

**INSTITUTO DOCTUM DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA
FACULADES INTEGRADAS DE CARATINGA**

EDUARDO JOSÉ LUCIANO JÚNIOR

**ANÁLISE DE UMA IDEIA PROPOSTA PARA DIMINUIR O TEMPO
DE HOMOLOGAÇÃO DE ACORDOS NO SISTEMA DE MEDIAÇÃO
DIGITAL**

**CARATINGA
2017**

EDUARDO JOSÉ LUCIANO JUNIOR

**ANÁLISE DE UMA IDEIA PROPOSTA PARA DIMINUIR O TEMPO
DE HOMOLOGAÇÃO DE ACORDOS NO SISTEMA DE MEDIAÇÃO
DIGITAL**

**Monografia apresentada à banca
examinadora do curso de Ciência da
Computação das Faculdades
Integradas de Caratinga como
exigência parcial da disciplina de
Trabalho de Conclusão de Curso II,
sob orientação da MSC. Fabrícia
Pires Souza.**

**CARATINGA
2017**



FACULDADES INTEGRADAS DE CARATINGA

FOLHA DE APROVAÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: ANÁLISE DE UMA IDEIA PROPOSTA PARA DIMINUIR O TEMPO DE HOMOLOGAÇÃO DE ACORDOS NO SISTEMA DE MEDIAÇÃO DIGITAL, elaborado pelo aluno EDUARDO JOSÉ LUCIANO JÚNIOR foi aprovado por todos os membros da Banca Examinadora e aceita pelo curso de Ciência da Computação das Faculdades Integradas de Caratinga, como requisito parcial da obtenção do título de

BACHAREL EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

Caratinga, 11 de Dezembro 2017

Prof. Msc. Fabrícia Pires Souza

Prof. Msc. Glauber Luiz da Silva Costa

Prof. Esp. Maicon Vicínius Ribeiro

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter sido meu ajudador nos momentos de desespero e por ter sido meu amigo nos momentos de alegria. Agradeço a minha mãe Aparecida por ter acreditado em mim e por ter me dado forças, essa motivação teve grande valor sentimental e moldou quem eu me tornei. Agradeço a todos os meus amigos e irmãos que têm me ajudado a permanecer nessa caminhada difícil.

Agradeço também aos meus professores por terem me ajudado nessa jornada pelo conhecimento

Agradeço também ao meu saudoso sobrinho Felipe, minha inspiração para não desistir de terminar este trabalho. Amado e querido, permanecerá para sempre nos corações de quem o conheceu.

A todos estes, meus sinceros agradecimentos!

"O campo da derrota não está povoado de
fracassos, mas de homens que tombaram
antes de vencer"
(Abraham Lincoln)

RESUMO

A Constituição Federal atual, está em sua sétima versão na história do Brasil, o que mostra que com a evolução dos seres humanos, é necessário também evoluir os meios aos quais ele utiliza principalmente no que diz respeito a direitos e leis. Atualmente, processos jurídicos têm sido trabalhados com sistemas eletrônicos, como exemplo do PJE (Processo Judicial Eletrônico), que desde 20 de dezembro de 2016 tem seu uso obrigatório em áreas específicas determinadas pelo campo jurídico de acordo com o Tribunal Superior Eleitoral (TSE, <http://www.tse.jus.br>, 2016).

A mediação é outra área que também está sendo desenvolvida no Brasil, seu objetivo é tentar fazer com que processos sejam resolvidos antes de chegarem aos tribunais, o que também facilita a vida de quem não quer esperar tanto. Existe hoje um Sistema de Mediação Digital que “virtualiza” o processo de mediação através do estabelecimento de um canal de comunicação, assim as partes envolvidas podem firmar um acordo sem a necessidade de reuniões presenciais, o que faz com que a justiça chegue também a lugares de difícil acesso, ou à aqueles que precisem de mais comodidade.

Um dos problemas do Sistema de Mediação Digital, é que iniciada uma mediação, a parte requerida pode nem responder a parte requerente, o que pode fazer com que o sistema perca credibilidade, uma vez que para o usuário, pode ser que a culpa do atraso seja do meio utilizado e não do recebimento e o tempo necessário para elaboração de uma proposta de solução pela parte requerida.

Partindo deste pressuposto, este trabalho tenta avaliar uma proposta para que o Sistema de Mediação Digital ganhe mais credibilidade, através da análise de uma ideia que propõe uma funcionalidade a qual incrementará o sistema. O objetivo desta ideia, é criar uma proposta de solução com base nas informações obtidas com a criação da mediação, de modo a auxiliar aquele que precisa dar uma resposta a formular sua proposta, ou até mesmo a usar a proposta já elaborada, diminuindo o tempo de conclusão das mediações.

A análise desta ideia, é feita através de uma pesquisa com os desenvolvedores do sistema e também com uma pesquisa com envolvidos da área do Direito, com a finalidade de avaliar a ideia como solução do problema abordado.

Palavras-chaves: Mediação, Sistema de Mediação Digital, Árvore de Jogos, Inteligência Artificial, Solução de Conflitos.

ABSTRACT

The current Federal Constitution is in its seventh version in the history of Brazil, which shows that with the evolution of human beings, it is also necessary to evolve the means to which it uses mainly in respect of rights and laws. Currently, legal processes have been worked with electronic systems, as an example of PJE (Electronic Judicial Process), which since December 20, 2016 has its mandatory use in specific areas determined by the legal field according to the Supreme Electoral Court (TSE [http](http://www.tse.jus.br) 2014).

Mediation is another area that is also being developed in Brazil, its objective is to try to get processes resolved before they reach the courts, which also makes life easier for those who do not want to wait so long. There is now a Digital Mediation System that "virtualizes" the process of mediation through the establishment of a communication channel, so the parties involved can sign an agreement without the need for face-to-face meetings, which causes justice to reach places difficult to access, or those that need more convenience.

One of the problems of the Digital Mediation System is that initiated a mediation, the required party can neither respond to the requesting party, which can cause the system to lose credibility, since for the user, it may be that the fault of the delay the means used and not the receipt and the time required to prepare a proposal for a solution by the requested party.

Based on this assumption, this work tries to propose a solution for the Digital Mediation System to gain more credibility, through the analysis of an idea that proposes a functionality that will fit the system. The purpose of this idea is to create a solution proposal based on the information obtained from the creation of the mediation, in order to assist those who need to respond to formulate their proposal, or even to use the already elaborated proposal, which could decrease the completion time of mediations.

The analysis of this idea is done through a research with the system developers and also with a research with involved in the area of Law, in order to evaluate the idea as a solution to the problem addressed.

Keywords: Mediation. Digital Mediation System. Games Tree. Artificial Intelligence. Conflict Resolution.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Índice de Conciliação no Poder Judiciário..... | 17 |
| Figura 2 - Matriz de Payoffs (ganhos)..... | 21 |
| Figura 3 - Exemplo de árvore de jogos..... | 22 |
| Figura 4 - Tela de login do Sistema de Mediação Digital | 24 |
| Figura 5 - Formulário de cadastro de pessoa física | 25 |
| Figura 6 - Fazendo login na tela do sistema | 26 |
| Figura 7 - Painel de controle do sistema de mediação..... | 27 |
| Figura 8 - Seleção de contexto para cadastrar mediação | 27 |
| Figura 9 -Pesquisando pessoa jurídica na tela de criação do sistema de mediação digital.. | 28 |
| Figura 10 - Link para solicitar cadastro de empresa..... | 28 |
| Figura 11 - Formulário para inserção do e-mail da empresa | 29 |
| Figura 12 - Listagem de empresas cadastradas no sistema segundo as informações passadas nos campos de busca..... | 29 |
| Figura 13 - Formulário de Informações relativas a mediação | 30 |
| Figura 14 - Campo para indicar se um processo de mediação já foi aberto | 31 |
| Figura 15 - Anexo de documentos para processo em tramitação | 31 |
| Figura 16 - Modelos de mensagem..... | 32 |
| Figura 17 - Submetendo a mensagem..... | 33 |
| Figura 18 - Resultado da análise do corpo da mensagem pelo sistema..... | 34 |
| Figura 19 - Botão para envio da mensagem | 34 |
| Figura 20 - Status de sucesso ao enviar a mensagem | 35 |
| Figura 21 - Solicitando envio de nova mensagem..... | 36 |
| Figura 22 - Solicitando um mediador presencial | 37 |
| Figura 23 - Tela de confirmação da conversão para mediação presencial | 37 |
| Figura 24 - Informativo de solicitação da conversão atendida | 38 |
| Figura 25 - Tela de mediação – Aceitando proposta | 39 |
| Figura 26 - Confirmação do aceite da solução | 39 |
| Figura 27 - Informativo de proposta aceita..... | 40 |
| Figura 28 - Tela para aceite ou recusa do acordo de minuta proposto pela parte requerida | 41 |
| Figura 29 - Opções de conclusão da mediação..... | 42 |
| Figura 30 - Exibição da sentença homologatória..... | 43 |
| Figura 31 - Relatório de minuta e homologação..... | 44 |

| | |
|---|----|
| Figura 32 - Validando mediação – Exibição dos dados..... | 45 |
| Figura 33 - Análise do texto enviado pela parte requerente | 51 |
| Figura 34 - Análise da proposta elaborada pela parte requerida..... | 51 |
| Figura 35 - Árvore de decisões gerada através das tags | 52 |

