



CONSENSO

Resolução de conflitos online e o case de Modria

Ferramenta resolve atualmente mais de 60 milhões de disputas apenas nos Estados Unidos

DANILO RIBEIRO MIRANDA MARTINS

CARLOS BUTORI

NELSON SOARES DE REZENDE

04/06/2019 06:11



Imagem: Pixabay

Tem-se falado cada vez com mais frequência no Brasil sobre ferramentas de resolução de conflitos *online*, também referidas como ODR – *online dispute resolution*. A expansão crescente do comércio eletrônico, o desenvolvimento de novos aplicativos, *startups* e empresas “*tech*” têm impactado diretamente na forma como as empresas e os consumidores se relacionam.

Os conflitos, que surgem naturalmente em todo tipo de relação, e que aconteciam face a face, têm sido transpostos cada vez mais para o ambiente virtual. Exemplo

disso é o uso crescente do “Reclame AQUI”, sítio eletrônico que registra reclamações de consumidores contra empresas. De fato, registrar uma reclamação em um portal *online* parece ser muito mais fácil e ágil do que ter de se deslocar até um Procon ou ajuizar uma ação em um Juizado Especial, implicando, por outro lado, em uma maior exposição da imagem dos envolvidos.

Essa é uma das razões pelas quais tem se notado uma preocupação cada vez maior do Governo Federal em divulgar a ferramenta “Consumidor.gov”, ferramenta de resolução de conflitos *online* desenvolvida pelo Ministério da Justiça.

+JOTA: Assine o JOTA e não deixe de ler nenhum destaque!

A ferramenta, de forma similar ao que faz outras ferramentas de ODR disponíveis no mercado nacional, oferece basicamente um *chat*, facilitando a comunicação entre o consumidor e a empresa, visando à solução do conflito, com prazos específicos para cada parte se manifestar, até a avaliação final do consumidor. Divulga um *ranking* de desempenho das empresas, que contribui para estimular o interesse na obtenção de acordos.

Outra opção, no entanto, acaba de chegar ao Brasil. Trata-se do Modria, ferramenta desenvolvida por mais de uma década dentro do eBay e do *PayPal*, e que resolve atualmente mais de 60 milhões de disputas apenas nos Estados Unidos.

O que se percebeu no eBay, há mais de uma década atrás, é que nenhum modelo tradicional de resolução de conflitos existente até então seria capaz de dar tratamento adequado para as disputas decorrentes do volume imenso de transações ocorridas dentro do eBay por ano. Mais que isso, compreendeu-se também que a resolução rápida dessas disputas seria estratégica para a preservação da relação com os consumidores e melhor posicionamento da empresa no mercado.

Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh, membros do Centro Nacional de Tecnologia e Resolução de Disputas nos Estados Unidos, destacaram no seu artigo¹ “*Technology and the Future of Dispute Systems Design*” que a ferramenta desenvolvida pelo eBay é o exemplo mais citado e bem-sucedido de resolução de grandes volumes de disputas *online*.

Segundo apontam, um dos aspectos considerados no desenvolvimento da plataforma é que alguns conflitos envolviam valores tão reduzidos que não seria economicamente viável a intervenção de um mediador para solucionar a disputa.

Por essa razão, procurou-se estimular ao máximo possível a resolução de conflitos por meio de negociação direta e de automação.

A ferramenta foi objeto de análise também, no âmbito nacional, pelo Juiz Federal e Doutor em Direito pela UERJ/Harvard Law Scholl e vice-presidente da ABDE, Erik Navarro Wolkart. Em seu livro² “Análise econômica do processo civil”, Erik Navarro destaca que o Modria obteve taxas de acordo superiores a 90%, quase sem intervenção humana por parte da companhia. Como esclarece o autor:

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

O MODRIA é configurado de forma personalizada para cada empresa de acordo com o padrão de conflitos mais correntes. Dessa forma, são pré-configuradas perguntas para identificar a natureza do problema que o consumidor deseja solucionar, estimulando-o a focar apenas na questão principal. O formato de *chat*, com o uso de texto livre, pela experiência do eBay, permite que o consumidor traga outras questões acessórias, que, muitas vezes, dificulta uma solução mais ágil do problema.

Após a identificação da natureza do problema, e de outros fatores críticos à sua resolução, o sistema utiliza-se de modelos estatísticos e de sua base de dados para auxiliar o consumidor com informações que o guiem rumo a uma composição, visando nivelar suas expectativas. Só então permite que o consumidor faça uma proposta para a empresa, possibilitando, na sequência, informar se aceitaria uma proposta diferente daquela, e em que percentual.

