

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO DA EMPRESA E DOS NEGÓCIOS
NÍVEL MESTRADO PROFISSIONAL**

JOÃO PAULO SANTOS SILVEIRO

**A CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:
NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO ESPECIALIZADA NA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE
DISPUTAS**

**PORTO ALEGRE
2021**

JOÃO PAULO SANTOS SILVEIRO

**A CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:
NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO ESPECIALIZADA NA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE
DISPUTAS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito da Empresa e dos Negócios pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Empresa e dos Negócios da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientador: Prof. Dr. Manoel Gustavo Neubarth Trindade

PORTO ALEGRE
2021

Silveiro, João Paulo Santos

A criação de uma plataforma online de resolução de conflitos: negociação e mediação especializada na prevenção e solução de disputas / por João Paulo Santos Silveiro. – Porto Alegre, 2021.

Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Direito da Empresa e dos Negócios, Porto Alegre, RS, 2021.

Orientação: Prof. Dr. Manoel Gustavo Neubarth Trindade, Escola de Direito.

JOÃO PAULO SANTOS SILVEIRO

**A CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:
NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO ESPECIALIZADA NA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE
DISPUTAS**

A referida dissertação foi julgada adequada e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora para obtenção do título de MESTRE EM DIREITO DA EMPRESA E DOS NEGÓCIOS – Profissional, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Porto Alegre, 22 de dezembro de 2021.

Prof. Dr. Wilson Engelmann

Coordenador do Programa de Mestrado Profissional em Direito da Empresa e dos
Negócios

Apresentada à Banca integrada pelos seguintes professores:

Orientador: Dr. Manoel Gustavo Neubarth Trindade

Membro: Dr. Cristiano Colombo

Membro: Dr. Silvio Bitencourt da Silva

Membro externo : Dr. Luiz Marcelo Berger

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer ao corpo de professores do Mestrado Profissional do Curso Direito da Empresa e dos Negócios pela calorosa acolhida na Universidade, em especial aos Professores Manoel, Wilson, Fabiano e Ederson.

Estendo os agradecimentos aos meus queridos colegas, o que faço nas pessoas de Fernanda, Laura, Luiz Fernando, Fabrizio e Artur pelos debates, contribuições e amizade ao longo do curso.

Por último, mas não menos especial, agradeço meus pais, Gilberto e Lourdes, meus irmãos, Roberto, Mariana e Cecilia, que são a base do meu desenvolvimento e parte fundamental para que esse trabalho pudesse chegar ao final.

RESUMO

O trabalho “*A Criação de uma Plataforma Online de Resolução de Conflitos: Negociação e Mediação Especializada na Prevenção e Solução de Disputas*” apresenta, primeiramente, a atual situação de litigância no Brasil, apresentando os números relacionados à “cultura da sentença” e o consequente esgotamento do Judiciário. Também são tratados no primeiro capítulo, os incentivos à litigância e a Justiça Multiportas abrindo o campo de visão em relação aos mecanismos de resolução de conflitos. Posteriormente, é explorado o Design no Sistema de Disputas. Ressalta-se a importância do processualista pensar de forma sistêmica, isto é, não exclusivamente em um ou outro procedimento de resolução de conflitos, mas sim na combinação de procedimentos. Fecha-se o segundo capítulo e a primeira parte do trabalho com as influências da *behavioral law and economics* na combinação dos mecanismos. Na segunda parte do trabalho, expomos os sistemas online de resolução de conflitos, os conceitos, as iniciativas existentes e uma concepção moderna sobre o direito de ação, explorando a possibilidade de extinção/suspensão do conflito, caso não buscada a solução consensual pelos métodos online. Por último, apresentamos a plataforma online de mediação especializada em Direito Imobiliário, que representa a entrega do trabalho prático do Mestrado Profissional em Direito da Empresa e dos Negócios. O objetivo do presente trabalho é demonstrar que a criação de canais online de negociação e mediação pode ser extremamente eficaz para a solução de conflitos, especialmente demonstrado com um case prático que é a *iAgree*. A metodologia utilizada foi a pesquisa de casos concretos de iniciativas de resolução online de conflitos e a bibliografia atinente a matéria.

Palavras-chave: Sistemas online de resolução de conflitos. Mediação online. Plataformas online. Negociação. Justiça Multiportas. Design de Sistema de Disputas. Behavioral law and economics. Online Dispute Resolution. ODR.

ABSTRACT

The paper “The Creation of An Online Platform for Conflict Resolution: Negotiation and Mediation Specialized in dispute prevention and solution” shows, firstly, the present situation of litigation in Brasil, presenting the numbers related to “sentence culture” and the consequent exhaustion of the judiciary system. In the first chapter, we also deal with the incentives to litigation and the Multi-Door Courthouse, thus enlarging the field related to conflict resolution mechanisms. Later, we developed the Design in the Dispute System. We point out how important it is for the attorney to think in a systemic way, that is, not only about one or another procedure for conflict resolution, but rather the combination of procedures. The second chapter and the first part of the paper is closed with the influences of behavioral law and economics in the combination of mechanisms. In the second part of the paper, we present the online systems of conflict resolution, the concepts, the existing actions and a modern conception about the right to action, exploiting the possibility of extinction/suspension of conflict, in case the consensual solution by the online methods is not reached. Finally, we present the online platform for mediation specialized in Real State Law, which represents the delivery of final practical work for the Professional Master Course in Business Law. The objective of the present work is to demonstrate that the creation of online negotiation and mediation channels can be extremely effective for the resolution of conflicts, specially demonstrated with a practical case that is the iAgree. The methodology used was the reaserch of concrete cases of online dispute resolution intiatives and the bibliography related to the matter.

Keywords: Online Systems of Conflic Resolution, online mediation, online platforms. Negotiation. Multi-Doors Courthouse. Design of a Dispute System. Behavioral Law and Economics. ODR.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 A ATUAL SITUAÇÃO DA LITIGÂNCIA NO BRASIL	10
2.1 A CULTURA DA SENTENÇA	10
2.2 OS INCENTIVOS À LITIGÂNCIA EXCESSIVA NO BRASIL.....	12
2.3 JUSTIÇA MULTIPORTAS	16
3 UMA VISÃO SISTÊMICA SOBRE A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: O DESIGN NA SOLUÇÃO DE DISPUTAS	25
3.1 A PERSPECTIVA SISTÊMICA.....	25
3.2 A IMPORTÂNCIA DA IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES E OBJETIVOS DOS ENVOLVIDOS.....	27
3.3 A ESCOLHA E COMBINAÇÃO DOS MECANISMOS ADEQUADOS SOB A PERSPECTIVA DO <i>BEHAVIORAL LAW AND ECONOMICS</i>	29
4 SISTEMAS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	33
4.1 CONCEITOS E BENEFÍCIOS DOS MÉTODOS ONLINE	33
4.2 CASOS DA INICIATIVA PRIVADA E PÚBLICA	35
4.3 UMA CONCEPÇÃO MODERNA SOBRE O DIREITO DE AÇÃO: A POSSIBILIDADE DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DO PROCESSO QUANDO INEXISTIR TENTATIVA DE SOLUÇÃO CONSENSUAL PRÉVIA EM MEIOS ONLINE.....	38
5 A CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	44
5.1 PROBLEMA	44
5.2 SOLUÇÃO PROPOSTA	45
5.3 PRODUTO.....	49
6 CONCLUSÃO	61
REFERÊNCIAS.....	62

1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário não é o melhor local para se resolver uma série de disputas. Os motivos são vários, seja o tempo na resolução de conflitos, seja o custo financeiro e nas relações, que são abaladas quando do ingresso de uma demanda judicial. A insegurança jurídica em virtude da imprevisibilidade do resultado das demandas também é um fator negativo na opção de litigar em juízo.

Nesse contexto, nunca foi tão importante tratar dos métodos adequados de resolução de conflitos. A negociação, a mediação e a arbitragem são mecanismos que devem ser levados em consideração quando da busca da solução de um problema.

Para dar ainda mais efetividade na prevenção e solução de disputas, os sistemas online de resolução de conflitos podem ser protagonistas na promoção dos métodos alternativos ao judiciário de resolução de conflitos.

As plataformas alteraram diversos setores da economia no que se refere a produtos e serviços. Então, por que elas não podem ser protagonistas no Direito, mais especificamente na resolução de conflitos?

O presente trabalho trata desses temas. No primeiro capítulo tratamos da situação atual de litigância no Brasil, demonstrando o esgotamento do Poder Judiciário. Além disso, apresentamos um panorama sobre os incentivos à litigância e aos outros métodos adequados para resolução de conflitos, abrindo o campo de visão em relação aos mecanismos existentes. Posteriormente, tratamos da importância do processualista pensar de forma sistêmica, atuando verdadeiramente como um *designer* de solução de conflitos, isto é, criando estratégias e processos eficazes para tratá-los. Fechamos a primeira parte do trabalho com as influências da *behavioral law and economics* na combinação dos mecanismos.

Na segunda parte do trabalho, expomos os sistemas online de resolução de conflitos, os conceitos, as iniciativas existentes e uma concepção moderna sobre o direito de ação, explorando a possibilidade de extinção/suspensão do conflito, caso não buscada a solução consensual pelos métodos online. Por último, apresentamos a plataforma online de mediação especializada em Direito Imobiliário chamada *iAgree*, que representa a entrega do trabalho prático do Mestrado Profissional em

Direito da Empresa e dos Negócios, sendo uma das startups incubadas no Polo de Inovação da Unisinos (Unitec).

2 A ATUAL SITUAÇÃO DA LITIGÂNCIA NO BRASIL

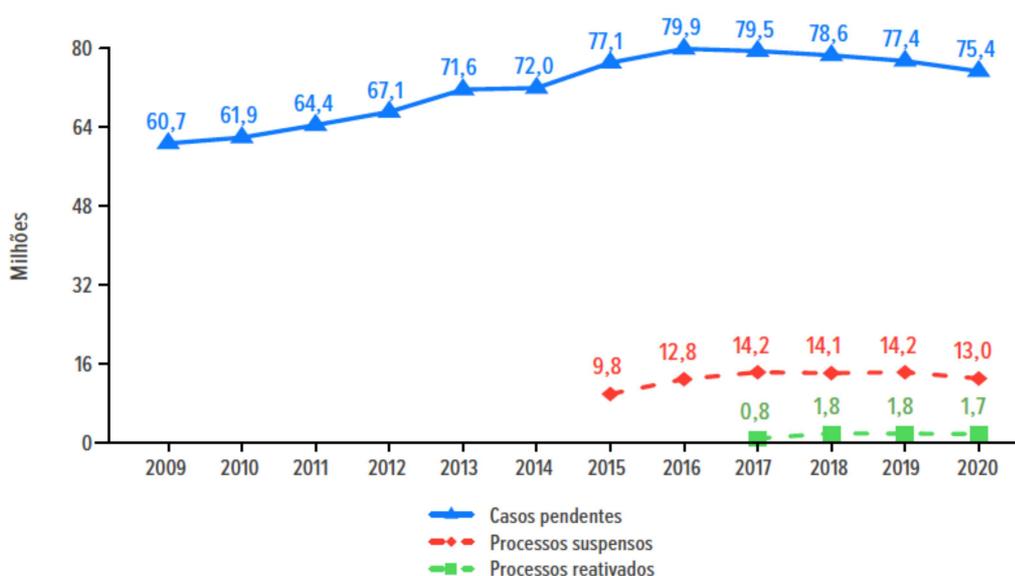
2.1 A CULTURA DA SENTENÇA

O Poder Judiciário tradicionalmente é a principal porta para os envolvidos em um determinado conflito buscarem a solução no Brasil. O resultado disso é que, segundo o último relatório do Conselho Nacional de Justiça (Justiça em números 2021), ao final de dezembro de 2020, encontravam-se em trâmite 75,4 milhões de processos pendentes (aguardando solução definitiva).

Segue abaixo figura que demonstra a série histórica dos casos pendentes de julgamento no Brasil:

Figura 1 – Série histórica de casos pendentes

Figura 54 - Série histórica dos casos pendentes



Fonte: Conselho Nacional de Justiça, 2021.

Fonte¹

A quantidade absolutamente enorme de demandas, devido a uma cultura litigiosa do brasileiro, acaba tornando insustentável que os processos sejam julgados de uma forma rápida e com qualidade, ante os recursos existentes.