LISTAS DE SIGLAS

CEJUSC – Centro Judicial de Solução de Conflito e Cidadania

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

NUPEMEC - Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

SNC – Semana Nacional de Conciliação

TJRJ – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

TJSP – Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

API – Interface de Programação de Aplicativos.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1- Uso do sistema judiciário | 58 |
| Gráfico 2- Eficiência do sistema judiciário convencional para solucionar conflitos | 59 |
| Gráfico 3- Taxa de resolução de casos pelo poder judiciário | 60 |
| Gráfico 4- Percentual de pessoas que usariam um sistema eletrônico para solucionar conflitos | 61 |
| Gráfico 5- Percentual de entrevistados que conhecem o sistema de mediação digital..... | 61 |
| Gráfico 6- Percentual de entrevistados que apoiam o uso do sistema de mediação digital. | 62 |
| Gráfico 7- Relevância da funcionalidade proposta para o sistema de mediação digital..... | 62 |
| Gráfico 8- Taxa de entrevistados que acreditam na possibilidade de substituição de alguma parte do corpo jurídico pelo sistema de mediação digital..... | 63 |
| Gráfico 9- Taxa de entrevistados que acreditam que a demora da elaboração de uma proposta seja o fator principal para conclusão de uma mediação | 64 |
| Gráfico 10- Relevância da funcionalidade idealizada para tomada de decisões | 65 |
| Gráfico 11- Taxas da confiabilidade dos entrevistados sobre a proposta elaborada pelo sistema | 65 |
| Gráfico 12- Percentual de entrevistados que usariam o sistema de mediação digital com a funcionalidade proposta..... | 66 |
| Gráfico 13 - Resultado da pesquisa sobre análise da proposta da parte requerente | 66 |
| Gráfico 14- Percentual de entrevistados que usariam a análise automática do sistema | 67 |
| Gráfico 15 - Resultados sobre o nível de rigor das análises | 67 |
| Gráfico 16 - Metodologia para revisão das propostas | 70 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 - Descrição de algumas funcionalidades do sistema..... | 48 |
| Tabela 2 - Exibição do resultado das análises | 68 |
| Tabela 3 - Metodologia de elaboração da proposta pela parte requerente..... | 68 |
| Tabela 4 - Metodologia de elaboração da proposta pela parte requerida | 69 |
| Tabela 5 - Exibição da proposta-resposta da parte requerida para a parte requerente..... | 69 |
| Tabela 6- Exibição da resposta-proposta da parte requerente para a parte requerida..... | 69 |
| Tabela 7 - Perfil dos entrevistados..... | 70 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUÇÃO..... | 16 |
| 1.REFERENCIAL TEÓRICO | 18 |
| 1.1.Centro judiciário de solução de conflito e cidadania..... | 18 |
| 1.2.Núcleo permanente de métodos consensuais de solução de conflito | 18 |
| 1.3.Atividades do NUPEMEC..... | 18 |
| 1.4.Mediação..... | 19 |
| 1.4.1.Descrição dos ciclos do processo de mediação | 19 |
| 1.4.2.O mediador | 19 |
| 1.5.A teoria dos jogos..... | 20 |
| 1.5.1.Exemplificação da teoria dos jogos | 21 |
| 1.5.2.Particularidades da teoria dos jogos..... | 22 |
| 1.6.Sistema de mediação digital..... | 23 |
| 1.6.1. Solicitando cadastro no sistema | 24 |
| 1.6.2. Acessando o sistema | 26 |
| 1.7.Cadastrar uma mediação | 27 |
| 1.7.1. Procurando por pessoa jurídica..... | 268 |
| 1.7.2. Solicitar cadastro de pessoa jurídica | 268 |
| 1.7.3. Selecionar empresa para cadastro da mediação | 269 |
| 1.8.Cadastro da mediação | 30 |
| 1.8.1. Orientações para o preenchimento do formulário..... | 31 |
| 1.8.2. Modelos de mensagem..... | 32 |
| 1.8.3. Detalhando o problema | 33 |
| 1.8.4. Revisão do corpo da mensagem..... | 34 |
| 1.8.5. Converter a mediação virtual em presencial..... | 37 |
| 1.8.6. Aceitar proposta da parte requerida | 39 |
| 1.8.7. Aceitar minuta..... | 40 |
| 1.8.8. Recusar minuta | 41 |
| 1.9.Concluindo a mediação | 42 |
| 1.9.1. Selecionar empresa para cadastro da mediação | 43 |
| 1.9.2. Selecionar empresa para cadastro da mediação | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 1.9.3. Selecionar empresa para cadastro da mediação | 44 |
| 1.9.4. Selecionar empresa para cadastro da mediação | 45 |
| 2.METODOLOGIA..... | 46 |
| 2.1.Objeto de estudo..... | 46 |
| 2.2.Descrição das ferramentas utilizadas para elaboração da proposta..... | 46 |
| 2.3.Descrição do objetivo do sistema | 47 |
| 2.4.Descrição do objetivo da funcionalidade | 47 |
| 2.5.Descrição dos artefatos do sistema | 48 |
| 2.6.Descrição da funcionalidade proposta | 49 |
| 2.7.Descrição das tarefas executadas pela funcionalidade proposta | 49 |
| 2.8.Utilização da teoria dos jogos na funcionalidade proposta..... | 53 |
| 2.9.Aplicação do questionário pra avaliar a ideia proposta..... | 54 |
| 2.10.Aplicação do questionário para avaliar os processos utilizados durante a mediação | 56 |
| 2.11.Aplicação do questionário para aferir como devem ser exibidos os resultados das análises que a proposta fará..... | 56 |
| 3.RESULTADOS | 58 |
| 3.1.Resultados sobre o uso do sistema judiciário para solucionar problemas | 58 |
| 3.2.Resultados sobre a eficiência da utilização do sistema judiciário convencional para resolver conflitos | 59 |
| 3.3.Resultados acerca da eficiência dos meios judiciais pra resolver conflitos | 59 |
| 3.4.Resultados acerca da quantidade de entrevistados que utilizariam um sistema eletrônico para solucionar conflitos | 61 |
| 3.5.Resultados sobre o percentual dos entrevistados que conhecem o sistema de mediação digital | 61 |
| 3.6.Resultados acerca dos entrevistados que julgam útil o sistema de medição digital .. | 62 |
| | 62 |
| 3.7.Resultados acerca da relevância da funcionalidade proposta | 62 |
| 3.8.Resultados acerca da possibilidade do sistema de mediação digital substituir algum membro do corpo jurídico..... | 63 |
| 3.9.Resultados sobre o fator causador da demora na conclusão de uma mediação | 64 |
| 3.10.Resultados sobre a relevância da funcionalidade proposta para o sistema de mediação digital | 64 |
| 3.11.Resultados sobre como devem ser exibidas as análises feitas pelo sistema | 68 |

| | |
|--|-----------|
| 3.12.Perfil dos entrevistados | 70 |
| 3.13.Discussão dos resultados | 71 |
| CONCLUSÃO..... | 72 |
| TRABALHOS FUTUROS | 73 |
| REFERÊNCIAS..... | 74 |
| APÊNDICE 1 – ENTREVISTA COM OS DESENVOLVEDORES DO SISTEMA DE MEDIÇÃO JUDICIAL | 76 |
| APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE PROPOSTA..... | 77 |

