

## Tecnologia aparece como saída para aumentar número de acordos

A tecnologia e a automação têm aparecido como possíveis saídas para o excesso de processos no Judiciário. A própria Associação dos Juizes Federais do Brasil (Ajufe) e o Instituto Brasileiro de Administração do Sistema Judiciário (Ibrajus) premiaram, neste mês, estudantes que propuseram a criação de aplicativos de celular para agilizar a Justiça.

Foram 38 artigos avaliados, no que o doutor em Ciência da Informação, Marcelo Stopanovski, diretor de produção da i-luminas — suporte a litígios e colunista da **ConJur**, [classifica como “um trabalho de engenharia do conhecimento jurídico”](#). Se, em um concurso, tantas possíveis soluções surgiram, no mercado não é diferente. O site eConciliador, que faz negociações *on-line*, foi lançado em fevereiro de 2014 e seus criadores afirmam que, até hoje, mais de R\$ 10 milhões foram negociados entre empresas e clientes através do programa.

O site funciona 24 horas por dia. Nele, empresas se cadastram para resolverem litígios por meio da conciliação. A companhia coloca no sistema todos os dados referentes à questão que pretende discutir, os contatos dos representantes das partes e até os valores que pretendem pagar por cada caso. O advogado da outra parte, então, é notificada por e-mail para acessar o site e tentar uma solução amigável.

Ao acessar o site, ele encontra o caso de seu cliente e começa a negociação. Valores vão sendo colocados na mesa, em rodadas de lances. De um lado, o cliente. Do outro, um robô, com os dados que a empresa colocou anteriormente no site. Se chegarem a um número em comum, o acordo é fechado e os documentos já são enviados para as partes.

Robert Kohn, um dos sócios do eConciliador, aponta que 65% dos convites enviados para partes — via e-mail, SMS, ou carta — são aceitos e o tempo médio de para fechar um acordo é de 4 minutos e 37 segundos. Entre os clientes das “dezenas de milhares de negociações” há nomes grandes, como o Banco Pine e o escritório de advocacia Aidar SBZ.

Kohn comemora os números. Segundo ele, nos casos em que o usuário aceita conciliar, o. “A mudança é na mentalidade das empresas, que o litígio na Justiça”, afirma seu sócio, Marcelo Valenzuela.





A ideia de fechar acordo tendo a tecnologia como intermediário tem sido aplicada pelo próprio Judiciário. No último dia 16, o presidente do Tribunal de Justiça de Pernambuco, desembargador Frederico Ricardo de Almeida Neves, inaugurou um terminal eletrônico para que consumidores possam tentar resolver problemas diretamente com empresas e fazer acordos antes de iniciarem um processo judicial.

No equipamento, o cliente pode apresentar suas reclamações a um representante da empresa ao vivo por um sistema de videoconferência. Se as negociações forem bem sucedidas, o consumidor pode sair de lá, em cerca de 20 minutos, com um acordo celebrado, impresso e com todas as pendências resolvidas.

O Totem D'Acordo de autoatendimento funcionará das 7h às 19h, no Fórum Desembargador Benildes de Souza Ribeiro, no Recife. O totem permite o atendimento compartilhado de várias empresas fornecedoras de bens ou serviços, foi desenvolvido pela D'Acordo Service e Mediações. O primeiro desses totens entrou em operação no mês de março, na capital paulista. O próximo deverá ser instalado em Brasília em breve.

O equipamento usa tecnologia nacional de videoconferência e seu funcionamento é simples. Na tela, o consumidor toca na logo da empresa para apresentar o seu pedido e tira o fone do gancho. Imediatamente um representante daquela empresa passa a atendê-lo. Por enquanto, estão cadastradas nos totens de autoatendimento uma montadora de automóveis e uma empresa fabricante de celulares e eletroeletrônicos.