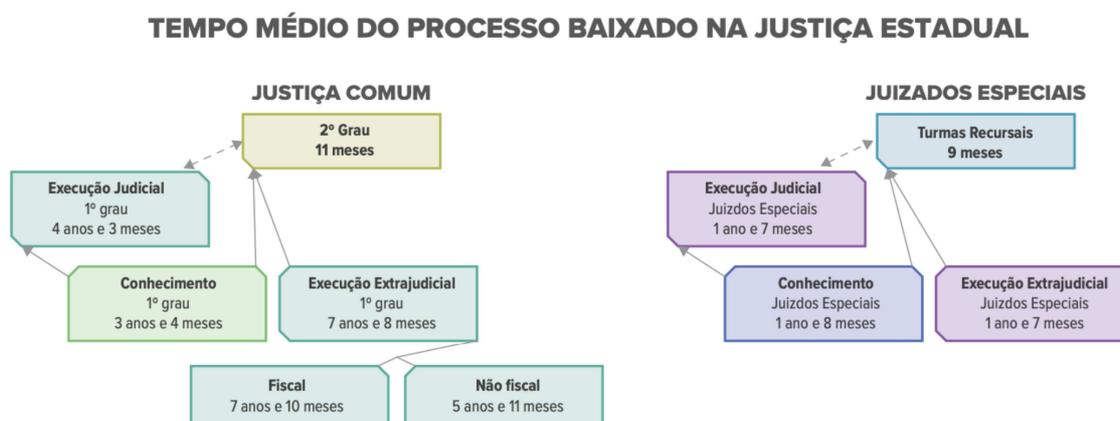
¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em números 2021**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 2021.

A pequena redução dos casos pendentes de julgamento nos últimos anos, não modificam a realidade em que o Brasil é um dos países do mundo que mais gasta com o Poder Judiciário, as despesas giram em torno de 100 bilhões de reais por ano, o que representa 1,3% do Produto Interno Bruto, ou 11% dos gastos totais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, conforme informado pelo Conselho Nacional de Justiça no ano de 2021².

Apesar dos elevados investimentos temos um processo moroso e ineficiente. Isso porque, não são utilizados mecanismos adequados para solucionar as demandas com maior eficiência, tornando este um problema crônico na nossa sociedade.

O tempo médio de duração de um processo na Justiça Estadual, por exemplo, é absolutamente destoante do que seria um período razoável para resolver um conflito. Segue abaixo figura extraída do Justiça em números 2021, que segmenta o tempo de duração do processo em cada uma de suas fases:

Figura 2 – Tempo médio do processo



Fonte³

Não é só o tempo de duração do processo o problema do Judiciário. Além disso, a previsibilidade das decisões é algo que preocupa. O nosso sistema de justiça, até os dias de hoje, apresenta inúmeras falhas, que ao final e ao cabo gera

² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em números 2021**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 2021.

³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em números 2021**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 2021.

no cidadão um sentimento de insegurança jurídica, não justificando-se como adequado “a cultura da sentença”, sendo necessário que se promova outros meios adequados para resolver conflitos.

Outro fator recorrente é o famoso “ganhei mas não levei”, isto é, o sujeito perdedor não cumpre com o decidido e os métodos coercitivos são ineficientes para o adimplemento da obrigação. Isto é, passa-se anos litigando e a decisão judicial não é cumprida.

Mesmo assim, os números da justiça brasileira demonstram que a opção pelo litígio tem sido preponderantemente utilizada pelo cidadão brasileiro. A atividade estatal tem tido papel central na solução das disputas, realização da Justiça e harmonização social.⁴

Tendo sido identificado esse cenário no Poder Judiciário, vive-se no Brasil, uma constante reforma do judiciário, tendo sido modificadas, nos últimos anos, muitas das leis mais importantes do País, como o Código Civil, o Código de Processo Civil e o Código Penal, sem falar nas diversas emendas constitucionais que, na quase totalidade, possuem a clara finalidade de dotar a organização judiciária de ferramentas com maior capacidade de atender as necessidades sociais.⁵

Entretanto, questiona-se: a lei brasileira tem criado regras que promovam a internalização das consequências negativas do uso da atividade jurisdicional, diminuindo a ânsia no ajuizamento de novas demandas ou estimulando comportamentos que levem os processos pendentes a terminar mais rapidamente?

No ponto abaixo trataremos dos incentivos à litigância excessiva no Brasil.

2.2 OS INCENTIVOS À LITIGÂNCIA EXCESSIVA NO BRASIL

Para contextualizar a questão dos incentivos adequados, vale trazer a tona uma famosa parábola: a tragédia dos comuns. Esse exemplo foi extraído da obra de Erik Navaro, em *Análise Econômica do Processo Civil*.⁶

⁴ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 10.

⁵ TIMM, Luciano Benetti, TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth, MACHADO, Rafael Bicca. O problema da morosidade e do congestionamento judicial no âmbito do processo civil brasileiro: uma abordagem de law and economics. **Revista de Processo**, v. 290, p.441-469, abr. 2019, p. 3.

⁶ WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 85-86.

A parábola consiste na singela história de uma pequena cidade medieval na qual a criação de ovelhas era uma das principais atividades comerciais. As ovelhas pertencentes às diversas famílias da cidade pastavam em um campo que a rodeava, chamado *Town Common*. Esse pasto era público e grande o suficiente para que todas as ovelhas pudessem alimentar-se, ao mesmo tempo em que áreas não utilizadas iam renovando-se, funcionando, portanto, muito bem. Ocorre que, conforme a cidade crescia, mais e mais ovelhas eram colocadas na terra pelas famílias. Logo a gleba tornou-se um bem escasso, levando a uma concorrência no consumo. Como não havia incentivos para diminuir o uso da pastagem, ela esgotou-se e *Town Common* acabou tornando-se um terreno barroso e inútil para todas as velhas.

O conto traz uma importante lição sobre a situação atual do Judiciário. O que causa a situação de “tragédia” é a evidente divergência entre os incentivos públicos e privados ao uso da terra. Enquanto do ponto de vista social seria interessante preservar parte da gleba para proporcionar sua contínua renovação, do ponto de vista privado cada família deseja colocar cada vez mais ovelhas na gleba, aumentando, assim, seus rendimentos. Por sua vez, não adianta nada apenas uma ou duas famílias conscientizarem-se do problema. É preciso um movimento coletivo e organizado de um grande número de envolvidos. Sem essa coordenação coletiva, as externalidades causadas, no caso do exemplo, pela utilização do pasto acabam levando ao seu esgotamento. É esse o trágico fim dos bens comuns.

Em relação ao Poder Judiciário, qual seria a solução para o problema existente? A legislação vem contribuindo para diminuição da “cultura da sentença”?

Na visão de Erik Navarro, no caso da justiça, várias soluções são possíveis. O autor faz a ponderação que não se pode excluir o acesso à justiça e aos meios inerentes à busca da tutela jurisdicional efetiva. Entretanto, da mesma forma como a municipalidade (no exemplo da parábola) poderia ter limitado o número de ovelhas por família ou simplesmente taxado o pastoeiro, a lei brasileira pode criar regras que promovam a internalização das consequências negativas do uso da atividade jurisdicional, diminuindo a ânsia no ajuizamento de novas demandas ou estimulando comportamentos que levem os processos pendentes a terminar mais rapidamente.

O lado bom (se há algum) é que vem sendo introduzido no cenário nacional, por meio de nova legislação, alguns incentivos para diminuição da litigância.

Em 2010, foi criada a Resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a “política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses” e ampliou o escopo dos métodos consensuais do país. Nesse cenário, a mediação e a conciliação surgem como as grandes promessas e esperança para o combate ao excesso de litigiosidade.

O novo Código de Processo Civil, no seu capítulo inicial, que trata das normas fundamentais, dispõe que: o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos (§2º do art. 3º); e 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 (§3º do art. 3º).

Além disso, no “novo” procedimento comum o processo começa pela audiência de conciliação. Tal incentivo, na prática, não vem sendo muito bem aceita pela praxe forense. Os motivos são alguns. Primeiro, porque, em tal momento, as partes já constituíram advogados, o autor já arcou com as custas do judiciário (se não litiga com gratuidade), ou seja, os custos para realização da composição são outros. As vezes a falta de especialidade do conciliador designado e o ambiente forense, também, não contribuem para composição.

Afora o novo CPC, destacamos a Lei da Mediação (Lei 13.140/2015), que regula o procedimento, conferindo maior segurança para os envolvidos. Por fim, destacamos, também, a lei da arbitragem que foi promulgada em 1996, sofrendo a primeira reforma em 2015.

O ponto é que são apresentados novos incentivos para o tratamento adequado dos conflitos, buscando-se uma Justiça Multiportas, conforme se explorará no item abaixo.

Entretanto, os incentivos para a busca de outras portas devem ir além. O Brasil hoje oferece uma grande porta para a concessão da litigância gratuita, por exemplo.

Nada obstante os requisitos para a concessão da gratuidade de justiça devam ser avaliados no caso concreto, é bastante comum a adoção do parâmetro da remuneração líquida de dez salários mínimos do requerente. A título de comparação o rendimento domiciliar *per capita* médio do brasileiro em 2020 foi de R\$ 1.380,00 segundo dados divulgados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e

Estatística)⁷. De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) 98% da população brasileira ganha menos de dez salários mínimos brutos, fazendo jus ao benefício da gratuidade de justiça pelo parâmetro atualmente aplicado.

Ora, será que esse alargamento conferido pela jurisprudência atual para concessão da gratuidade judiciária é um incentivo interessante, tendo em vista a atual litigância em excesso?

Outro sintoma da disfuncionalidade da justiça civil no Brasil diz respeito ao mercado da advocacia. O País possui mais faculdades de direito que todas as outras nações do mundo somadas: mais de 1.400 (mil e quatrocentos cursos). O número de advogados ultrapassou a marca de 1 (um) milhão, fazendo do Brasil um dos lugares com maior densidade de advogados do mundo: aproximadamente um advogado a cada 209 (duzentos e nove) habitantes. A densidade é maior do que em países como Estados Unidos, Reino Unido e Alemanha.

Segundo o Ministro Luiz Fux, uma possível avaliação desse cenário é o de que o excesso de oferta de serviços de advocacia reduz os preços e torna mais barato demandar em juízo, o que estimularia a litigância predatória. É possível conjecturar, contudo, a realidade reversa: a litigiosidade das relações sociais no Brasil cria uma ampla demanda por advogados, o que explicaria o grande número desses profissionais no país. Também é possível que os dois fatores existam concomitantemente: o grande número de conflitos na sociedade e a oferta excessiva de advogados se retroalimentam de forma recíproca.⁸

Percebe-se que o abarrotamento e a conseqüente morosidade do Poder Judiciário são conseqüências de elementos tanto internos quanto externos ao sistema judicial. E é o conjunto desses elementos, insolúveis até o momento, que oferece riscos para que a tragédia da exaustão da prestação jurisdicional se torne real. Se os incentivos não forem alterados, o nível da prestação jurisdicional tenderá

⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE divulga rendimento domiciliar per capita 2020**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30129-ibge-divulga-o-rendimento-domiciliar-per-capita-2020>. Acesso em: 2021.

⁸ FUX, Luiz. **Processo civil e análise econômica**. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 33.

a decair até o ponto em que a satisfação dos direitos passará a não ser mais atendida, o que, aliás, de certo modo já parece estar ocorrendo.⁹

É imprescindível compreender o sistema judicial enquanto recurso comum, como verdadeiramente o é, estando, dessa forma, submetido aos interesses de todos aqueles que o utilizam e mesmo que potencialmente possam utilizá-lo, ainda que efetivamente assim não o façam. Esses interesses se refletem no comportamento dos indivíduos e, em conjunto com outras variáveis, refletem-se na utilização de uma realidade trágica para o sistema, sendo que, para que isso não ocorra, faz-se necessário a implementação de estruturas de incentivos e coordenação adequadas, considerando conjuntamente todas essas variáveis.¹⁰

Em resumo, são inúmeros fatores que devem ser considerados no que se refere aos incentivos certos para diminuir a excessiva litigância no Brasil. Alguns incentivos vêm sendo intentados, enquanto outras questões não são tratadas com a devida importância, o que deveria ocorrer.

No próximo capítulo, apresentaremos os diversos métodos existentes de resolução de conflitos.