INTRODUÇÃO

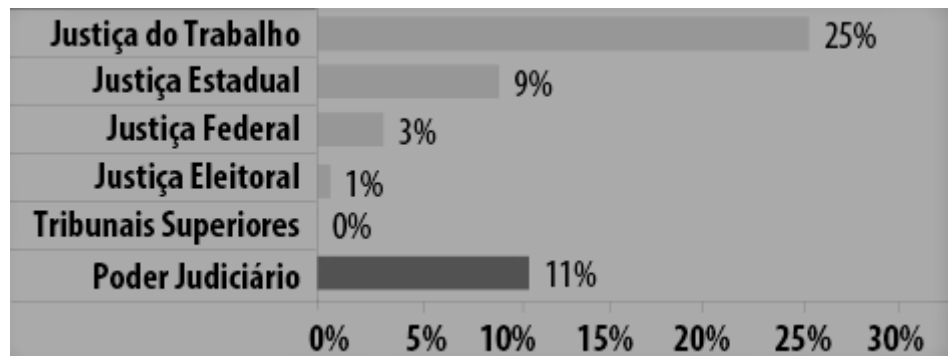
A criação de ferramentas de trabalho, tornam mais fáceis as tarefas do cotidiano. Tente imaginar; como seria limpar o chão sem uma vassoura? É totalmente possível, mas levará mais tempo que o necessário, gerará um desgaste físico maior e o resultado pode não ser o esperado. A evolução do ser humano, trouxe problemas mais complexos que nem sempre podem ser resolvidos com uma só ferramenta, mas sim trabalhando em conjunto com outros itens, como é o caso de uma mediação judicial.

A mediação judicial, tem como um dos seus objetivos encontrar uma resolução adequada para solucionar problemas entre partes diminuindo custos financeiros ou emocionais, levando em conta as diversas particularidades que existem em cada caso específico. Todavia, uma mediação demora em média três a quatro sessões para alcançar uma solução, segundo informações obtidas a partir do site do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ, 2017).

A teoria dos jogos é um modelo matemático que inicialmente foi desenvolvido para aplicação na área da economia, mas que cresceu aos poucos e passou a fazer parte também de áreas como ciências políticas, ciências militares e filosofia. “Ela fornece a linguagem para a descrição de processos de decisão conscientes e objetivos envolvendo mais do que um indivíduo” (BRIGIDA A. S. et al, 2004, p. 1). O seu objetivo é estudar situações estratégicas de modo que o retorno das ações tomadas seja positivo.

Em outubro de 2016, o CNJ (Conselho Nacional de Justiça) desenvolveu um sistema digital para a realização de acordos entre consumidores, empresas e instituições financeiras. Na época, dos 55 casos que transitavam no sistema, 11 foram concluídos sem homologação dos juízes e dois com homologação. Todavia, 6 desses casos foram enviados aos CEJUCS (Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania), o que indica a necessidade de um apoio físico.

Figura 1 - Índice de Conciliação no Poder Judiciário



Disponível em: <http://www.cnj.jus.br> Acesso em: 22/04/2017.

A Figura 1 apresenta o índice de homologação de acordos nos tribunais brasileiros por meio de mediações. A falta de interesse nas áreas que envolvem Direito Previdenciário, Tributário ou Administrativo em utilizar de mediações, causaram esse baixo índice. Os Tribunais Superiores e a Justiça Militar Estadual não registraram nenhuma homologação concluída. Por outro lado, a Justiça do Trabalho possui um alto índice de homologações, o que diferentemente das Justiças citadas anteriormente, tem por si mesma o uso da tentativa de conciliações antes da conclusão do processo judicial, o que indica que a disseminação da cultura da mediação, pode ser uma mudança significativa no que diz respeito a resoluções destes processos.

Outro fator que pode contribuir para esse baixo índice, é a possível necessidade de melhorias de modo geral, uma vez que a plataforma digital está prevista na Emenda 2 da resolução CNJ 125/2010, na qual o art. 3º especifica que poderão ser formadas parcerias com entidades públicas e privadas e o art. 6º inciso X, abre a possibilidade de criação de um sistema de mediação ou conciliação digital ou a distância para atuação pré-processual.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

1.1. Centro judiciário de solução de conflito e cidadania

1.2. Núcleo permanente de métodos consensuais de solução de conflito

Criado pela Resolução nº 23/2011 do Egrégio Órgão Especial desta Corte de Justiça, em atenção ao disposto na Resolução CNJ nº. 125 de 2010, cujo foco é incentivar a pacificação na resolução de conflitos e interesses, o NUPEMEC é responsável por planejar, mensurar, incentivar, auxiliar e manter as ações e meios juntamente com a Política Judiciária de tratamentos de conflitos (TJRJ, 2016).

1.3. Atividades do NUPEMEC

De acordo com informações obtidas no site do Poder Judiciário do Estado de São Paulo (TJSP, 2016), o NUMEPEC fica responsável pelas seguintes atividades:

- Instalação e monitoramento dos CEJUSCS.
- Atualização permanente de servidores, conciliadores e mediadores nos métodos adequados para resolução de conflitos.
- Criação e manutenção de cadastro de mediadores e conciliadores.
- Aperfeiçoamento de ações voltadas ao cumprimento da política pública e suas metas.

1.4. Mediação

De acordo com informações no site do CNJ, mediação é uma forma de solucionar conflitos de modo pacífico, mas permanecendo no âmbito da lei. Serão explicados a seguir alguns dos procedimentos de uma mediação.

1.4.1. Descrição dos ciclos do processo de mediação

Segundo o Manual de Mediação Judicial (2016), a mediação pode ser dividida em seis fases; início da mediação, reunião de informações, identificação de questões, interesses e sentimentos, esclarecimento das controvérsias e dos interesses, resolução das questões e registro as soluções encontradas.

Na primeira fase, o mediador se apresenta as partes, explica o funcionamento do processo e estabelece vínculos. Na segunda fase, o mediador faz perguntas para entender minuciosamente o conflito em questão. A terceira fase o mediador expõe as partes o que está visualizando, é nesse momento que as partes percebem que o mediador entendeu suas questões e então fica estabelecido uma ordem para a continuação pacífica do processo.

A quarta fase consiste no uso de técnicas pelo mediador, as quais elucidarão as questões que estão sendo discutidas. A resolução das questões, é a fase na qual o mediador conduz as partes a analisarem as possíveis soluções. E por fim, a última fase, onde a solução alcançada é testada e estando as partes satisfeitas, é redigido um acordo, caso contrário, poderá ser feito a revisão das questões e dos interesses a fim de encontrarem uma resposta que atenda a ambas as partes.

1.4.2. O mediador

A importância do mediador foi se tornando cada vez mais notável através das mediações de casos de Direito de Família. O mediador tem um papel fundamental como auxiliar de justiça, tem também uma grande importância no que diz respeito a forma como mostra uma das maneiras de exercer a cidadania. Algumas das atribuições do mediador relacionadas a uma mediação, de acordo com o CNJ são:

- Abrir e conduzir a sessão de mediação com a supervisão de um juiz togado promovendo o entendimento entre as partes;

- Redigir os termos de acordo que devem obedecer a homologação de um juiz.
- Certificar os atos ocorridos na sessão de mediação.
- Controlar a comunicação entre as partes.
- Reduzir a termo os pedidos das partes em conformidade com o que ficar acertado com o juiz.

O mediador, deve ter conhecimento técnico para saber conduzir o caso e também deve ser neutro, não tem poder decisório e precisa garantir que a mediação traga um resultado justo para ambas as partes.

A evolução dos processos criados pelo ser humano é um processo longo, de muita análise e de várias fases, essa nova perspectiva para resolução dos conflitos está ganhando mais espaço na sociedade atual. Vasconcelos (2008), conclui que sem se excluir do sistema político-jurídico estatal, impõe-se cada vez mais uma atuação mediadora situada no plano de consciência moral emancipatória complementando o jurídico-formal, além de ser uma das vias de concretização do acesso efetivo a justiça.