A sequência de respostas às perguntas formuladas sintetiza a demanda do consumidor e é enviada para a empresa, que identifica o problema e tem acesso às mesmas informações referentes ao valor médio dos acordos. A empresa pode formular propostas para o consumidor, por meio de negociação às cegas, que poderão ser aceitas ou não, tudo em um ambiente estritamente confidencial.

Quanto ao percentual de menos de 10% de casos não resolvidos por meio de automação, é possível o acionamento de um mediador, que atuará facilitando a comunicação entre as partes, em busca de um acordo. Em geral, nessa etapa, estimula-se a utilização de mediação assíncrona, de forma que não seja necessário

que as partes e o mediador estejam presentes ao mesmo tempo para se realizar a mediação.

Ao longo dos anos esse formato de mediação *online* assíncrona tem se mostrado mais eficaz do que a mediação por vídeo, tanto por evitar desgastes no diálogo entre as partes e demora decorrente da necessidade de encontrar um horário em que todos estejam disponíveis, quanto por permitir que os envolvidos se manifestem sempre de forma mais refletida. Esse formato, ademais, permite maior eficiência na atuação do mediador, que poderá conduzir um número muito maior de mediações ao mesmo tempo, resultando em custos menores.

Destaque-se que o Modria é uma das únicas ferramentas ODR no mundo que oferece módulos de diagnóstico, de negociação, de mediação e de arbitragem na mesma plataforma, sendo altamente flexível e adaptável ao fluxo de processos de cada organização.

Possui ainda um ambiente de gerenciamento de disputas fundamental para os gestores da plataforma acompanharem o estado das disputas e as solicitações dos terceiros neutros (mediadores, árbitros e outros especialistas). Esse recurso garante a privacidade das informações por limitar o nível de acesso aos dados do conflito em função da responsabilidade das pessoas envolvidas, criando limites claros na atuação de cada um.

Esses são apenas alguns dos diferenciais que levaram a *Tyler Technologies*, empresa de software que provê soluções tecnológicas para a maior parte do Judiciário Norte-Americano, a adquirir a plataforma em 2017 e adicioná-la ao seu portfólio.

Este ano a *Tyler* e a CAMES Brasil decidiram então celebrar uma parceria para trazer essa solução para o Brasil. Além de acompanhar a implantação do *software* em órgãos públicos e empresas privadas, e oferecer suporte para os usuários no Brasil, a CAMES será responsável também pelo cadastramento de mediadores interessados em atuar na resolução de disputas *online*.

Caberá agora às empresas e aos consumidores escolher qual a melhor porta, dentre as várias que se abrem, para resolver seus conflitos. A era em que havia um único caminho para solucionar todas as disputas no Brasil, certamente, acabou. E, considerando os mais de 80 milhões de processos pendentes de solução no Judiciário brasileiro no final de 2018, pode-se dizer que já não era sem tempo.

¹ □ RABINOVICH-EINY, O. e KATSH E. Technology and the Future of Dispute Systems Design. Disponível em <https://pdfs.semanticscholar.org/7c9b/ad7916f7e4de1b2ae7acb1058b1dd4cf236a.pdf>. Acessado em 18.03.2019.

² □ WOLKART, Erik Navarro. Análise econômica do processo civil. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

DANILO RIBEIRO MIRANDA MARTINS – procurador federal da AGU, árbitro e mediador extrajudicial, especialista em direito previdenciário, gestão previdenciária e previdência complementar, MBA em Finanças pelo IBMEC, mestre em direito previdenciário pela Pontifícia Universidade Católica (PUC) São Paulo, sócio fundador da CAMES Brasil e Diretor do Instituto de Previdência Complementar e Saúde Suplementar – IPCOM.

CARLOS BUTORI – Diretor Nacional da Tyler Technologies no Brasil.

NELSON SOARES DE REZENDE – Coordenador do Núcleo Nacional Especializado em ODR e Mediador Extrajudicial da CAMES Brasil, no Rio de Janeiro, e Mediador Judicial Sênior no TJRJ. Certificado como Mediador Privado pelo Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófonos (ICFML), qualificado pelo CBMA e ICFML/UCP-Portugal. Mestre em Engenharia de Sistemas e Computação, graduado em Matemática.

Os artigos publicados pelo JOTA não refletem necessariamente a opinião do site. Os textos buscam estimular o debate sobre temas importantes para o País, sempre prestigiando a pluralidade de ideias.