2.3 JUSTIÇA MULTIPORTAS

O campo da chamada “Resolução Apropriada de Disputas (ou RADs) inclui uma série de métodos capazes de solucionar conflitos. Tais métodos oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, à paz ou apenas a um acordo – dependendo do propósito para qual o processo de resolução de disputas foi concebido.¹¹

O sistema público de resolução de conflitos – que envolve o Poder Judiciário e outros órgãos de prevenção ou resolução de disputas (e.g. Defensoria Pública, Ministério Público, Secretarias de Justiça, entre outros) – é composto atualmente, por vários métodos ou processos distintos. Essa gama ou espectro de processos

⁹ TIMM, Luciano Benetti, TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth, MACHADO, Rafael Bicca. O problema da morosidade e do congestionamento judicial no âmbito do processo civil brasileiro: uma abordagem de law and economics. **Revista de Processo**, v. 290, p. 441-469, abr. 2019, p. 6.

¹⁰ TIMM, Luciano Benetti, TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth, MACHADO, Rafael Bicca. O problema da morosidade e do congestionamento judicial no âmbito do processo civil brasileiro: uma abordagem de law and economics. **Revista de Processo**, v. 290, p.441-469, abr. 2019, p. 8.

¹¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual da mediação judicial 2016**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 2021, p.17.

(e.g. processo judicial, arbitragem, mediação, entre outros) fora um sistema pluriprocessual.¹²

Nesse contexto, o novo Código de Processo Civil é expresso ao dispor que compete a todos os operadores do Direito a promoção dos métodos consensuais de solução de conflitos. Isto é, o judiciário não é a única e a principal porta para a solução de controvérsias, devendo ser utilizados, também, outros meios adequados de resolução de conflitos.

Atribui-se a criação do conceito de métodos alternativos de resolução de controvérsias (alternative Dispute Resolution, ou ADR) a Frank Sander, Professor da Harvard Law School, em seu discurso na Pound Conference 1976. Sander propôs que os Tribunais deixassem de ser uma via que oferecesse apenas um método de resolução de litígios (a jurisdição) e se tornasse um *locus* no qual seria oferecido às partes uma multiplicidade de mecanismos para a solução da controvérsia. Essa ideia foi posteriormente denominada “justiça multiportas” (*multi-door courthouse*).

Os métodos adequados de solução de controvérsias começaram recentemente a receber maior atenção dos processualistas.

Os métodos alternativos ao Poder Judiciário para a resolução de disputas mais familiares para os operadores do direito são: a negociação, a conciliação e mediação e a arbitragem.

Na **negociação** as partes tentam resolver suas divergências diretamente. Por não depender de nenhum terceiro envolvido é o método menos custoso para a resolução dos conflitos.

Em uma negociação simples e direta, as partes têm, como regra, total controle sobre o processo e seu resultado. Assim, em linhas gerais, as partes: i) escolhem o momento e o local da negociação; ii) determinam como se dará a negociação, inclusive quanto à ordem e ocasião da discussão de questões que se seguirão e o instante de discussão das propostas; iii) podem continuar, suspender, abandonar ou recomeçar as negociações; iv) estabelecem os protocolos dos trabalhos na negociação; v) podem ou não chegar a um acordo e têm o total controle do resultado. E mais, a negociação e o acordo podem abranger valores ou questões diretamente relacionadas à disputa e variam, significativamente, quanto à matéria e

¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual da mediação judicial 2016**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 2021, p. 17.

a forma, podendo, inclusive, envolver um pedido de desculpas, trocas criativas, valores pecuniários, valores não pecuniários. Assim, todos os aspectos devem ser considerados relevantes e negociáveis.¹³

Se as partes estão imbuídas em ganhos mútuos, e que, no caso de conflito de interesses, se insista em que o resultado tenha por base padrões justos, independentes da vontade de cada lado, nenhum método é mais eficaz que a negociação.¹⁴

A negociação é uma arte, objeto de estudo em todo mundo. Buscar a negociação diretamente, ou, que essa seja realizada por um terceiro pode ser uma excelente forma de resolver conflitos.

Como afirma Jeff Weiss, negociar é uma questão de criatividade, não de conciliação. Depois que os interesses de ambas as partes estiverem expostos, na negociação é importante imaginar soluções consensuais que possam satisfazer todos ou a maioria deles. Sugere-se que esse processo criativo seja realizado em duas etapas, primeiro criando ideias e depois avaliando-as e refinando-as.¹⁵

Aos advogados que são procurados para resolver conflitos, a busca pela negociação, antes de tomar qualquer outra medida relacionada aos meios adjudicatórios de solução de conflitos é essencial.

Ao negociar, é interessante apresentar a outra parte mais de uma oferta por vez, desde que de acordo com seus interesses, ao invés de somente uma opção. Com isso, o negociador irá entender quais as intenções da outra parte com a negociação e terá mais chances de encontrar pontos capazes de gerar resultados satisfatórios para ambas as partes.

Nesse ponto, destaca-se que a recusa, inclusive, da outra parte a todas as ofertas servirá de ensinamento para auxiliar na busca por um consenso. De acordo com Max H. Bazerman, professor da Harvard Business School, caso isso ocorra, peça a outra parte que escolha qual a sua alternativa preferida, pois a opção deve

¹³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual da mediação judicial 2016**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 2021, p. 20.

¹⁴ FISHER, Roger. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões**. Tradução de Ricardo Vasques Vieira. Rio de Janeiro: Solomon, 2014, p. 22.

¹⁵ WEISS, Jef. **Negociações eficazes**. Tradução de Roberto Grey. Rio de Janeiro: Sextante, 2018, p. 11.

lhe dar uma boa pista para entender os interesses dela e, conseqüentemente, encontrar uma negociação que gere ganhos mútuos às partes.¹⁶

Uma lição de negociação, encontramos na clássica obra “Como fazer amigos e influenciar pessoas”. Os princípios inseridos ali deveriam ser conhecidos por todos aqueles que queiram buscar um acordo. Vejamos os 12 princípios inseridos na obra, que deveriam ser utilizados em qualquer negociação para resolver controvérsia¹⁷:

Princípio 1: A única forma de se dar bem numa discussão é evitando-a.

Princípio 2: Demonstre respeito pela opinião alheia. Nunca diga “você está errado”.

Princípio 3: Se estiver errado, admita depressa e de maneira enfática.

Princípio 4: Comece sendo amigável.

Princípio 5: Faça com que o outro diga “sim” imediatamente.

Princípio 6: Deixe o outro falar durante a maior parte da conversa.

Princípio 7: Deixe a outra pessoa sentir que a ideia é dela.

Princípio 8: Tente honestamente enxergar as coisas do ponto de vista do outro.

Princípio 9: Demostre compaixão e compreensão diante das ideias e dos desejos do outro.

Princípio 10: Apele para motivos nobres.

Princípio 11: Dramatize suas ideias

Princípio 12: Lance um desafio

Tais princípios podem ajudar e muito na resolução amigável dos conflitos por meio de negociação e evitar a utilização de outros procedimentos.

Entretanto, se as partes não chegarem a um acordo através da negociação, há que se partir para outros métodos de resolução de conflitos.

Entre os outros métodos, destaca-se a **mediação**.

A mediação pode ser definida como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Alguns autores preferem definições mais completas sugerindo que a mediação é um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são

¹⁶ SHONK, Katie. **5 Win-Win Negotiation Strategies**: our experts' advice will help ensure both sides are satisfied by using win-win negotiation strategies. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/daily/win-win-daily/5-win-win-negotiation-strategies/>. Acesso em 25 mar. 2020.

¹⁷ CARNEGIE, Dale. **Como fazer amigos e influenciar pessoas**. Tradução de Livia de Almeida. Rio de Janeiro: Sextante, 2019, p. 199-200.

auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa para se chegar a uma composição.¹⁸

Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.¹⁹

A mediação é vista por todas as molduras de seleção como o mecanismo mais capaz de superar os impedimentos para um acordo.

O instituto que remonta suas origens à China antiga, a mediação – palavra derivada, segundo alguns, da expressão latina “mediare” que significa dividir ao meio, ou repartir em duas partes iguais, e segundo outros, da expressão “mediatio”, que significa intercessão, intervenção, interposição -, de acordo com pensador filósofo chinês Confúcio (551 a.c a 479 a.c), era o principal instrumento utilizado para a resolução de desavenças entre os indivíduos.²⁰

No Brasil, o grande marco para o instituto da mediação foi a promulgação da Lei da Mediação (13.140/2015), que dispôs sobre a mediação judicial e extrajudicial como forma de solução de conflitos.

Nos termos do parágrafo único do art. 1º da referida Lei “considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”

Como se vê, o instituto da mediação no Brasil é ainda muito recente, porém surge em momento mais que oportuno, no qual se verifica uma sociedade saturada e insatisfeita com a resolução da tutela jurisdicional morosa, dispendiosa e, muitas vezes, ineficiente.²¹

¹⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual da mediação judicial 2016**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 2021, p. 20.

¹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual da mediação judicial 2016**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 2021, p. 20.

²⁰ KESSLER, Daniela Saedi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do Direito. **RLJB**, v. 5, n. 4, 2019, p. 546.

²¹ KESSLER, Daniela Saedi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do Direito. **RLJB**, v. 5, n. 4, 2019, p. 552.

Quanto a figura do mediador, aponta-se que ele se utiliza do método que preza pela escuta ativa, ou escutar com empatia – colocando-se no lugar do outro – requer que toda a atenção seja concentrada na mensagem da outra pessoa, dando às partes envolvidas – os mediando ou mediados – o tempo e espaço que precisam para se expressarem completamente e se sentirem compreendidos.

Segue abaixo ilustração, que caracteriza o mediador como um elo entre os envolvidos em um conflito:

Figura 3 - Mediação



Fonte²²

Sua função principal é a de facilitador, na medida em que possui como missão primordial possibilitar a comunicação entre as partes, proporcionando as condições necessárias para que obtenham a melhor solução para suas controvérsias.

Nos processos de mediação, aquele que exerce a atividade de mediar deve levar sempre em conta a necessidade de preservação das relações pós conflito, seja nas relações familiares, comerciais ou comunitárias.

Adiciona-se, ainda, que é o mediador detentor de técnicas específicas que possibilitam a criação de um ambiente adequado ao alcance de resultados

²² IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

eficientes, traduzindo-se na utilização de doze ferramentas que estão a sua disposição, sendo elas a: 1) recontextualização; 2) audição de propostas implícitas; 3) afago; 4) silêncio; 5) sessões individuais (cáucus) 6) troca/inversão de papéis; 7) geração de opções; 8) normalização dos conflitos; 9) organização de questões; 10) enfoque prospectivo; 11) testes de realidade; e 12) apresentação de perguntas orientadas para soluções.²³

Conforme previsão constante no novo Código de Processo Civil, os processos têm em sua fase inicial, uma tentativa de composição, através de uma sessão de conciliação. Nas referidas audiências, via de regra, os mediadores têm contato com os processos e com as partes tão somente no momento da solenidade e não têm expertise no assunto que vão mediar, o que acaba por não surtir muito efeito no que se refere a efetividade na composição dos casos.

Por sua vez, uma mediação extrajudicial, customizada para o conflito, o profissional, com o uso das técnicas da mediação, poderá desvendar com maior precisão os objetivos das partes e os obstáculos ao acordo que impediram os mediandos de alcançar consenso, desde antes da mediação.

Segundo Diego Faleck, a tentativa de resolver uma disputa por mediação poderá levar a um dos três possíveis resultados: i) o caso chega a um acordo completo; ii) a mediação resolve alguns dos temas, deixando outros para um mecanismo coercitivo; iii) a mediação não produz resultado e o mediador poderá fornecer recomendações de encaminhamento para um outro procedimento.²⁴

Em qualquer uma das hipóteses acima, o resultado da parte que levou o conflito à mediação é positivo, se comparado a ter elegido diretamente o litígio.

O outro meio extrajudicial de solução de conflitos é a **arbitragem**.

No contexto norte-americano, a arbitragem representa o menos formal dos modos de solução de controvérsia de natureza adjudicatória. De fato, se a mediação representa uma forma consensual de resolução de controvérsias, a arbitragem situa-se no outro extremo e consiste em duas ou mais partes que confiam a um terceiro

²³ KESSLER, Daniela Saedi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do Direito. **RLJB**, v. 5, n. 4, 2019, p. 561.