1.5. A teoria dos jogos

É um modelo matemático com métodos indutivos para se chegar a solução de um determinado problema, pode ser aplicada em diversas áreas. “A teoria dos jogos é o estudo formal de conflitos e cooperação” (TUROCY & STENGEL, 2001, p. 4). Segundo Abrantes (2004), entende-se por jogo um conjunto de regras que governam o comportamento de dado número de indivíduos ou grupo de indivíduos, conhecido como jogadores, onde em suma, jogo é uma sucessão de lances e a partida uma sucessão de escolhas.

De acordo com Brigida (2004), a teoria dos jogos é uma teoria matemática criada para se modelar fenômenos que podem ser observados quando dois ou mais “agentes de decisão” interagem entre si. Ela é usada para estudar assuntos como eleições, leilões e evolução genética, afirma Brígida. A Teoria Econômica dos Jogos diferentemente da Teoria Combinatória dos Jogos procura maximizar o ganho, contando com a aparição de elementos imprevisíveis, o que a diferencia da Teoria Combinatória dos Jogos.

1.5.1. Exemplificação da teoria dos jogos

Um dos exemplos mais famosos dentro da teoria dos jogos é o do dilema do prisioneiro, foi desenvolvido por Albert W. Tucker em 1950 para tornar explícito a dificuldade de analisar alguns tipos de jogos. O dilema do prisioneiro é apresentado da seguinte maneira:

- Dois ladrões, A e B são presos acusados de cometerem o mesmo crime.
- Eles ficam presos em selas separadas.
- Não existem nenhum tipo de comunicação entre A e B.
- O delegado propõe um acordo a cada um dos ladrões onde:
 - Cada um pode escolher entre confessar ou negar o crime;
 - Se nenhum confessar, eles ficarão presos por 1 ano;
 - Se os dois ladrões confessarem, ficarão presos por 5 anos;
 - Se um dos dois ladrões confessar, o que confessou será libertado e o outro condenado a 10 anos de prisão;
 - A Figura 2 ilustra a situação anterior.

Figura 2 - Matriz de *Payoffs* (ganhos)

| | | B | |
|---|-----------|-----------|----------|
| | | confessar | negar |
| A | confessar | (-5, -5) | (0, -10) |
| | negar | (-10, 0) | (-1, -1) |

Fonte: elaborado pelo autor

Se ambos agirem de forma racional, os dois negarão a acusação, ficando apenas 1 ano na prisão. O que acontece no exemplo supracitado, é que baseado no conhecimento das opções disponíveis, foi possível criar um mapa, no qual serviu de ajuda na hora de tomar decisões. A lógica por trás desta matriz que é conhecida na teoria dos jogos por matriz de *payoffs* (matriz de ganhos), é a utilização de um posicionamento estratégico; o prisioneiro A se colocou no lugar do prisioneiro B e escolheu a opção que dada a cooperação do prisioneiro

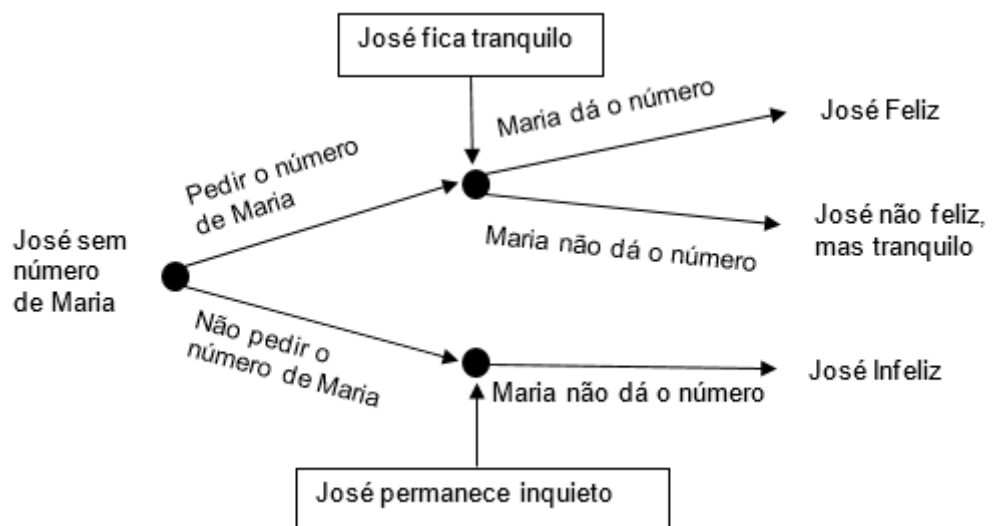
B, daria ao mesmo a liberdade de um modo menos arriscado e mais seguro, da mesma forma o prisioneiro B o fez.

1.5.2. Particularidades da teoria dos jogos

Um dos problemas é que nem sempre é possível alterar o *payoff* individual. Existe uma situação que é chamada de Equilíbrio de Nash, uma condição que na qual qualquer ação dos jogadores, não mudará os resultados; “Um equilíbrio de Nash, também chamado de equilíbrio estratégico, é uma lista de estratégias, uma para cada jogador, a qual tem a propriedade de que nenhum jogador pode mudar unilateralmente sua estratégia e conseguir um melhor *payoff*” (TUROCY & STENGEL, 2001, p. 4).

Uma das áreas da teoria dos jogos é a de jogos sequenciais, nessa modalidade, as etapas do jogo variam de acordo com as decisões tomadas. Esse modelo permite que partindo do nó inicial, as outras decisões sejam tomadas tendo um conhecimento da decisão do outro jogador, o que pode ser um fator essencial para determinar qual será o próximo passo. De acordo com Fiani (2003), para representar esse tipo de situação, utiliza-se a árvore de jogos, que é composta por ramos e nós, onde os nós representam a etapa do jogo onde as decisões devem ser tomadas e os ramos representam a escolha possível para o jogador, como mostra a Figura 3:

Figura 3 - Exemplo de árvore de jogos



Fonte: elaborado pelo autor

A Figura 3 mostra a árvore de jogos que lista as possibilidades para José. José só pode ser feliz se pedir o número para Maria e se Maria der o número para José, se Maria não der o número, José não ficará feliz, mas devido sua meticulosidade, ele se sentirá bem por ter cumprido o seu papel, uma vez que tentar conseguir o número de Maria era desejo de José. Mas se José não pedir o número, ele nunca saberá o que Maria responderia, além de continuar não feliz, José se sentiria mal por não ter pedido o número de Maria. A melhor alternativa para José é pedir o número de Maria, pois assim, existe 50% de chance de ele conseguir o número e ficar feliz.

Abrantes (2004), conclui que a teoria dos jogos permitiu uma melhor compreensão da estrutura do mercado e, sobretudo, explicar a interdependência entre as empresas concorrentes. Porém, um dos pontos fracos é a não utilidade para os jogos decisórios de sequência múltipla, que é o tipo de jogo onde existe mais de que apenas uma estratégia para melhorar o *payoff*.

1.6. Sistema de mediação digital

O Sistema de Mediação Digital é uma ferramenta que tem o intuito de aproximar os envolvidos em um conflito, criando um canal de comunicação direta por meio de uma interface web simples e de fácil compreensão, sendo assim uma forma rápida, gratuita e segura para solução de conflitos.

1.6.1 Solicitando cadastro no sistema

Para realizar o cadastro no sistema, basta acessar o link <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. Na tela inicial, o usuário deverá clicar no link “Ainda não cadastrado? Clique Aqui”, que é exibido logo abaixo do botão acessar como é mostrado na Figura 4;

Figura 4 - Tela de *login* do Sistema de Mediação Digital

The screenshot shows the login interface for the Digital Mediation System. At the top, there is a blue header with the CNJ logo and the text 'CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA' and 'MEDIÇÃO DIGITAL'. A language selection dropdown is visible in the top right corner. Below the header, there are navigation links for 'Área da empresa / Negociador' and 'Área do cliente'. The main content area features the title 'Mediação Digital' with the tagline 'A justiça a um clique.'. A descriptive paragraph explains the service as a fast and economic alternative for conflict resolution. The login form consists of two input fields: 'CPF' and 'Senha', followed by a blue 'Acessar' button. Below the button are links for 'Esqueceu sua senha?', 'Ainda não é cadastrado?' (with an arrow pointing to it), 'Política de privacidade', and 'Validar mediação'. A process flow diagram at the bottom indicates the steps: 'CADASTRE-SE NO SITE', 'DESCREVA O CONFLITO', 'DIALOGUE COM A OUTRA PARTE', 'AVALIE A PROPOSTA', and 'CHEGUE A UM ACORDO'. The footer contains the CNJ logo and contact information: 'Local: SEPN Quadra 514 Norte, lote 7, Bloco D, CEP: 70760-542, Brasília-DF' and 'Telefone: +55 (61) 2326-5000'. It also mentions the public service hours: 'Horário de atendimento ao público: das 12h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados'.

