

Plataformas de ODR agilizam conciliação online e facilitam acordos

Entre as inúmeras soluções tecnológicas voltadas ao setor jurídico no Brasil, as plataformas de *online dispute resolution* (ODR) dispõem de uma utilidade cada vez mais prestigiada: promovem e facilitam a conciliação, a mediação e a arbitragem. A aplicação de mecanismos digitais nesses processos traz ganhos ainda maiores à resolução de controvérsias judiciais ou extrajudiciais.

PxHere



Por meio das ferramentas, partes têm maior facilidade para chegar em consensos PxHere

"O advogado do futuro não é aquele que busca em primeiro lugar o litígio, mas o que busca meios alternativos de resolução de conflitos. As plataformas de mediação e conciliação *online* vieram provar que uma advocacia do diálogo e da construção de pontes é essencial para uma Justiça mais eficaz", afirma **Daniel Marques**, diretor-executivo da Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), à qual muitas *startups* de ODR são associadas.

À medida em que agilizam e organizam as negociações, tais plataformas propiciam mais acordos entre as partes e maior eficiência aos processos, especialmente aqueles de baixa complexidade. Muitas vezes as disputas sequer chegam ao Judiciário, o que também gera economia. Assim, empresas de ODR permitem a desjudicialização, ou pelo menos a diminuição do fluxo de ações remetidas à trabalhosa e custosa avaliação dos magistrados.

Com a mediação e a conciliação virtuais, acabam os impedimentos de horários e deslocamentos. Isso evita, entre outras coisas, desgastes emocionais gerados por encontros necessariamente presenciais.

Além disso, as oportunidades aumentam para todos os usuários. Pessoas físicas, no geral consumidores, ganham novas formas de resolver conflitos e, assim, ficam menos vulneráveis em litígios contra grandes empresas. Muitas plataformas são voltadas justamente para esses empreendimentos, que, por outro lado, podem gerenciar melhor suas demandas e resolvê-las mais facilmente.

A advogada **Patricia Peck** diz que tem visto uma "necessidade de maior uso de ODR para apoiar os clientes" de seu escritório, Peck Advogados, voltado ao Direito Digital. Isso ocorre porque as plataformas permitem "uma melhoria na gestão do jurídico e celeridade de resposta". E também porque

a [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#) e a [Resolução 1/2021](#) da Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) preveem (e estimulam) a possibilidade de conciliação direta entre controlador e titular.

Funcionamento

A maioria das plataformas de ODR funciona de maneira semelhante: os casos dos usuários são cadastrados ou identificados pelo próprio sistema, que convida as partes contrárias para negociar e gere os procedimentos de diferentes formas, como apresentação de propostas e agendamento de audiências.

Reprodução



Plataformas de ODR digitalizam negociações e facilitam a conciliação

Reprodução

Em alguns dos serviços oferecidos pelas empresas, o usuário insere descrição, dados, arquivos e valores da sua ação antes de acionar o Judiciário. Já em outros, os processos são cadastrados depois de ajuizados e a plataforma identifica a viabilidade e a melhor estratégia de acordo, para auxiliar na tomada de decisão.

Depois, a maioria das etapas é automática e o andamento pode ser acompanhado pelos sistemas. Os robôs enviam convites para as demais partes e, caso haja o interesse, os advogados são notificados para iniciar as tratativas.

Muitas empresas de ODR utilizam inteligência artificial, como *chatbots* e *machine learning*, para garantir uma comunicação mais fluida e planos mais eficientes de negociação.

O procedimento pode ser completamente mecanizado, por meio de mensagens assíncronas e instantâneas no sistema. Mas há, em vários casos, a opção da mediação "olho no olho", em uma sala virtual, ou até mesmo presencialmente, se for necessário. A participação de terceiros na intermediação também surge como alternativa.

Se houver consenso, o acordo, geralmente formulado em minutas automatizadas, é assinado eletronicamente e encaminhado ao Judiciário para homologação. Normalmente, tudo se resolve entre alguns dias e poucas semanas.

Opções no mercado

Entre as plataformas que adotam esse modelo geral de funcionamento para quaisquer tipos de acordos, destacam-se as seguintes: SemProcesso, Justto, Mediar 360, KOR e Concilie Online.

Divulgação/CIAPJ-FGV



Mercado conta com sistemas gerais e opções voltadas a áreas específicas ^{Divulgação/CIAPJ-FGV}

Mas há ainda aquelas com serviços mais específicos. Um setor bastante ligado à tecnologia ODR é o consumerista, com algumas empresas voltadas exclusivamente a demandas do gênero.

Um exemplo é a MOL (Mediação Online) — vencedora do prêmio Conciliar é Legal, do Conselho Nacional de Justiça —, que tem uma solução tecnológica para reclamações de Procon, Reclame Aqui, Consumidor.gov e Banco Central do Brasil.

Ainda nesse segmento, a Resolvvi ajuda consumidores em problemas com voos e nome sujo. Já a Resolva Rápido também é especialista em negativas indevidas, além de situações de fraude.

O Direito de Família é contemplado pelo *app* Os Nossos, voltado a casos de divórcios, guarda de filhos e partilha de bens. Por meio da ferramenta, os responsáveis podem trocar mensagens, registrar despesas e organizar a rotina, a agenda e o calendário de convivência com os filhos.

Por fim, a Adam Tecnologia possui o diferencial de permitir ao usuário a criação da sua própria plataforma, a partir de suas regras. Os administradores podem personalizar páginas, imagens, rótulos, taxas e e-mails, além de criar modelos de documentos para compartilhamento com os participantes das negociações.