²⁴ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 105.

imparcial – uma pessoa ou várias reunidas em um órgão colegiado (painel) – a decisão a respeito de uma controvérsia.²⁵

Classicamente, ocorre fora da esfera pública, embora seja a maneira que mais se aproxima da forma estatal também por ser adjudicatória. Contudo, a semelhança para aí, já que reina na esfera privada das partes, na qual o procedimento, inclusive os relacionados com a prova, não leva em conta necessariamente a lei, embora submetido a regras do *due process*.²⁶

A Lei 9.307/1996 (Lei da Arbitragem), sistematizou a arbitragem no Brasil ao transitar entre o direito material e o direito processual relativo ao instituto.

Como já dito, nesse mecanismo, aparece a figura de um terceiro, ou colegiado, com a atribuição de decidir o litígio que a ele foi submetido pela vontade das partes. A decisão do árbitro se impõe às partes, tal qual uma sentença judicial, a diferença é que não foi proferida por um integrante do Poder Judiciário.²⁷

Uma das maiores vantagens é a liberdade de escolha do julgador, dentre as pessoas que mais inspiram confiança, considerados o conhecimento específico, experiência, idade, conduta etc.

Não sem razão, a arbitragem é o mecanismo preferido pelo mundo dos negócios. Com ela, as partes podem harmonizar a forma de resolver as controvérsias com as suas necessidades, inclusive quanto à escolha do árbitro que, no caso de disputas comerciais, significa alguém do meio e com conhecimento acerca do funcionamento desse mundo.²⁸

A arbitragem pode também ser combinada com elementos de outros métodos alternativos, que passam a incorporá-la dando lugar ao que se denomina de um “método híbrido”. No híbrido Med-Arb, por exemplo, as partes se submetem a uma mediação prévia e os assuntos que não forem resolvidos pela mediação são decididos por arbitragem.²⁹

²⁵ SALLES, Carlos Alberto de. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 74.

²⁶ SALLES, Carlos Alberto de. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 74.

²⁷ CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**: mediação, conciliação, resolução CNJ 125/2010, 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 45.

²⁸ SALLES, Carlos Alberto de. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 74.

²⁹ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 117.

A arbitragem é conhecida por ser mais sigilosa e célere que o processo judicial na maior parte dos casos. A menos que sejam limitadas por regras acordadas anteriormente, as partes e seus advogados podem controlar o processo e agilizá-lo drasticamente, reduzindo custos e tempo.

Como veremos no próximo capítulo, os mecanismos devem manter as partes focadas nos seus interesses e os métodos devem ser organizados em uma sequência que siga pelo custo mais baixo para o mais alto, com a utilização de métodos mais complexos somente quando for necessário. O sistema também deve disponibilizar meios de fazer as partes retornarem aos métodos facilitativos, com o intuito de prender a atenção das partes no enfoque nos interesses.³⁰

³⁰ *Ibidem*, p. 91.

3 UMA VISÃO SISTÊMICA SOBRE A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: O DESIGN NA SOLUÇÃO DE DISPUTAS

3.1 A PERSPECTIVA SISTÊMICA

Não existe uma receita certa para tratar todos os conflitos. Cada situação de direito material que se pretende atender deve ser entendida para que se possa organizar os procedimentos ou mecanismos processuais aplicáveis.

O enfoque doutrinário e legislativo predominante direciona-se a apenas um ou outro mecanismo de resolução de disputas, consubstanciados nos métodos formais mais familiares para os operadores do direito, os quais foram explorados no ponto “Justiça Multiportas” acima.

Conforme identifica Diego Faleck, há um espaço vazio no estudo do processo e dos meios adequados de solução das controvérsias. O autor propõe que o desafio conceitual seja expandido. É proposto em sua obra, a utilização de uma nova lente sistêmica para que o operador do direito possa ampliar substancialmente a sua capacidade de invenção e implementação de estratégias adequadas à resolução de disputas.³¹

Tais lentes compreendem a mudança do enfoque de análise de um mecanismo particular para o reconhecimento de toda a ordem de mecanismos processuais e canais disponíveis às partes em um determinado contexto, o reconhecimento de como elas funcionam e principalmente de como eles interagem – uma análise de sistemas.

Alguns fatores são importantes de serem avaliados pelo processualista, tal como a perspectiva temporal. Processos autocompositivos são, como regra, prospectivos uma vez que se preocupam com o futuro da relação em questão. Por sua vez, processos heterocompositivos são retrospectivos na medida em que buscam examinar o passado da relação e verificar como compensar eventuais equívocos passados com reparações no presente.

Outro ponto é que processos consensuais possuem, em linhas gerais, foco em soluções. Busca-se pensar diante da situação presente consolidada quais são as melhores saídas para realização dos interesses daquelas partes envolvidas, bem

³¹ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 2.

como o que é necessário para atender às necessidades dos interessados. Na autocomposição, frequentemente, não se pensa em quem está certo e quem está errado, mas em como solucionar questões e quais as melhores formas de atender aos interesses dos envolvidos. Na heterocomposição, por sua vez, possui foco preponderante na culpa e, quando possível, na reparação ainda que venha a ser pecuniária.³²

O processualista deve estar preparado para a realização de arranjos procedimentais e atento aos passos inexoráveis que a tarefa de desenhar sistemas de resolução de conflitos requer: (i) iniciativa; (ii) diagnóstico da situação conflituosa; (iii) definições acerca de objetivos e variáveis intrínsecas do sistema; (iv) construção do sistema; (v) implementação e avaliação.

Nesse contexto, refere-se que o melhor momento para se definir qual será o meio utilizado para a resolução dos conflitos é quando ele ainda não surgiu. Portanto, na ocasião em que as partes estão elaborando o instrumento contratual é o momento mais adequado para se estabelecer quais métodos serão utilizados para resolver/evitar o litígio.

Quando os envolvidos em uma negociação estão colocando no papel os seus deveres e obrigações em relação a determinado negócio não dão atenção para a forma que vai ser resolvida eventual controvérsia. Por isso, sugerimos que quando da elaboração dos instrumentos contratuais, os contratantes estabeleçam um sistema de resolução de disputas, criando estratégias e processos eficazes para tratar os possíveis conflitos, fazendo o uso da “lente sistêmica”.

Tal orientação serve tanto para os casos simples, como para os complexos. O arranjo procedimental consensual deve ser adequado à situação material que pretende atender. Sugere-se que a sequência siga pelo custo mais baixo para o mais alto, com a utilização de métodos mais complexos quando for necessário.

Nos negócios de baixa complexidade, por exemplo, pode-se obrigar as partes, previamente ao ajuizamento de uma ação judicial, buscarem a negociação e/ou a mediação online.

Para questões mais complexas, o arranjo procedimental pode ser mais elaborado, com deveres de as partes buscarem, primeiramente, a negociação,

³² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual da mediação judicial 2016**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 2021, p. 30.

posteriormente, um procedimento de mediação (online ou físico) e, ao fim, para evitar o litígio judicial de uma vez por todas, elegerem o processo arbitral. Há um vasto campo para as partes (e seus advogados) desenharem o melhor sistema para a resolução de conflitos.

As cláusulas escalonadas devem identificar o benefício que as partes buscam gerar com o negócio que o contrato formaliza, e desenhar mecanismos para assegurar que os benefícios pretendidos sejam atingidos no máximo grau possível.

Sintetiza-se, o arranjo procedimental deve ser adequado à situação material que pretende atender.

3.2 A IMPORTÂNCIA DA IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES E OBJETIVOS DOS ENVOLVIDOS

Para a criação de processos e estratégias eficazes para a resolução de conflitos, há que se identificar as necessidades básicas das partes, o que elas querem e as suas motivações, o que é normalmente referido como “interesses” na literatura específica.

É importante termos como ponto de partida que todo aquele negociador tem dois tipos de interesse.

Para Roger Fischer e William Ury, todo negociador deseja chegar a um acordo que satisfaça seus interesses substantivos. Além disso, as partes (em regra) se interessam também pelo seu relacionamento com o outro.³³

Pessoas negociam e se valem de procedimentos de resolução de controvérsias para satisfazer aos seus interesses. A medida do sucesso na resolução de um problema se dá em quanto o interesse da parte foi atendido. A expectativa de satisfação de interesses é a mola propulsora que leva negociadores a escolher o caminho entre possíveis conjunturas.³⁴

Entretanto, em uma negociação, uma das principais consequências do “problema com pessoas” é que o relacionamento entre as partes tende a se

³³ FISHER, Roger. **Como chegar ao sim**: como negociar acordos sem fazer concessões. Tradução de Ricardo Vasques Vieira. Rio de Janeiro: Solomon, 2014, p. 22.

³⁴ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 53.

embaralhar com as discussões sobre substância. Tanto de um lado quanto do outro, a tendência é que tratemos pessoas e problemas como uma única coisa.

Conseguir separar as pessoas dos problemas é central para identificação dos interesses. Como ensinam Fisher e Ury, interesses são diferentes de posições. Posição é a demanda que as partes normalmente declaram em uma negociação. E, por sua vez, interesse é o que a parte realmente quer.

Um exemplo clássico que ilustra o fenômeno dos interesses é o de duas crianças que brigavam por uma laranja. Ao invés de parti-la ao meio, as crianças expressaram os seus interesses: uma queria ingerir a fruta e a outra queria a casca para fazer um doce. Assim, deslocando-se da posição “eu quero a laranja” e revelando os seus interesses, ambas tiveram o seu desejo totalmente atendido.

As partes têm múltiplos interesses em uma negociação, que podem ser inconscientes e requerem organização por prioridade. Entre as partes, os interesses podem ser comuns, diferentes ou conflitantes.

O designer de solução de disputas deve investir considerável energia em investigar as prioridades, objetivos e interesses das partes interessadas e afetadas.

Segue abaixo quadro de mapeamento de interesses, a qual pode ser customizada para cada situação que se deseja criar um sistema de resolução de disputas:

Figura 4 – Quadro de mapeamento de interesses
INTERESSES SUJEITOS ENVOLVIDOS

	Sujeito A	Sujeito B	Sujeito C
Reduzir o prazo de resolução da controvérsia			
Evitar o surgimento e resolver disputas em estágio inicial			
Reduzir custos de resolução de disputas			
Resolver conflito via mecanismos e processos mais flexíveis			
Ampliar variedade de canais de resolução de conflitos			

Garantir cumprimento dos acordos realizados			
Garantir validade jurídica e definitividade dos acordos realizados			
Aumentar motivação dos atendentes do SAC			
Aumentar satisfação com a qualidade de serviço prestado			
Melhorar a imagem perante o mercado			
Criar um ambiente de solução de disputas transparente e confiável			

Fonte: **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões**

Portanto, para criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos é importante investir tempo na investigação e conciliar interesses, não posições. A compreensão que cada lado tem interesses múltiplos é fundamental para o processualista formular o melhor desenho de sistemas de disputas para o caso concreto.

3.3 A ESCOLHA E COMBINAÇÃO DOS MECANISMOS ADEQUADOS SOB A PERSPECTIVA DO *BEHAVIORAL LAW AND ECONOMICS*

O ponto de partida para o designer de sistemas é compreender que determinadas situações ou contextos requerem soluções processuais customizadas, capazes de responder as especificidades do caso concreto com que se busca lidar.³⁵

O processualista deve atuar como um verdadeiro alfaiate, desenhando processos sob medida para a diversidade de situações existentes. Segundo Diego

³⁵ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 14.

Faleck, esta é a tecnologia de ponta no direito processual, no momento metodológico em que vivemos.

Na montagem desse mecanismo, o designer não pode deixar de levar em consideração a economia comportamental (*Behavioral Economics*).

Ao longo do tempo, construíram-se diversos testes de laboratório que, repetidos à exaustão, demonstraram que as pessoas rotineiramente comportam-se de modo diferente do predito pelos moldes clássicos (ditos racionais).

Camerer relaciona alguns desses comportamentos irracionais. São eles: (i) rejeição de acordos vantajosos pelo simples fato de o indivíduo achar a oferta injusta; (ii) um certo altruísmo verificado por uma autorrestrrição na postura de tirar vantagem do outro mesmo que não haja qualquer punição a respeito; (iii) interesse em contribuir voluntariamente para o bem comum e para a manutenção dos chamados bens públicos; (iv) comportamento irracional decorrente da previsão de que o outro será ainda mais racional.³⁶

Esses erros de avaliação (vieses) foram catalogados e estudados à exaustão ao longo dos últimos anos, portanto eles são previsíveis e podem ser modelados.