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

A Figura 5, apresenta o formulário de cadastro de pessoa física, o campo “Anexar arquivo” é obrigatório assim como todos os demais, nesse campo deve ser anexado o RG e/ou CPF. Todos os campos vem bloqueados por padrão e, só serão liberados para preenchimento se o campo “Eu concordo com os termos e condições de uso no sistema” estiver marcado. Após o preenchimento dos dados, o usuário deverá clicar em “Salvar cadastro” para enviar o formulário e finalizar o cadastro.

Figura 5 - Formulário de cadastro de pessoa física

Cadastro de Pessoa Física

Para se cadastrar é necessário preencher o formulário abaixo e concordar com os termos da política de privacidade do sistema.

Eu concordo com os [termos e condições de uso](#) no sistema.

Informações pessoais

| | |
|--|--|
| Nome completo: * | CPF: * |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Nome da mãe: * | Estado civil: * |
| <input type="text"/> | <input type="text" value="Selecione"/> |
| Data de nascimento: * | Telefone: * |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Estado: * | Cidade: * |
| <input type="text" value="Selecione"/> | <input type="text" value="Selecione"/> |
| Sexo: * | |
| <input type="radio"/> Feminino | |
| <input type="radio"/> Masculino | |

Anexar arquivo.*

(somente arquivos do tipo .pdf, .png e .jpg de no máximo 10MB)

Informações de acesso

| | |
|----------------------|----------------------|
| E-mail: * | Confirmar e-mail: * |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Senha: * | Confirmar senha: * |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |

* Informe uma senha contendo letras e números de, no mínimo, 6 e no máximo 8 caracteres.

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.6.2. Acessando o sistema

Através do link www.cnj.jus.br/mediacaodigital, basta o usuário informar o CPF e a senha usadas no ato do cadastramento e clicar na opção acessar como mostrado na Figura 6;

Figura 6 - Fazendo *login* na tela do sistema

A interface de login do sistema de Mediação Digital do CNJ. No topo, há o logotipo do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) e o texto 'MEDIÇÃO DIGITAL'. À direita, há um menu de idiomas. Abaixo, há links para 'Área da empresa / Negociador' e 'Área do cliente'. O título principal é 'Mediação Digital' com o subtítulo 'A justiça a um clique.'. O texto principal descreve o serviço como rápido, econômico e gratuito. Abaixo, há campos de entrada para 'CPF' e 'Senha', e um botão 'Acessar'. Links para 'Esqueceu sua senha?', 'Ainda não é cadastrado?', 'Política de privacidade' e 'Validar mediação' estão presentes. Na base, há um fluxo de processo com cinco etapas: 'CADASTRE-SE NO SITE', 'DESCREVA O CONFLITO', 'DIALOGUE COM A OUTRA PARTE', 'AVALIE A PROPOSTA' e 'CHEGUE A UM ACORDO'. Três caixas de texto com setas apontando para os campos de CPF, Senha e o botão 'Acessar' contêm as instruções: '1. Informe seu CPF', '2. Informe sua senha' e '3. Acione a opção "Acessar"'. No canto superior direito, há um botão 'Selecione o idioma'.

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Após o *login*, o sistema redireciona o usuário para a tela exibida na Figura 7, onde há uma listagem de mediações abertas com informações relativas a mediação como assunto e situação, é possível pesquisar mediações usando os campos de pesquisa.

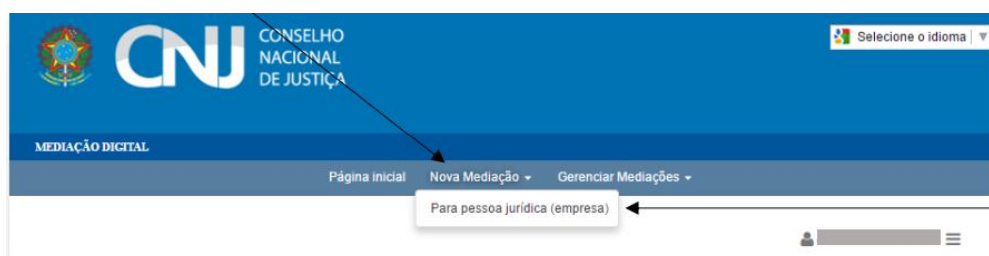
Figura 7 - Painel de controle do sistema de mediação

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.7. Cadastrar uma mediação

Para criar uma nova mediação, basta clicar em “Nova Mediação” como exibido na Figura 8, em seguida o usuário é redirecionado para tela de criação. Atualmente só é possível cadastrar uma nova mediação para uma pessoa jurídica, o que limita a possibilidade do sistema de ser usado por mais pessoas.

Figura 8 - Seleção de contexto para cadastrar mediação



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.7.1. Procurando por pessoa jurídica

Após ser redirecionado para a tela de criação, o usuário precisa procurar pela pessoa jurídica que vai ser o alvo da mediação, para isso basta inserir o nome da empresa ou o CNPJ e clicar em pesquisar como mostrado na Figura 9;

Figura 9 -Pesquisando pessoa jurídica na tela de criação do sistema de mediação digital

Nova mediação

Olá, bem-vindo(a) ao seu espaço de conciliação. Estamos aqui para auxiliá-lo(a) a encontrar uma solução satisfatória. Para tanto, precisamos de algumas informações iniciais.

Nome Fantasia:
CNPJ:

| Nome da Empresa | CNPJ |
|------------------------|------|
| Empresa não encontrada | |

Não encontrou a empresa que procurava? Peça o seu cadastramento por [aqui](#).

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.7.2. Solicitar cadastro de pessoa jurídica

Caso o nome da empresa não seja exibida, é possível que a mesma não esteja cadastrada no banco de dados, essa é mais uma das limitações do sistema, uma vez que a mediação só pode ser aberta com empresas cadastradas no sistema, mas o usuário pode solicitar o cadastro de uma pessoa jurídica como mostrado na Figura 10;

Figura 10 - Link para solicitar cadastro de empresa

Não encontrou a empresa que procurava? Peça o seu cadastramento por [aqui](#).

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Após clicar no link grifado e marcado pelo texto “aqui”, será exibido para o usuário um modal onde o usuário deverá inserir o e-mail da empresa em questão para que o sistema

possa entrar em contato com a mesma para realizar o cadastramento. Após preenchido o campo com o e-mail, basta clicar em “Solicitar” como exibido na Figura 11.

Figura 11 - Formulário para inserção do e-mail da empresa

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.7.3. Selecionar empresa para cadastro da mediação

Caso a empresa já esteja cadastrada na base de dados do sistema de mediação, basta o usuário selecionar a empresa na listagem, clicar em cima do nome da empresa como mostrado na Figura 12, então será redirecionado para a tela onde há um formulário para descrever a mediação.

