoriamente, nem todas as contendas se adequam à utilização dos métodos alternativos, haja vista a especificidade de cada conflito. Como já retratado, os métodos não podem ser incentivados como via única para solução de problemas, mas sim como alternativas para o Judiciário. Essa percepção deve partir do profissional do Direito, e, por isso, fica insustentável a alegação de substituição de advogados por programas robôs por exemplo. Faz-se necessário, o aprimoramento da legislação nesse sentido.

Com advento dos novos “softwares”, o Poder Judiciário ganha quanto à celeridade e produtividade, melhores possibilidades de resolver conflitos através de acordos, e por consequência a redução de processos. Por isso, é notável a adoção (pelos juízes, tribunais, procuradores e demais profissionais) de métodos adequados de solução de conflitos na busca da paz social, assim como na utilização das novas tecnologias que permitem a resolução dos problemas sem a necessidade da presença física das partes nas Cortes Judiciais.

Destarte, é preciso estimular a sociedade brasileira de que os meios alternativos são uma nova perspectiva de observar os litígios por meio de outra via. São possibilidades de resolver mais rapidamente os conflitos, com menor custo e psicologicamente mais vantajoso para todos os sujeitos envolvidos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARROS, Rubem. **O futuro das profissões jurídicas**. Disponível em: <<https://revistaensinosuperior.com.br/futuro-do-direito/>>. Acesso em: 10 mar.2020.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001. 155 p.

BÉRTOLI, Rubia Fiamoncini; BUSNELLO, Saul José. **Métodos Heterocompositivos e Autocompositivos de Solução De Conflitos: a Mediação como meio de efetivar a obtenção da Justiça**. Disponível em: <[https://s3-sa-east-1.amazonaws.com/siteunidavi/revistaDireito/Artigo\\_Saul\\_R%C3%BAbia.pdf?fbclid=IwAR2qW0F\\_RQ7-5DXiUpIi7OhXpMmOtRK9o79-\\_FIXh5plXKmwPHekqLSDP4g](https://s3-sa-east-1.amazonaws.com/siteunidavi/revistaDireito/Artigo_Saul_R%C3%BAbia.pdf?fbclid=IwAR2qW0F_RQ7-5DXiUpIi7OhXpMmOtRK9o79-_FIXh5plXKmwPHekqLSDP4g)>. Acesso em: 01 mar. 2020.

BUTORI, C.; MARTINS, D. R. M.; REZENDE, C. N. S. **Resolução de conflitos online e o case do Modria**. Disponível em <<https://www.camesbrasil.com.br/resolucao-conflitos-online-case-modria/>>. Acesso em: 01 mar. 2020.

CANÁRIO, Pedro. **Robôs permitem que juízes deixem de lado função de gestor de processos e varas**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2017-ago-26/robos-permitem-juizes-deixem-lado-funcao-gestor>>. Acesso em: 10 mar.2020.

CARVALHO, A. L. **Processos são resolvidos mais rápido no Judiciário com o auxílio de códigos**. Disponível em: <<https://arte.estadao.com.br/focas/estadaoqr/materia/os-robos-da-justica-como-a-automacao-esta-transformando-o-direito-no-brasil>>. Acesso em: 10 mar.2020.

CASTILHO, Marcos. **Conciliação direta na LGPD: uma ferramenta que merece ser observada**. Disponível em: <<https://www.miller.adv.br/single-post/2019/07/27/Concilia%C3%A7%C3%A3o-direta-na-LGPD-uma-ferramenta-que-merece-ser-observada?fbclid=IwAR3Nb-i3D1gbDFDT8S-SL3eKMz-u0WUCIMQL7DijxXHqNaDdeCTxNg8UDRc>>. Acesso em: 10 mar.2020.



CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, **Justiça em Números 2019**. Disponível em <[https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf)>. Acesso em 01 mar. 2020.

COSTA, J. E. **A transformação digital do Direito**: como as lawtechs mudam o mundo jurídico. Disponível em: <<https://www.startse.com/noticia/startups/lawtechs-brasil>>. Acesso em: 10 mar.2020.

ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger Alves. **Os métodos adequados de solução de controvérsias e a Defensoria Pública**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-ago-30/metodos-adequados-solucao-controversias-defensoria>>. Acesso em: 01 mar. 2020.

FILHO, Antônio Gabriel Marques. **Arbitragem, conciliação e mediação**: Métodos extrajudiciais efetivos de resolução de conflitos. Disponível em: <<https://marq4.jusbrasil.com.br/artigos/363749107/arbitragem-conciliacao-e-mediacao-metodos-extrajudiciais-efetivos-de-resolucao-de-conflitos>>. Acesso em 01 mar. 2020.

FIORELLI, J. O.; FIORELLI, M. R.; MALHADAS JUNIOR, M. J. O. **Mediação e Solução de Conflitos**: Teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios Alternativos de Solução de Conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

GARCEZ, José Maria Rossani. **Métodos alternativos de solução de conflitos**: Análise estrutural, fundamentos e exemplos na prática nacional/internacional. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

GOMES, Luiz Flávio. **Projeto de Lei 1679/19**. Disponível em: <[https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=1722279&filenome=PL+1679/2019](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1722279&filenome=PL+1679/2019)>. Acesso em: 10 mar.2020.

MACEDO, Rommel. **Advocacia-Geral da União na era dos "robôs-advogados."** Disponível em:<<https://www.conjur.com.br/2017-jan-30/rommel-macedo-advocacia-geral-uniao-robos-advogados>>. Acesso em: 10 mar.2020.

MENEZES, Pedro. **O Estado de Natureza em Hobbes, Locke e Rousseau**. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/estado-natureza/>>. Acesso em: 01 mar. 2020.

MOORE, C. W. **O Processo de Mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NOBRE, N. **Projeto permite conciliação não presencial em juizados especiais**. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/560033-projeto-permite-conciliacao-nao-presencial-em-juizados-especiais/>>. Acesso em: 10 mar.2020.

\_\_\_\_\_. Novo Código de Processo Civil. **Lei 13.105/5015**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)>. Acesso em: 29 fev. 2020.

NYBO, Erik. **Como as lawtechs estão mudando a advocacia**. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/lawtechs-mudando-advocacia/>>. Acesso em: 10 mar.2020.

REANI, Valéria. **O impacto da lei de proteção de dados brasileira nas relações de trabalho**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-set-21/valeria-reani-alei-protacao-dados-relacoes-trabalho>>. Acesso em: 10 mar.2020.

RODAS, Sérgio. **Plataformas on-line aceleram resolução de conflitos e desafogam Judiciário**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2019-abr-10/plataformas-online-aceleram-resolucao-conflitos-juiz>>. Acesso em: 01 mar. 2020.

SANTANA, L. X. S. **Métodos adequados de solução de conflitos**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/67541/metodos-adequados-de-solucao-de-conflitos-masc>>. Acesso em: 01 mar. 2020.

SOUZA, José Crisóstomo. **Natureza Humana e insociabilidade**: Sujeição e Direito Natural, segundo Hobbes. Disponível em: <[http://www2.uefs.br:8081/sitientibus/pdf/21/naturaza\\_humana.pdf](http://www2.uefs.br:8081/sitientibus/pdf/21/naturaza_humana.pdf)>. Acesso em: 01 mar. 2020.