A partir do momento em que a previsibilidade dos vieses pode ser medida, os moldes econômicos passam a ser atualizados pela existência desses mesmos vieses, assim se deu o surgimento efetivo da economia comportamental (*Behavioral Economics*).³⁷

Posto que não seja o mais estudado, o direito processual civil é um desses campos. O viés mais importante a ser considerado pelo designer na montagem de um arranjo procedimental é o otimismo. Não somos pessimistas quanto ao nosso posto de vista, e isso é um problema!

Um dos vieses comportamentais mais estudados na psicologia e na economia comportamental é a presença do otimismo exagerado em nossos julgamentos em cenários de incerteza (e/ou desconhecimento).

Quanto mais incerteza, mais otimismo. Quanto mais otimismo, menor o intervalo de acordo. A questão do otimismo é tão séria que, mesmo em cenários de

³⁶ CAMERER, Colin. Progress in behavioral game theory. **The Journal of Economic Perspectives**, v. 11, n. 4, p. 167-188.

³⁷ WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 409.

perfeita assimetria informacional (o que é quase impossível), as partes tenderão a fazer previsões otimistas de vitória.³⁸

A incerteza acoplada ao otimismo torna mais difícil a realização de acordos.

Explica-se, tal situação, pelo chamado viés de autointeresse (*self-serving bias*), uma tendência humana de interpretar os fatos de forma que melhor atenda aos próprios interesses, a qual influencia também o prognóstico de cada sujeito sobre as suas chances de vitória em juízo. Cuida-se do resultado de um processo seletivo de informações, pois seres humanos procuram em suas memórias informações relevantes favorecendo aquelas que são consistentes com as suas conclusões desejadas.³⁹

Quando alcançam essas conclusões, os indivíduos mantêm uma ilusão de objetividade, apesar de inconscientemente excluïrem fatores importantes no contexto decisório que sejam contrários aos seus desejos. No contexto dos acordos, caso as partes interpretem a situação conflituosa de uma forma favorável aos seus interesses de cada um, mesmo possuindo idênticas informações, poderão superestimar as suas chances de sucesso na via judicial. O excessivo otimismo derivado do viés de autointeresse aumenta o preço de reserva do autor e diminui o preço de reserva do réu, o que pode eliminar a existência de uma “zona de acordo”. Além disso, se ambas as partes acreditam realizar uma análise imparcial da situação, uma poderá compreender a postura agressiva da outra nas tratativas de negociação como uma tentativa cínica de adquirir uma vantagem estratégica injusta.

Outro ponto extremamente relevante que deve ser levado em consideração é o papel dos advogados e especialistas.

Uma solução indicada pela literatura para os problemas gerados por vieses cognitivos é o fortalecimento da atuação de profissionais menos vulneráveis a essas limitações.

Russel Korobkin e Chris Guthrie sustentam, com base em evidências de experimentos, que advogados são menos suscetíveis do que as partes por eles representadas e fenômenos cognitivos e social-psicológicos capazes de desviar os agentes de uma demanda racional, com vieses relativos a concepções justas e de

³⁸ WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 411.

³⁹ FUX, Luiz. **Processo civil e análise econômica**. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 66.

autointeresse. Aconselhando seus clientes a realizarem acordos em situações nas quais estes optariam por litigar, advogados podem facilitar maiores índices de autocomposição, contornando barreiras cognitivas.

Essa tendência dos advogados e/ou especialistas de analisar a dinâmica dos acordos de forma racional pode contrabalancear o denominado problema de agente-principal existente na relação entre advogado e cliente.

Por isso, na montagem dos mecanismos para a resolução de conflitos, importante fazer com que as partes sejam submetidas a procedimentos que visem oportunizar a realização de “acordos informados” com a participação de especialistas, seja na condição de mediadores, seja na condição de procuradores. Informar as partes sobre eventuais prognósticos de uma decisão judicial contribui para a realização de acordos.

Por exemplo, a mediação, realizada por um profissional que entenda do ponto de vista jurídico a questão que envolve o conflito, é muito interessante para que se diminua as incertezas entre as partes e o viés otimista seja ao menos controlado.

Refere-se que a imprevisibilidade das decisões no Brasil é uma realidade, o que torna com isso a incerteza mais difícil de ser domesticada, sendo dificultada a autocomposição.

De qualquer forma, ao *designer* cabe buscar mecanismos que privilegiem o alinhamento e a diminuição da assimetria de informação.

Nesse cenário, os sistemas online de resolução de conflitos, que visam prevenir disputas, podem ser extremamente atraentes para a realização de acordos e evitar longas batalhas judiciais.

No próximo capítulo, trataremos dos sistemas online de resolução de conflitos, apresentando conceitos e benefícios dos métodos online, bem como casos da iniciativa privada e pública. Por fim, abordaremos um tema novo que é a possibilidade de extinção/suspensão do processo quando inexistir tentativa de composição prévia nos métodos online.

4 SISTEMAS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

4.1 CONCEITOS E BENEFÍCIOS DOS MÉTODOS ONLINE

A tecnologia está em desenvolvimento exponencial, alterando drasticamente diversas áreas da vida humana, inclusive no campo jurídico. As inovações proporcionadas pela tecnologia podem reduzir drasticamente os custos de transações nos litígios. Além disso, as disrupções tecnológicas podem ser um excelente instrumento para combater a assimetria de informações, bem como imprimir velocidade nas resoluções de disputas.

Segundo o autor Manoel Gustavo Neubarth Trindade, inegável reconhecer que observamos uma nova realidade. A facilidade de se transacionar, assim como a escala atingida pelo comércio, em pouco tempo, alcançou níveis sequer antes imaginados. Em outras palavras, a eficiência econômica ensejada é realmente muito grande e progressivamente vem sendo aumentada.

Igualmente é inegável que nesse processo o desenvolvimento tecnológico é variável determinante, como um todo. Contudo, há que se identificar e compreender que não é uma tecnologia em especial que está a promover a disrupção aqui sustentada, mas sim a combinação de fatores tecnológicos que estão, em realidade, a permitir uma alteração na conformação das estruturas das relações que se estabelecem no âmbito de grande parte dos mercados. Ou seja, a verdadeira mudança ou transformação não é uma nova tecnologia em si, mas sim, especificamente, uma forma de organização diferenciada dos mercados, qual seja, a disposição de suas estruturas (dos mercados) em forma de plataforma, o que está sendo largamente difundido em diversos segmentos, sendo responsável por reduzir severamente os custos de transação e, dessa forma, ensejando ao sistema de mercado proporcionar ainda maior eficiência econômica. Tal fenômeno é hoje denominado de Economia de Plataforma.

Nesse contexto, o ambiente no qual se resolvem disputas não pode ficar totalmente alheio às possibilidades ofertadas pela tecnologia – e especificamente à Economia de Plataforma. Assim os métodos online de resolução disputas apresentam uma série de oportunidades para prevenir e resolver conflitos.

Outro fator importante de ser pontuado é a velocidade e capacidade tecnológica atual no que se refere a leitura de dados (big data) e a consequente aptidão de alimentar e aperfeiçoar sistemas. Sistemas que solucionam milhões de conflitos por ano, faz com que seu algoritmo aprenda constantemente com um oceano de dados. Conforme comenta o autor Erik Navarro Wolkart sobre a capacidade de aprendizagem dos algoritmos:

Essas milhões de disputas guardam diversas padronizações, que são percebidas e levadas em conta pelo sistema (reinforced learning) não só no que se refere à disputa em si, mas também às características das propostas aceitas e das reações dos consumidores às decisões e sugestões do sistema. Tudo isso alimenta o algoritmo, que passa a oferecer respostas cada vez mais (sic) precisas e adequadas, melhorando as tentativas de acordo e arbitragem do conflito, quando necessária.⁴⁰

O *online dispute resolution* (ODR) fornece uma nova porta para resolução de conflitos, com o uso de tecnologias persuasivas, capazes de gerar novas experiências para resolver problemas que os demais métodos consensuais não conseguem resolver.⁴¹

Em especial a mediação oferecida em plataformas digitais oportuniza a resolução de conflitos de forma mais rápida e descomplicada do que do modo convencional. Além disso, possibilita acesso a mais mediadores qualificados a um custo inferior.

A pandemia do Coronavírus fez com que nos adaptássemos e forçássemos a utilizar as ferramentas digitais. As transformações tecnológicas, que já estavam em curso, foram especialmente aceleradas. As reuniões por videoconferências se tornaram a regra e a assinatura eletrônica de documentos foi implementada como forma principal em diferentes empresas e órgãos públicos.

Esse “novo normal” promove a mediação online, por exemplo, como um meio extremamente interessante para que as partes busquem a realização de um acordo. O próprio judiciário já adotou o sistema de audiências e julgamentos por videoconferências, o que viabilizou a prestação jurisdicional durante o período das restrições impostas pelo distanciamento social.

⁴⁰ WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 729.

⁴¹ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 179.

Hoje em dia, em um mundo digital e veloz, é um desatino pretender resolver todas as disputas nos velhos balcões do Poder Judiciário. Nas palavras de Daniel Becker, Eduardo Bruzzi e Erik Navarro, chegou a hora de abraçar a inovação em todas as suas formas, inclusive quando o assunto é a resolução de disputas.⁴²

4.2 CASOS DA INICIATIVA PRIVADA E PÚBLICA

Há diversos exemplos de sucesso no que se refere à sistemas de resolução de disputas on-line.

Um caso emblemático é o sistema de resolução de disputas da empresa eBay, estruturado por Colin Rule. O Sistema foi desenhado para a resolução de disputas entre compradores e vendedores em sua plataforma de comércio eletrônico.

Quando Colin Rule desenhou seu sistema eletrônico de solução de conflitos, a empresa já gerava 40 milhões de disputas por ano (o equivalente a 1% do total de transações do site).

Atualmente, o sistema eletrônico de solução de disputas do eBay gerencia mais de 60 milhões de conflitos por ano, com uma taxa de acordos de 90%, quase que sem intervenção humana por parte da empresa.

Tendo como base o sistema do eBay, Colin Rule criou o Modria (*modular online dispute resolution implementation assistance*), um sistema de resolução de disputas que pode ser alugado por qualquer empresa ou mesmo cortes judiciais ao redor do mundo.

O Modria se intitula como uma plataforma que combina direito, economia e psicologia com tecnologia da informação e comunicação para ajudar os cidadãos a prevenir, gerenciar e resolver suas disputas.⁴³

A plataforma de resolução de disputas possui 4 módulos:

- Diagnóstico: O primeiro objetivo é reduzir a assimetria da informação. As partes apresentam as alegações escritas e podem anexar provas como vídeos e

⁴² BECKER, Daniel; BRUZZI, Eduardo; WOLKART, Erik Navarro. **Estamos trancados num paiol de pólvora**: LGPD, ANPD e demandismo. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/regulacao-e-novas-tecnologias/estamos-trancados-num-paiol-de-polvora-lgpd-anpd-e-demandismo-20072019>. Acesso em: 26 jul. 2019.

⁴³ TYLER TECHNOLOGIES. **Modria is the Complete ODR Solution**. Disponível em: <https://www.tylertech.com/Products/Modria/Modria-Feature-Comparison-Chart.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2019.

fotos para auxiliar na apresentação do problema, bem como na resposta à insurgência.

- Negociação: Em caso de as partes não comporem uma transação, inicia-se a negociação. Nesse módulo, o algoritmo do Modria funciona o tempo todo buscando pontos de acordo e sugerindo possíveis soluções.

- Mediação: Não sendo realizado um acordo, a plataforma providencia um mediador. As partes podem se comunicar em conjunto ou privadamente com o mediador, se necessário, mas ainda assim *on-line*. E o mediador pode acompanhar a disputa do início ao fim.

- Arbitragem: Pela plataforma os envolvidos no conflito podem iniciar um procedimento arbitral em que um terceiro imparcial decidirá a questão.

Veja que a plataforma apresenta uma série de mecanismos alternativos para a solução de disputas, isto é, negociação, mediação e arbitragem, aliados à tecnologia.