Figura 12 - Listagem de empresas cadastradas no sistema segundo as informações passadas nos campos de busca

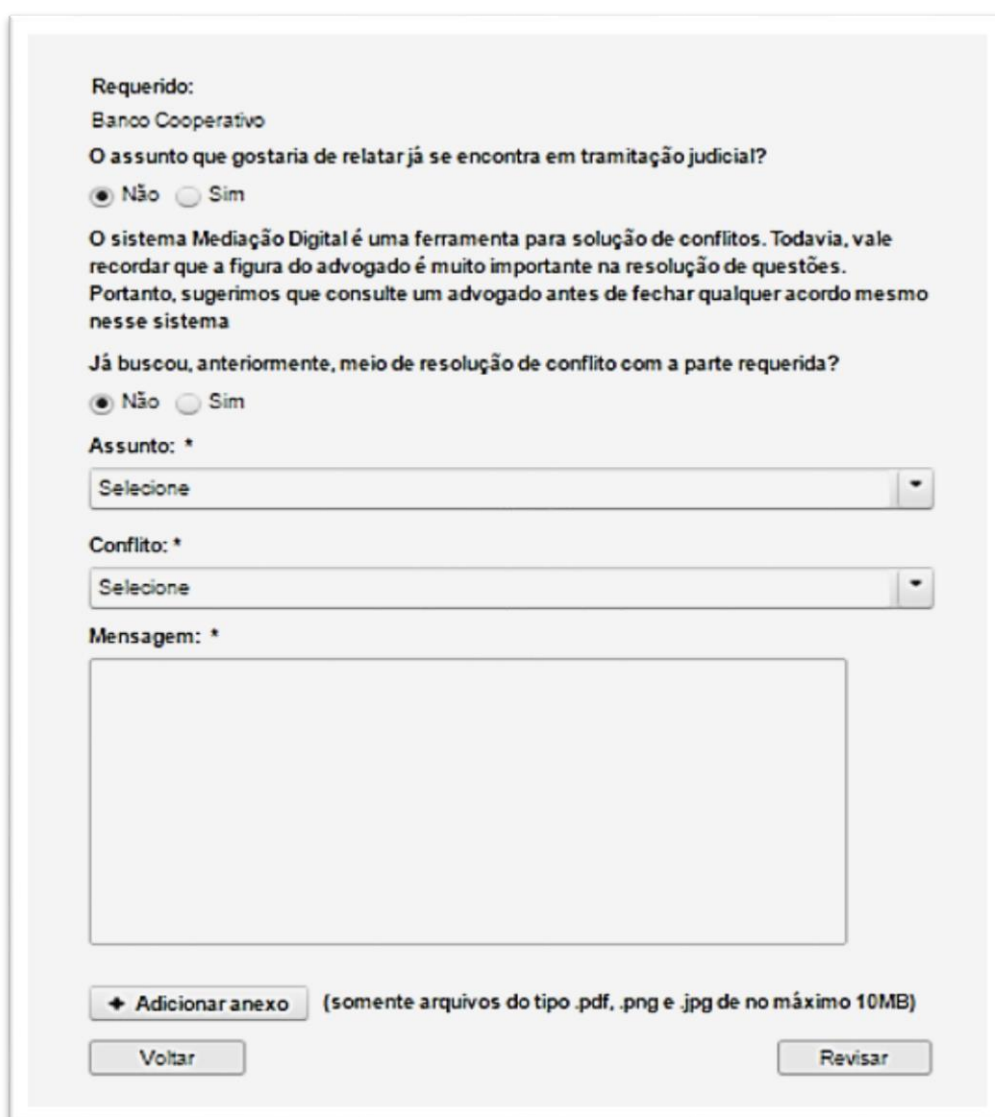
| Nome da Empresa | CNPJ |
|---------------------------------------|--------------------|
| Empresa Afiliada do Banco Cooperativo | 44.631.563/0001-53 |
| Banco Cooperativo | 64.225.874/0001-20 |

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8. Cadastro da mediação

Após selecionada, o usuário deverá clicar no nome da empresa como mostrado na Figura 12, o usuário será redirecionado para tela exibida na Figura 13, onde deverá preencher o formulário com informações a respeito da mediação. Os campos “Assunto” e “Conflito” tem opções predefinidas, mas caso o usuário deseje uma opção qual não foi listada, basta selecionar a opção “Outros”.

Figura 13 - Formulário de Informações relativas a mediação



Requerido:
Banco Cooperativo

O assunto que gostaria de relatar já se encontra em tramitação judicial?

Não Sim

O sistema Mediação Digital é uma ferramenta para solução de conflitos. Todavia, vale recordar que a figura do advogado é muito importante na resolução de questões. Portanto, sugerimos que consulte um advogado antes de fechar qualquer acordo mesmo nesse sistema

Já buscou, anteriormente, meio de resolução de conflito com a parte requerida?

Não Sim

Assunto: *

Selecione

Conflito: *

Selecione

Mensagem: *

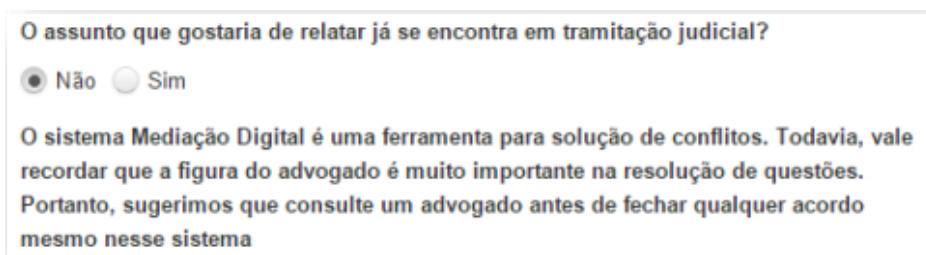
(somente arquivos do tipo .pdf, .png e .jpg de no máximo 10MB)

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8.1. Orientações para o preenchimento do formulário

Existem casos em que o usuário deseja abrir uma mediação para um processo que já esteja em andamento. Para lidar com esse tipo de situação, o sistema possui o campo de preenchimento obrigatório como mostrado na Figura 14;

Figura 14 - Campo para indicar se um processo de mediação já foi aberto



O assunto que gostaria de relatar já se encontra em tramitação judicial?

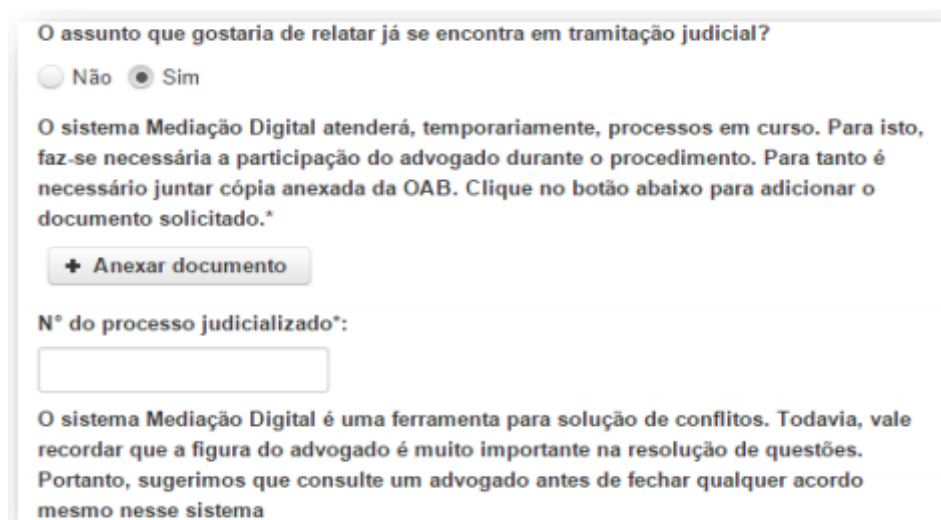
Não Sim

O sistema Mediação Digital é uma ferramenta para solução de conflitos. Todavia, vale recordar que a figura do advogado é muito importante na resolução de questões. Portanto, sugerimos que consulte um advogado antes de fechar qualquer acordo mesmo nesse sistema

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

A opção “Não” vem selecionada por padrão, caso o usuário deseje marcar a opção “Sim”, uma cópia da OAB do advogado do processo em questão deverá ser anexada no campo “Anexar documento” e o número do processo deverá ser informado no campo “Nº do processo judicializado”, como mostrado na Figura 15;

Figura 15 - Anexo de documentos para processo em tramitação



O assunto que gostaria de relatar já se encontra em tramitação judicial?

Não Sim

O sistema Mediação Digital atenderá, temporariamente, processos em curso. Para isto, faz-se necessária a participação do advogado durante o procedimento. Para tanto é necessário juntar cópia anexada da OAB. Clique no botão abaixo para adicionar o documento solicitado.*

Nº do processo judicializado*:

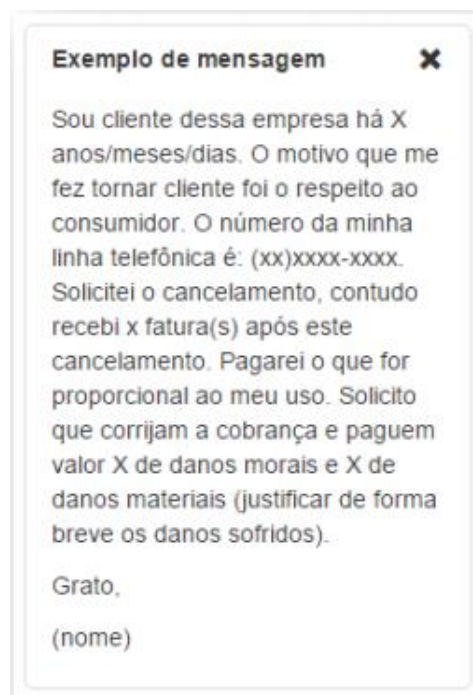
O sistema Mediação Digital é uma ferramenta para solução de conflitos. Todavia, vale recordar que a figura do advogado é muito importante na resolução de questões. Portanto, sugerimos que consulte um advogado antes de fechar qualquer acordo mesmo nesse sistema

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8.2. Modelos de mensagem

O campo “Assunto” exibido na Figura 13, tem uma lista de contextos referentes aos problemas mais comuns ao se abrir uma mediação. Quando selecionada uma das opções, ao lado esquerdo da tela do sistema aparecerá um modelo de como criar uma mensagem para o assunto escolhido, como exibido na imagem da Figura 16;

Figura 16 - Modelos de mensagem

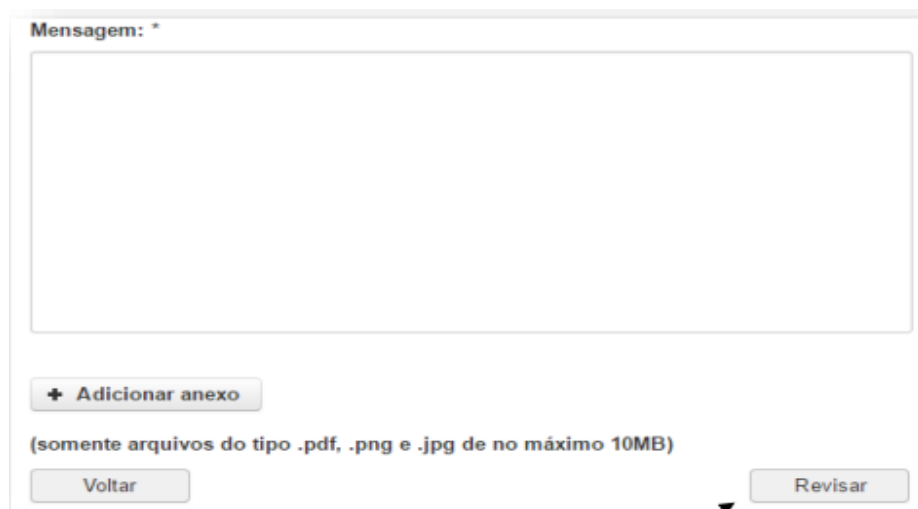


Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8.3. Detalhando o problema

O campo “Mensagem” exibido na Figura 13, é onde o usuário vai relatar o problema da forma como bem entender, existe também um campo de preenchimento não obrigatório para anexar arquivos fotografias referentes a mediação que está sendo cadastrada, os anexos podem ser postados em qualquer momento durante uma mediação. Após terminada a composição da mensagem, o usuário deverá clicar no botão “Revisar” como mostrado na Figura 17.

Figura 17 - Submetendo a mensagem



Mensagem: *

+ Adicionar anexo

(somente arquivos do tipo .pdf, .png e .jpg de no máximo 10MB)

Voltar Revisar

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8.4. Revisão do corpo da mensagem

Após clicado no botão “Revisar” mostrado na Figura 18, o sistema fará uma verificação do conteúdo submetido. Como forma de otimizar o conteúdo da mensagem, haverá uma marcação de cores como será mostrado na Figura 19. O sistema marcará na cor vermelha palavras julgadas inapropriadas que impedem o envio do formulário, portanto o usuário terá de corrigi-las clicando no botão “Voltar”, também serão marcadas de amarelo as palavras consideradas pelo sistema como negativas, essas não impedem o envio, porém fica a critério do usuário usar como exemplo o modelo fornecido pelo sistema como exibido na Figura 16.

Figura 18 - Resultado da análise do corpo da mensagem pelo sistema

| | |
|------------------|--|
| Empresa: | Banco Cooperativo |
| Assunto: | Atendimento Bancário |
| Conflito: | Clonagem, fraude, furto e roubo |
| Mensagem: | Esse tipo de problema nunca pode acontecer. Transparece que a empresa é relapsa com os clientes. |

Atenção! Caso existam palavras riscadas em vermelho, sua resposta deverá ser revisada para eliminar palavras inapropriadas que não são permitidas pelo sistema. Somente após a correção o texto poderá ser enviado.

Percebemos que ao descrever o motivo você utilizou palavras negativas, marcadas em amarelo. Na página anterior, onde você descreveu seu motivo, disponibilizamos um texto para exemplificar uma descrição de forma positiva. Caso queira alterar sua descrição, selecione a opção Voltar

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Somente após a revisão e correção do texto (caso haja palavras grifadas de vermelho como exibido na Figura 18), aparecerá o botão de envio da mensagem como será mostrado na Figura 19;

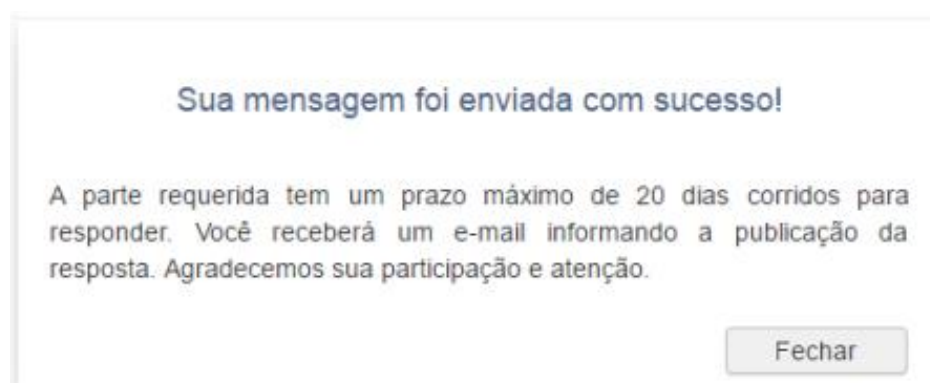
Figura 19 - Botão para envio da mensagem

| | |
|------------------|---------------------------------|
| Empresa: | Banco Cooperativo |
| Assunto: | Atendimento Bancário |
| Conflito: | Clonagem, fraude, furto e roubo |
| Mensagem: | Relato do problema |

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Revisões feitas e enviado a mensagem, um status de sucesso de envio aparece para o usuário como será mostrado na Figura 20 a seguir, o sistema enviará para a parte requerente um e-mail para registrar que uma mediação foi aberta, a parte requerente tem até 20 dias corridos para responder à mensagem da parte requerida.

Figura 20 - Status de sucesso ao enviar a mensagem



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Ao clicar em fechar, o usuário será redirecionado para a tela “Mediações que iniciei” como mostrado na Figura 7, onde o usuário fará o acompanhamento da situação da mediação. O sistema permite que o usuário envie mensagens em qualquer momento da mediação desde que a mesma não se encontre nas seguintes situações: **Acordado, Aguardando aceite de minuta, Minuta aceita e Enviado para homologação.**

Para enviar uma nova mensagem, basta o usuário clicar em uma das mediações da listagem apresentada na Figura 7, então será redirecionado para a tela que será exibida na Figura 21, onde deverá clicar no botão “Gostaria de enviar nova mensagem” grifado de vermelho e preto.