Além disso, quando a tecnologia entra em cena o alto volume de disputas deixa de ser um problema e passa a ser um ativo para o sistema. O subproduto dessas disputas é a imensa quantidade de dados e informação que treinará o algoritmo para buscar as melhores soluções para o problema.⁴⁴

Outro exemplo de sucesso é o mecanismo de resolução de conflitos implementado pelo Mercado Livre⁴⁵. A referida empresa criou o projeto “Empodera” cuja premissa básica foi democratizar o acesso ao processo ou ao procedimento mais adequado. Foram estabelecidos ritos diferentes com a possibilidade de negociação e mediação na própria plataforma. Além disso, foi firmada uma parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor, que possibilita que o usuário do mercado livre possa acessar a plataforma de resolução on-line de conflitos do Governo (consumidor.gov) e fazer as suas reclamações e resolver o conflito.

Interessante, também, foi a publicidade e o engajamento da empresa em torno do projeto de ODR. O Mercado Livre produziu um material publicitário específico a respeito do seu projeto de resolução de disputas, instruindo os seus

⁴⁴ WOLKART. Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 730.

⁴⁵ MERCADO LIVRE. **Compre sem limites, nós cuidamos de você**. Disponível em: https://www.mercadolivre.com.br/compra-garantida#c_id=/home/discovery-first/element&c_campaign=compra-garantida&c_element_order=1&c_uid=f8ba1494-9e37-4ef5-b06a-5e0f6c608193. Acesso em: 27 jul. 2019.

consumidores sobre os passos necessários para uma reclamação, negociação e mediação. O vídeo está disponível no Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=18IM2cGf8p0>.

Sem dúvidas, a visão da referida empresa, a forma de divulgação e o desenho que criou para solucionar as disputas originadas com as compras em seu site é de ser referendada.

A desjudicialização das reclamações foi atingida com sucesso, 98,9% dos casos são resolvidos fora do poder judiciário. E, ainda, quando há um conflito judicial, há uma célula denominada “Legal Intelligence”, que se utiliza de mecanismos tecnológicos para buscar a mediação e o encerramento da ação antes de uma decisão judicial.

Afora os exemplos acima, as iniciativas de plataformas de resolução de conflitos no Brasil vêm crescendo, oferecendo uma série de possibilidades para realização de procedimentos de negociação e mediação 100% online. São exemplos de canais online, as plataformas: iAgree, MOL, Justto e Sem Processo, entre outras.

O poder público vem apostando nos mecanismos online de resolução de conflitos também. No Brasil, a plataforma do consumidor.gov.br é um exemplo de sucesso dos canais online.

Figura 5 – Plataforma consumidor.gov



Fonte⁴⁶

⁴⁶ PLATAFORMA consumidor.gov. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1643651640102>. Acesso em: 2021.

Conforme a agência Brasil, no ano de 2019, o portal que atende consumidores registrou 780 mil reclamações com um índice de solução de problemas de 81%⁴⁷. Essas iniciativas, sem dúvidas, levam a um desafogo do judiciário e uma maior satisfação das partes, o que deve ser promovido.

Entretanto, pode o magistrado impedir o prosseguimento da ação acaso uma parte venha a demandar, por exemplo, sem sequer tentar uma solução extrajudicial na plataforma online do governo com determinada empresa?

4.3 UMA CONCEPÇÃO MODERNA SOBRE O DIREITO DE AÇÃO: A POSSIBILIDADE DE EXTINÇÃO/SUSPENSÃO DO PROCESSO QUANDO INEXISTIR TENTATIVA DE SOLUÇÃO CONSENSUAL PRÉVIA EM MEIOS ONLINE

Conforme lecionam Marinoni, Mitidiero e Arenhart, a regra que reconhece a inafastabilidade da jurisdição (“a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito”, art. 5º, XXXV, da CF), evidentemente não proíbe que pessoas capazes possam excluir a possibilidade de o Poder Judiciário rever conflitos que digam respeito a direitos patrimoniais disponíveis.⁴⁸

Além da possibilidade das pessoas preverem um mecanismo alternativo para resolução de conflitos, começaram a surgir discussões no sentido de que os consumidores deveriam, previamente ao ajuizamento da ação judicial, buscar a resolução de conflitos de forma extrajudicial, através da plataforma online consumidor.gov.

Entretanto, os tribunais posicionaram no sentido de que não há na legislação dispositivo legal condicionando a propositura de ação ao exaurimento da esfera administrativa em questões privadas, segue abaixo ementa:

Apelação. Contrato bancário. Ação declaratória de nulidade de cláusula contratual c.c. reajuste, repetição de indébito e indenização por danos morais. Impugnação quanto a abusividade dos juros remuneratórios cobrados no contrato de empréstimo pessoal firmado com a parte contrária, além da repetição do indébito e indenização por danos morais. Interesse de

⁴⁷ PEDUZZI, Pedro. Portal que atende consumidor registrou 780 mil reclamações em 2019. **Agência Brasil**, 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2020-03/portal-que-atende-consumidor-registrou-780-mil-reclamacoes-em-2019>. Acesso em: 2020.

⁴⁸ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Curso de processo civil**: teoria do processo civil, 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, v. 1, p. 241.

agir configurado. **Inexistência de dispositivo legal condicionando a propositura da presente ação ao exaurimento da esfera administrativa do banco réu. Incidência da regra geral prevista no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, que prevê a inafastabilidade da jurisdição como direito fundamental**. Ausência de causa madura. Inaplicabilidade da norma contida no art. 1.013, §3º, do Código de Processo Civil, porque o feito não se encontra em condições para decidir desde logo o mérito. Sentença de indeferimento da petição inicial anulada. Recurso provido.⁴⁹ (grifou-se)

No entanto, é sabido que Poder Judiciário está absolutamente congestionado de demandas, e os recursos aplicados vem se mostrando insuficientes para termos um processo ágil e justo.

Por óbvio que, quanto menos pessoas acessem o judiciário, mais desafogado o mesmo estará tendo em vista os investimentos e estrutura atual.

Em um cenário com menos litigância em juízo, a tendência é que as decisões sejam prolatadas em um tempo menor e com mais qualidade.

Atualmente, encontra-se tramitando o PL 533/2019, que propõe alterações em dois artigos de lei do Código de Processo civil, que passariam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 17.....

Parágrafo único: Em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor. (NR)

Art. 491

....

§3º Na definição da extensão da obrigação, o juiz levará em consideração a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor, inclusive, no caso de direitos patrimoniais disponíveis, se o autor, por qualquer meio, buscou a conciliação antes de iniciar o processo judicial. (NR)

O Projeto de Lei pretende estabelecer na lei o conceito da pretensão resistida, que consiste na demonstração de que o autor da ação procurou resolver o conflito antes de demandar o Judiciário.

A medida parte da ideia de que a maioria das pessoas tem a falsa premissa que é melhor recorrer ao Judiciário, ao invés de tentar solucionar o conflito, primeiramente, por meios administrativos.

⁴⁹ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível 1002096-64.2021.8.26.0024**. Relator: Pedro Kodama. Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara. Julgamento: 30 nov. 2021. Registro: 30 nov. 2021.

Nos termos da Justificativa do PL “não é razoável que o Judiciário, até por um aspecto estrutural orçamentário, continue sendo o primeiro, único e o mais atrativo – financeiramente – acesso de materialização de direitos.”⁵⁰

A pretensão resistida consiste na tentativa prévia de resolver a questão pelas vias de composição e, somente no insucesso dessas vias, será possível a busca da tutela estatal por meio do Judiciário.

Sustenta o autor do Projeto, que a alteração no Código de Processo Civil é salutar, pois, havendo a procura pela resolução do problema por meio das vias de composição, muitos casos poderão ser solucionados sem a intervenção do judiciário, o que, conseqüentemente, reduzirá o número de ações ajuizadas, beneficiando toda a sociedade, que terá as suas demandas solucionadas em menor prazo, além de inexistir os custos de um processo judicial.

Refere, ainda, que a adoção prévia de vias de composição não viola e nem vulnera o princípio da inafastabilidade da apreciação jurisdicional, insculpido no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

Tal princípio é um direito fundamental que garante o acesso à jurisdição toda vez que ocorrer lesão ou ameaça de lesão a proposições jurídicas subjetivas de quaisquer indivíduos.

Por sua vez, o artigo 17, do Código de Processo Civil, é peremptório ao afirmar que para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade, determinações essas que, ao lado da possibilidade jurídica do pedido, consubstanciam os pressupostos mínimos para que alguém possa provocar a função jurisdicional.

Segundo Fredie Didier Jr., o interesse de agir é requisito processual que deve ser examinado em duas dimensões: necessidade e utilidade da tutela jurisdicional.

O interesse de agir é um requisito processual extrínseco positivo: é fato que deve existir para que a instauração do processo se dê validamente. Se por acaso faltar interesse de agir, o pedido não será examinado.⁵¹

⁵⁰ BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei 533/2019**. Altera artigos do Código de Processo Civil. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2191394>. Acesso em: 2021.

⁵¹ DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.

Nos termos do projeto de lei, para que o Judiciário possa analisar a questão, a parte deverá demonstrar ser detentora de legitimidade, ser seu pedido juridicamente possível e ter interesse na prestação jurisdicional, sendo esses preceitos processuais fixados pelo legislador ordinário de modo a dar concreção ao direito de ação, uma vez que o cerne da irresignação, versada em juízo, somente será apreciado se esses pressupostos estiverem presentes, circunstância que não possibilita afirmar que está sendo vulnerado ou afrontado o princípio constitucional da inafastabilidade da apreciação jurisdicional.

Assim, se a via de composição não resolver a questão, caracterizando a pretensão resistida, estará contatado o interesse na prestação jurisdicional.

A necessidade de prévia tentativa da resolução do problema diretamente com a outra parte envolvida está inclusive em consonância com os princípios processuais da cooperação e da boa-fé. Conforme ensina Daniel Mitidiero, em seu “Colaboração no Processo Civil”, no modelo processual cooperativo, que é necessariamente um *debido proceso leal*, além de objetivar-se a boa fé, somando-se à perspectiva subjetiva a objetiva, reconhece-se que todos os sujeitos do processo devem agir lealmente.⁵²

Transplantando a colaboração para uma esfera que transcende o processo, não se mostra um comportamento leal o ajuizamento da ação sem a busca prévia da resolução do conflito na esfera extrajudicial.

Na nossa visão obrigar as partes a tentarem previamente uma composição não ofenderia a constituição, uma vez que se não for realizada a composição, as partes vão ter os seus “pedidos” apreciados pelo judiciário.

Tal entendimento deve ser contextualizado em um Brasil que despense 100 bilhões de reais por ano com a justiça, possui uma cultura litigiosa do seu cidadão e um processo moroso e ineficiente. Questiona-se, se, de fato, hoje o brasileiro tem acesso a Justiça com um judiciário que tem dificuldades em ser minimamente célere e em apreciar as questões postas em juízo com a devida qualidade.

Para os envolvidos em um litígio, sem dúvidas, a solução consensual – quando atendidos os seus interesses – é superior a solução imposta em uma demanda judicial. Isto é “se faria justiça” sem o acesso a via jurisdicional.

⁵² MITIDIERO, Daniel. **Colaboração no processo civil**: pressupostos sociais, lógicos e éticos. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 91-92.

Entretanto, enquanto o projeto de lei não é aprovado e a jurisprudência tende a entender como não ser um requisito necessário a busca consensual prévia, é uma boa alternativa as partes clausularem tal questão.

A opção das partes em não litigar e submeter a uma decisão que não seja a judicial é plenamente legal, tendo em vista a lei da arbitragem, que, especialmente, em seu art. 4º dispõe sobre o compromisso arbitral: “A cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato.”.

Para aqueles que querem buscar a resolução de conflitos não necessariamente na via arbitral, mas de forma extrajudicial com a utilização de outros mecanismos, tais quais a negociação e a mediação online podem fazer uso de uma “cláusula compromissória” também.

Exemplificando-se, colaciona-se abaixo uma cláusula contratual em que as partes se comprometem a resolver o conflito de forma extrajudicial por meio de mediação online:

Cláusula xxxx: As partes concordam que a solução de conflitos decorrentes ou relacionadas ao presente contrato se dará preferencialmente na via extrajudicial. Previamente ao ajuizamento de qualquer demanda judicial, as partes buscarão solucionar as controvérsias amigavelmente por meio de mediação online, através da Plataforma xxxxxxx.

§1º Quaisquer dos contratantes que tenha o interesse no início do procedimento da mediação online poderá acessar a Plataforma e realizar o convite ao(s) outro(s) contratante(s).

§2º O(s) convidado(s) receberão o convite para participação da mediação através de e-mail e/ou whatsapp. A sessão de mediação deverá ser agendada no prazo de 02 (dois) até 14 (quatorze) dias do recebimento do convite.

§3º O mediador será escolhido pelas partes ou pela plataforma, nos termos das regras da plataforma xxxxx.

§4º Os contratantes somente recorrerão diretamente ao Poder Judiciário quando for necessária a concessão de tutela de urgência.

§5º Caso o Poder Judiciário seja acionado em desrespeito as previsões constantes nesta cláusula, a parte prejudicada poderá arguir em seu favor ausência de interesse processual, ensejando assim na extinção da demanda sem resolução do mérito.

Eleição de foro

Cláusula xxx: Na hipótese de não resolução amigável da divergência, as partes, de comum acordo, elegem o Foro xxxxxxx, com renúncia expressa

de qualquer outro, para dirimir questões ou dúvidas oriundas deste instrumento.

Caso as partes venham a clausular (compromissar) o seu dever negociar e mediar online antes do ingresso da ação judicial, podem, proteger-se de demandas surpresas e evitar litigantes oportunistas que muitas vezes são estimuladas por advogados vendedores de teses e promessas de ganhos fáceis.

Além disso, as empresas que adotam esse tipo de postura mais cooperativa e menos litigiosa estão absolutamente conectadas com as ferramentas modernas de gestão, trazendo benefícios não só para o seu cliente, mas como para o seu negócio de uma forma geral.

Conclui-se, portanto, que se a parte que firmou a “cláusula compromissória” vir a não respeitar a previsão de busca de composição extrajudicial, aquela prejudicada poderá arguir em seu favor ausência de interesse processual, ensejando assim na extinção da demanda sem resolução do mérito.

Trata-se de uma perspectiva moderna do direito de ação, conectada como uma justiça multiportas, que respeita os pactos das partes, e que reconhece que a solução consensual é extremamente benéfica para os envolvidos quando na composição são acolhidos os interesses dos envolvidos.

5 A CRIAÇÃO DE UMA PLATAFORMA ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

5.1 PROBLEMA

Como advogado, que atua no contencioso cível há mais de 10 (dez) anos, pude sentir as dificuldades que todos encontram no judiciário. Os fatores como o tempo de duração do processo, a previsibilidade sobre o resultado da demanda e os custos inerentes ao litígio (financeiros e relacionais) jogam contra quem parte para solução do conflito no poder judiciário.

No mundo corporativo, não é de hoje que muitas empresas buscam encontrar soluções para diminuir o seu passivo jurídico e melhorar a relação com seus clientes. Aos advogados que atuam para essas empresas incumbe a tarefa de buscar acordos e finalizar demandas judiciais em curso.

Tendo vivenciado essas situações comecei a me questionar qual seria a solução para evitar que (alguns) problemas cheguem ao judiciário. Existem litígios que necessitam da intervenção do judiciário para serem resolvidos, no entanto há uma imensidão de casos que podem ser resolvidos fora das paredes dos fóruns.

Apesar de já existirem algumas iniciativas no Brasil de plataformas online de resolução de conflitos não verifiquei nenhuma plataforma especializada em áreas específicas do Direito.

Especialmente quando falamos de mediação, o mediador ter o conhecimento específico de determinada área é muito interessante para reduzir os vieses otimistas das partes, diminuindo o desconhecimento dos envolvidos em relação as consequências jurídicas de uma eventual batalha judicial e, assim, aumentando as possibilidades de acordo.

Os canais online existentes de mediação não apresentam em seu “portfólio” mediadores especialistas em áreas do direito. Por sua vez, as câmaras privadas que oferecem arbitragem e, também, mediação especializada possuem, em geral, um serviço de mediação com um custo que não é acessível para conflitos de menor expressão econômica e que podem ser resolvidos mais facilmente.

Sendo assim, no mercado, encontra-se uma dificuldade de buscar a negociação e a mediação especializada (por área do Direito) em resolver conflitos.

Então, havia chegado a hora de empreender.

Para empreender é necessário olhar para trás antes de qualquer coisa. Steve Jobs em um dos seus memoráveis discursos para os alunos da Universidade de Stanford falou sobre a importância de “ligar os pontos” (connecting the dots)⁵³. É conectando as diversas experiências que tivemos em nossas vidas, que nos faz capaz de propor soluções para os problemas atuais.

Em relação a solução proposta não foi diferente. Ligando os pontos das experiências profissionais que tive e, especialmente, com os estudos realizados no Mestrado em Direito da Empresa dos Negócios da Unisinos, pude concretizar a criação de uma plataforma online de resolução de conflitos. Muitas das razões de existir da plataforma estão consubstanciadas nos capítulos anteriores, que tratamos da atual situação da litigância no Brasil, o design na solução de disputas e nos sistemas online de resolução de conflitos.

No capítulo seguinte, apresentaremos a solução proposta.

5.2 SOLUÇÃO PROPOSTA

Para solução do problema acima exposto, criei uma startup de resolução online de conflitos, chamada *iAgree*.

A *iAgree* é uma plataforma online de mediação especializada em Direito Imobiliário. Foi escolhida tal área de atuação, pois é o campo onde atuo. A startup se utiliza de tecnologia para resolver dores do mercado jurídico, podendo-se enquadrar como uma *lawtech*.

Segue abaixo quadro com exemplos de casos que podem (e estão) sendo tratados na plataforma:

⁵³ YOUTUBE. **Discurso Steve Jobs.** Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=45xrq0wpqv4>. Acesso em: 2021.

Figura 6 – Exemplo de casos

Fonte⁵⁴

A mediação sendo realizada por meio de plataforma, em sua modalidade online, reduz custos e aumenta a possibilidade de mediadores qualificados. Alguns casos que do ponto de vista econômico não poderiam ser tratados por mediadores especializados, tendo em vista os custos e a burocracia das câmaras de mediação podem ser tratados através do procedimento online.

Como afirma o autor Manoel Gustavo Neubarth Trindade, a Economia de Plataforma aproxima oferta e demanda, reduzindo-se severamente os custos de transação. Não se trata de simples inovação tecnológica, mas de um novo modo ou predominância desse tipo de organização nos mercados.⁵⁵

Na *iAgree* os conflitos são resolvidos de forma rápida, 100% digital e descomplicada. Os mediadores são especializados no Direito Imobiliário e os acordos são celebrados eletronicamente. Segue abaixo os 3 pilares da startup:

⁵⁴ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

⁵⁵ TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. Economia de plataforma (ou tendência à bursatilização dos mercados): ponderações conceituais distintivas em relação à economia compartilhada e à economia colaborativa e uma abordagem de análise econômica do direito do ganhos de eficiência econômica por meio da redução severa dos custos de transação. **RLJB**, v. 6, n. 4, 2020, p. 1988.

Figura 7 – Pilares do startup

Fonte⁵⁶

Como propósito a iAgree acredita que uma vida com menos conflitos é uma vida mais feliz. A *lawtech* se propõe a ser mais que uma plataforma de resolver disputas, nascendo para promover o diálogo, a cooperação e conectar pessoas. Acredita-se que pode fazer a diferença na vida das pessoas, evitando demandas judiciais extensas e prejudiciais as relações.

Como parte de um sistema de resolução de disputas, a *iAgree* entende que pode ser um filtro para evitar que uma série de demandas cheguem ao Poder Judiciário. Aconselhamos que a plataforma seja utilizada pelos clientes após a tentativa de resolução amigável por meio de negociação e antes do ajuizamento de uma demanda judicial. A figura abaixo retrata bem a sugestão:

⁵⁶ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

Figura 8 - Funil

Fonte⁵⁷

Partindo-se de tais premissas foi desenvolvido o produto que abaixo demonstraremos.

Importante também referir que o produto foi criado em conjunto com futuros possíveis usuários, utilizando-se o método *lean startup*. Muitas sugestões foram acolhidas dos possíveis clientes. O que se apresentará abaixo já é uma versão avançada do MVP (mínimo produto viável). A ideia é o produto ir se aperfeiçoando ao longo do tempo e da experiência proporcionada pela mediação online na *iAgree*.

⁵⁷ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

5.3 PRODUTO

A Plataforma Online de Mediação Especializada em Direito Imobiliário já está no ar e pode ser acessada através do link: <https://www.iagreeonline.com.br/>. A *iAgree* oferece dois tipos de Mediação: *Express* e Tradicional.

Abaixo, colaciona-se figura demonstrando o passo a passo de como funcionam ambos os procedimentos de mediação:

Figura 9 – Procedimento de mediação

Fonte⁵⁸

A diferença é que a mediação *express* é realizada em um único encontro. Em sessão tele presencial, o mediador buscará o consenso entre as partes. A mediação tradicional é customizada de acordo com a complexidade e as peculiaridades do conflito. O número de encontros, duração das sessões, e, se as reuniões serão

⁵⁸ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

realizadas em conjunto ou separadamente, são definidos pelo mediador e os participantes consensualmente.

Na mediação *express* o mediador é designado pela plataforma *iAgree*. Na mediação tradicional as partes escolhem o mediador conjuntamente. Atualmente, o custo da mediação *express* é fixo de R\$ 500,00 (quinhentos reais). Na mediação tradicional o mediador orça o custo de acordo com a complexidade e peculiaridades do conflito.

O interessado em realizar a mediação pode realizar o convite dos outros participantes pela própria plataforma *iAgree*, conforme figuras abaixo:

Passo 1

Figura 10 - Cadastro

CADASTRO PARA REALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO

Nos conte um pouco sobre os participantes da Mediação

Solicitante da Mediação:

Nome

CPF / CNPJ

E-mail

WhatsApp

Convidado da Mediação:

Nome

CPF / CNPJ

E-mail

WhatsApp

Continuar

Fonte iAgree⁵⁹

⁵⁹ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

Passo 2

Figura 11 – Tipo de mediação

Selecione o tipo de Mediação

Mediação Express
 Mediação Tradicional

Escolha o mediador ▼

Enviar

Voltar

Fonte⁶⁰

Passo 3

Figura 12 - Encerramento

Obrigado!

No prazo de até 24 horas nossos mediadores entrarão em contato para combinar o início do procedimento de mediação!

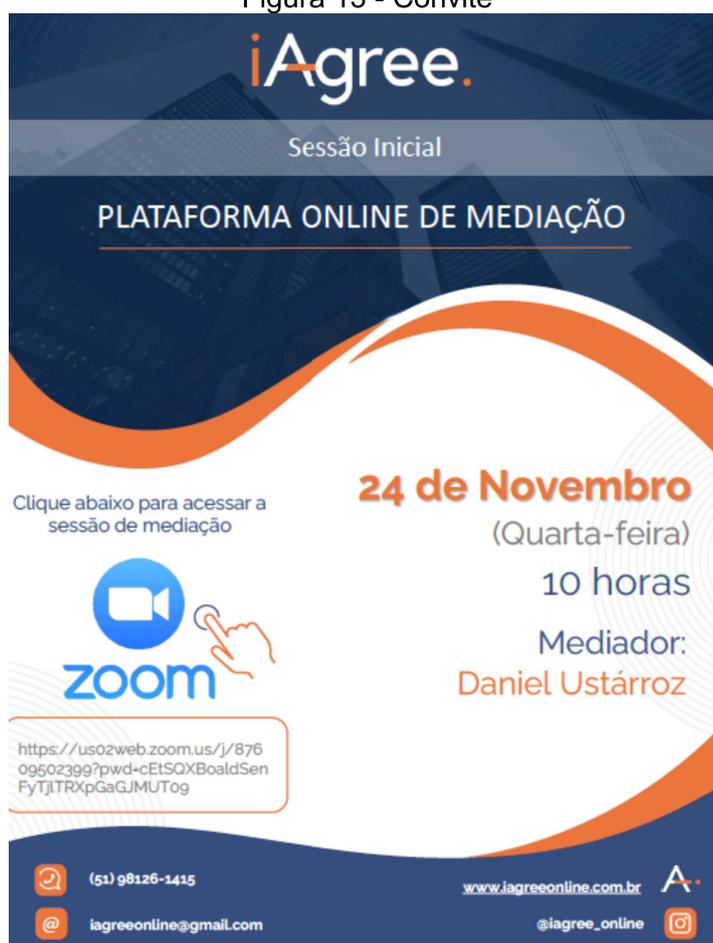
Fonte⁶¹

Após o recebimento das informações, o mediador da plataforma iAgree. contatará os participantes e agendará uma data para o início da mediação online. Após, enviará um convite para a sessão inicial de mediação, exemplo:

⁶⁰ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

⁶¹ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

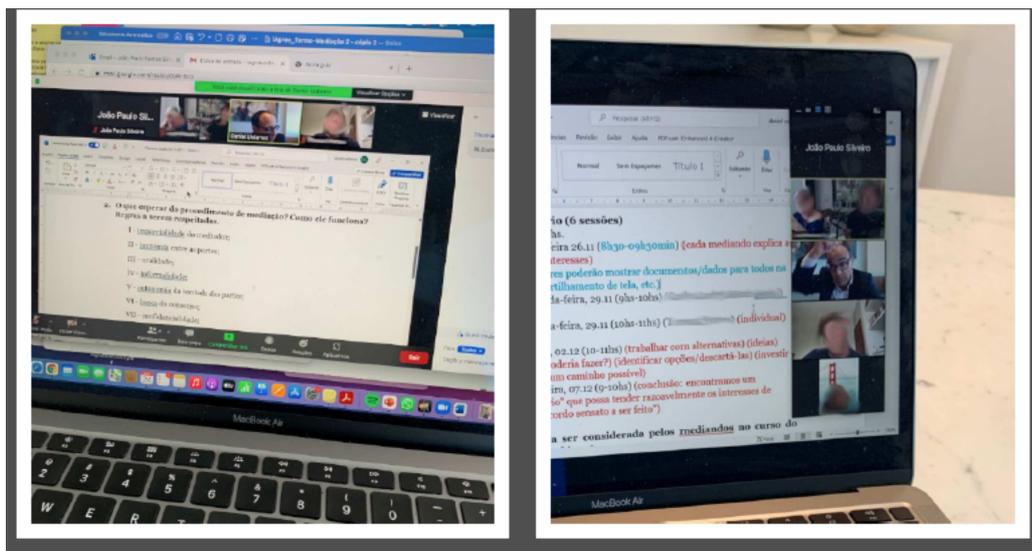
Figura 13 - Convite

Fonte⁶²

As sessões online de mediação são realizadas pelo Zoom. Na primeira sessão de mediação tradicional, o mediador apresenta os princípios da mediação e monta uma agenda de trabalho em conjunto com os mediandos, *vide (os contraentes da mediação foram ocultados)*:

⁶² IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

Figura 14 – Sessão de mediação



Fonte: Autor

Havendo acordo, os termos da transação serão transcritos no “Termo de mediação” e os participantes assinam o instrumento através da ferramenta Docusign. Se não houver acordo, o termo de mediação servirá como certidão de que foi buscada a resolução amigável do conflito.

No Termo de Mediação, os participantes são qualificados e consentem participar da mediação, através de uma cláusula específica, oportunidade em que é estabelecido quem será(ão) o(s) responsável(eis) por realizar o pagamento do procedimento. Vejamos:

Figura 15 – Termo de mediação

TERMO DE MEDIAÇÃO

express

PARTICIPANTES:

Daiane Duarte de Oliveira

Brasileira, união estável, secretária executiva, inscrita no CPF sob nº 012.330.690-63, carteira de identidade nº 1091981058, residente e domiciliada na Avenida Padre Claret, 1634, Apto. 202 A, Centro, Esteio / RS. CEP: 93285-090.

Lucas da Silva

Brasileira, união estável, secretária executiva, inscrita no CPF sob nº 012.330.690-63, carteira de identidade nº 1091981058, residente e domiciliada na Avenida Padre Claret, 1634, Apto. 202 A, Centro, Esteio / RS. CEP: 93285-090.

Daiane Duarte de Oliveira (Mediador)

Brasileira, união estável, secretária executiva, inscrita no CPF sob nº 012.330.690-63, carteira de identidade nº 1091981058, residente e domiciliada na Avenida Padre Claret, 1634, Apto. 202 A, Centro, Esteio / RS. CEP: 93285-090.

CONTRATAÇÃO:

Os participantes estão de acordo em realizar o procedimento de mediação na **Plataforma Online de Mediação iAgree**. O mediador xxxx conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.

O pagamento da mediação será realizado pelo(s) participantes, através de **PIX** (chave CNPJ 37.531.455/0001-43) ou **depósito** na conta corrente 7145185-4, agência 0001-9 - Banco Inter (077).

Daiane Oliveira

R\$ 250

Lucas da Silva

R\$ 250

Fonte⁶³

No referido termo, consta, ainda, um resumo do procedimento, o objeto da mediação e a cláusula que os participantes reconhecem que o Termo de Acordo Celebrado entre as partes, tem eficácia de título executivo extrajudicial nos termos do art. 20, parágrafo único da Lei 13.140/2015 (Lei da Mediação, e poderá ser executado para o Poder Judiciário.

⁶³ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

Figura 16 – Termo de mediação




- 1 A mediação será realizada em 01 (uma) única sessão, e terá o limite máximo de 01h30min. A plataforma utilizada será o Zoom.
- 2 Os acordos serão assinados eletronicamente através da ferramenta DocuSign.
- 3 O procedimento de mediação é rigorosamente sigiloso, sendo vedado aos mediadores e às próprias partes divulgar quaisquer informações relacionadas com ele.

OBJETO DA MEDIAÇÃO:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusceposuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusceposuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusceposuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusceposuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna.

- Título Executivo -

Os participantes reconhecem que o Termo de Acordo celebrado entre as partes, tem eficácia de título executivo extrajudicial, nos termos do art. 20, parágrafo único da Lei 13.140/2015 (Lei da Mediação), e poderá ser executado perante o Poder Judiciário.

Fonte⁶⁴

Por último, é estabelecido os termos do eventual acordo, bem como é possibilitada a assinatura eletrônica do instrumento.

⁶⁴ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

Figura 17 – Termo de mediação

TERMOS DO ACORDO:

1. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna. Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.
2. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna. Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.
3. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna. Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.
4. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna. Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.

.....

Porto Alegre, 26 de julho de 2021.

 Daiane Oliveira  Lucas da Silva  Mediador

Fonte⁶⁵

A plataforma conta hoje com 6 (seis) mediadores especializados, os quais podem realizar os procedimentos de mediação de forma totalmente online na plataforma *iAgree*.

⁶⁵ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

Figura 18 – Mediadores

Fonte⁶⁶

A iAgree está presente, também, nas redes sociais divulgando conteúdo atinente a resolução extrajudicial de conflitos, promovendo a mediação, o diálogo cooperativo e a solução amigável de conflitos. Apresentamos a seguir o *Instagram* da *lawtech*:

⁶⁶ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

Figura 19 – Redes sociais



Fonte⁶⁷

A *iAgree* é fruto do Mestrado de Direito da Empresa e dos Negócios, estando incubada no Polo de Inovação da Unisinos (TECNOSINOS), sendo uma prova de

⁶⁷ IAGREE. **Plataforma online de mediação**. Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

que a prática, a academia e a tecnologia quando se encontram podem trazer soluções ao mercado, melhorando a qualidade da sociedade, no caso, prevenindo conflitos.

6 CONCLUSÃO

Superada qualquer dúvida de que o judiciário não é a melhor porta para resolver uma série de conflitos, verifica-se que os sistemas online de resolução de conflitos podem ser extremamente benéficos para a solução de problemas e realização de acordos.

Inserir nos instrumentos contratuais a previsão de que, previamente ao ingresso de uma demanda judicial, as partes devem buscar a negociação e a mediação através de plataformas é um excelente obstáculo para demandas oportunistas. Os processualistas podem montar arranjos procedimentais em que os sistemas online de resolução de conflitos sejam um verdadeiro filtro para o ingresso de novas ações.

Os vieses otimistas, abordados no tópico que trata da Behavioral Law and Economics, podem ser controlados com a mediação especializada, em que o mediador não só busca o alinhamento de interesses, mas informa as partes sobre eventuais consequências sobre a não composição e a repercussão de uma batalha judicial.

A *iAgree*, fruto do Mestrado Profissional, é uma iniciativa empreendedora conectada com essas questões de descongestionamento do judiciário e na promoção da autocomposição, com o devido alinhamento de interesses, o que é muito mais benéfico do que submeter a solução dos casos para os “fóruns”.

REFERÊNCIAS

BECKER, Daniel; BRUZZI, Eduardo; WOLKART, Erik Navarro. **Estamos trancados num paiol de pólvora: LGPD, ANPD e demandismo.** Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/regulacao-e-novas-tecnologias/estamos-trancados-num-paiol-de-polvora-lgpd-anpd-e-demandismo-20072019>. Acesso em: 26 jul. 2019.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei 533/2019.** Altera artigos do Código de Processo Civil. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2191394>. Acesso em: 2021.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: mediação, conciliação, resolução** CNJ 125/2010, 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

CAMERER, Colin. Progress in behavioral game theory. **The Journal of Economic Perspectives**, v. 11, n. 4, p. 167-188.

CARNEGIE, Dale. **Como fazer amigos e influenciar pessoas.** Tradução de Livia de Almeida. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual da mediação judicial 2016.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em números 2021.** Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 2021.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento.** 17. ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.

FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

FISHER, Roger. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões.** Tradução de Ricardo Vasques Vieira. Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

FUX, Luiz. **Processo civil e análise econômica.** Rio de Janeiro: Forense, 2019.

IAGREE. **Plataforma online de mediação.** Disponível em: <https://www.iagreeonline.com.br/>. Acesso em: 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE divulga rendimento domiciliar per capita 2020.** Disponível em:

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/30129-ibge-divulga-o-rendimento-domiciliar-per-capita-2020>. Acesso em: 2021.

KESSLER, Daniela Saedi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do Direito. **RLJB**, v. 5, n. 4, 2019.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Curso de processo civil**: teoria do processo civil, 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. v. 1.

MERCADO LIVRE. **Compre sem limites, nós cuidamos de você**. Disponível em: https://www.mercadolivre.com.br/compra-garantida#c_id=/home/discovery-first/element&c_campaign=compra-garantida&c_element_order=1&c_uid=f8ba1494-9e37-4ef5-b06a-5e0f6c608193. Acesso em: 27 jul. 2019.

MITIDIERO, Daniel. **Colaboração no processo civil**: pressupostos sociais, lógicos e éticos. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

PEDUZZI, Pedro. Portal que atende consumidor registrou 780 mil reclamações em 2019. **Agência Brasil**, 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-03/portal-que-atende-consumidor-registrou-780-mil-reclamacoes-em-2019>. Acesso em: 2020.

PLATAFORMA consumidor.gov. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1643651640102>. Acesso em: 2021.

SALLES, Carlos Alberto de. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível 1002096-64.2021.8.26.0024**. Relator: Pedro Kodama. Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara. Julgamento: 30 nov. 2021. Registro: 30 nov. 2021.

SHONK, Katie. **5 Win-Win Negotiation Strategies**: our experts' advice will help ensure both sides are satisfied by using win-win negotiation strategies. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/daily/win-win-daily/5-win-win-negotiation-strategies/>. Acesso em 25 mar. 2020.

TIMM, Luciano Benetti, TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth, MACHADO, Rafael Bicca. O problema da morosidade e do congestionamento judicial no âmbito do processo civil brasileiro: uma abordagem de law and economics. **Revista de Processo**, v. 290, p.441-469, abr. 2019.

TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. Economia de plataforma (ou tendência à bursatilização dos mercados): ponderações conceituais distintivas em relação à economia compartilhada e à economia colaborativa e uma abordagem de análise econômica do direito do ganhos de eficiência econômica por meio da redução severa dos custos de transação. **RLJB**, v. 6, n. 4, 2020, p. 1988.

TYLER TECHNOLOGIES. **Modria is the Complete ODR Solution**. Disponível em: <https://www.tylertech.com/Products/Modria/Modria-Feature-Comparison-Chart.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2019.

WEISS, Jef. **Negociações eficazes**. Tradução de Roberto Grey. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

YOUTUBE. **Discurso Steve Jobs**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=45xrq0wpqv4>. Acesso em: 2021.