Figura 21 - Solicitando envio de nova mensagem

| Mediações que iniciei | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Protocolo: | 201600056 |
| Situação: | Novo |
| Requerido: | Banco Cooperativo |
| Requerente: | Antônio Ricardo |
| CPF: | 504.836.534-89 |
| E-mail: | maria.barros@cnj.jus.br |
| Telefone: | (61)2326-2326 |
| Nome da mãe: | Maria Rita |
| Cliente procurou SAC da empresa: | Sim |
| Assunto: | Atendimento Bancário |
| Conflito: | Clonagem, fraude, furto e roubo |
| Data de criação: | 28/09/2016 |
| Registro OAB do advogado: | IN 4 2014.pdf |
| Nº do processo judicializado: | 1234 |

Sua mensagem

Mensagem: Sou cliente dessa empresa há 8 anos. O motivo que me fez tornar cliente foi o respeito ao consumidor. Os números da minha agência e conta são, respectivamente, 1444-3 e 21424-2. Há 3 meses fiz um empréstimo consignado no valor de R\$ 30.000,00 e o gerente indicou que a taxa de juros seria de 2,1 % ao mês. Acontece que, após três meses, notei que a taxa de juros está de 3,4% ao mês. Fiquei aborrecido ao ver o banco indicar uma taxa e aplicar outra. Solicito que corrijam a taxa de juros e paguem algum valor de danos morais. Grato, Pedro

Anexo(s):

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8.5. Converter a mediação virtual em presencial

Caso o usuário deseje que a mediação continue de forma presencial, após a resposta da empresa, a situação da mediação se alterará para **Em andamento**, então aparecerá como na Figura 22 ilustrada abaixo, o botão “Gostaria de um mediador presencial”.

Figura 22 - Solicitando um mediador presencial

The screenshot displays a web form titled "Mediações que iniciei". It contains the following information:

- Protocolo: 201800056
- Situação: Em andamento
- Requerido: Banco Cooperativo
- Requerente: Antônio Ricardo
- CPF: 504.836.534-89
- E-mail: maria_barras@cnj.jus.br
- Telefone: (61)2326-2326
- Nome da mãe: Maria Rita
- Cliente procurou SAC da empresa: Sim
- Assunto: Atendimento Bancário
- Conflito: Clonagem, fraude, furto e roubo
- Data de criação: 28/09/2018
- Registro OAB do advogado: [IN 4 2014.pdf](#)
- Nº do processo judicializado: 1234

Below the details, there is a message section:

- Sua mensagem: [arrow right]
- Resposta do requerido: Arnaldo Antunes [arrow down]
- Mensagem: Proposta para solução do problema.
- Anexo(s):

At the bottom, there are four buttons:

- Voltar
- Gostaria de um mediador presencial** (highlighted with a thick border)
- Gostaria de enviar nova mensagem
- Estou satisfeito com a solução

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Após clicar no botão, o sistema informa que o núcleo responsável cuidará em dar início ao processo de mediação presencial, porém ainda é necessário que o usuário confirme a operação, como ilustra a Figura 23;

Figura 23 - Tela de confirmação da conversão para mediação presencial

The screenshot shows a confirmation screen with the following text:

Você indicou que gostaria de um mediador ou conciliador presencial, se você está certo desta opção, enviaremos suas informações para o Núcleo de Mediação e Conciliação (NUPEMEC) do seu estado para continuar com as comunicações. Nessa hipótese, não poderemos mais continuar com as comunicações neste espaço e o NUPEMEC encaminhará o caso para um conciliador ou mediador. Na maior parte dos casos, a continuação com trocas de mensagens é suficiente para chegar-se a uma solução. Somente quando um dos interessados indica que não pode mais melhorar a proposta é que sugerimos que se siga para um mediador ou conciliador presencial. Note que algumas vezes ir à mediação ou conciliação presencial demora semanas.

Você tem certeza que deseja seguir para uma conciliação ou mediação presencial?

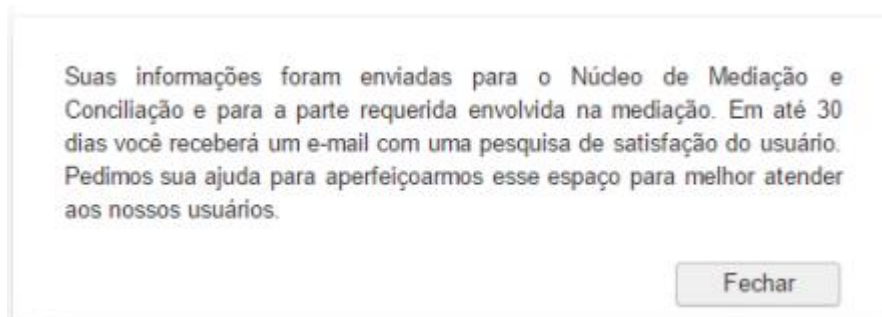
At the bottom, there are two buttons:

- Quero continuar negociando nesse ambiente
- Quero levar meu caso para um mediador presencial

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Essa confirmação serve para impedir que o usuário solicite uma mediação presencial acidentalmente. O usuário tem a opção de continuar negociando no ambiente virtual, mas se quiser levar o caso para um mediador presencial, basta clicar no botão “Quero levar meu caso para um mediador presencial” então uma tela como a da Figura 24 abaixo, informa ao usuário que a mediação será redirecionada para o NUPEMEC e atualizará a situação da mediação para **Solicitada mediação presencial**. Então a NUPEMEC estadual irá entrar em contato com o usuário para o processo de mediação presencial.

Figura 24 - Informativo de solicitação da conversão atendida



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8.6. Aceitar proposta da parte requerida

Para aceitar a proposta da parte requerida (alvo da mediação), basta voltar a listagens das mediações que o usuário abriu como apresentado na Figura 7, selecionar uma mediação então a seguinte tela ilustrada pela Figura 25 será exibida ao usuário;

Figura 25 - Tela de mediação – Aceitando proposta

| Mediações que iniciei | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Protocolo: | 201600056 |
| Situação: | Em andamento |
| Requerido: | Banco Cooperativo |
| Requerente: | Antônio Ricardo |
| CPF: | 504.836.534-89 |
| E-mail: | maria.barros@cnj.jus.br |
| Telefone: | (61)2326-2326 |
| Nome da mãe: | Maria Rita |
| Cliente procurou SAC da empresa: | Sim |
| Assunto: | Atendimento Bancário |
| Conflito: | Clonagem, fraude, furto e roubo |
| Data de criação: | 28/09/2016 |
| Registro OAB do advogado: | IN 4 2014.pdf |
| Nº do processo judicializado: | 1234 |

Sua mensagem ▶

Resposta do requerido: Arnaldo Antunes ▼

Mensagem: Proposta para solução do problema.

Anexo(s):

Voltar
Gostaria de um mediador presencial
Gostaria de enviar nova mensagem
Estou satisfeito com a solução

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

O botão “Estou satisfeito com a solução”, só fica disponibilizado depois da parte requerida enviar uma resposta a parte requerente. Ao clicar nesse botão, uma tela de confirmação aparece para o usuário como mostra a Figura 26 a seguir;

Figura 26 - Confirmação do aceite da solução

Você está satisfeito com a solução?

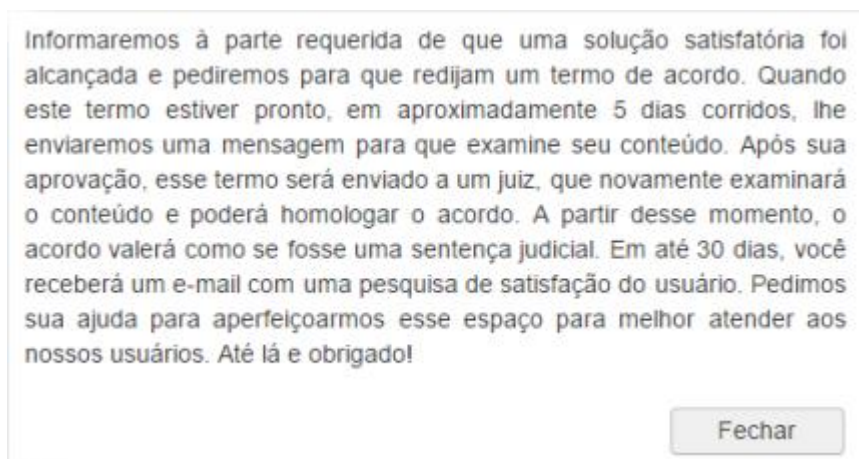
Após a sua confirmação a mediação terá seu termo de acordo elaborado e você não poderá mais enviar mensagens referente a esse assunto.

Não
Sim

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Após o usuário clicar na opção “Sim” como mostrado na Figura 27, o sistema exibirá uma mensagem informando que a parte requerida deverá preencher o termo de acordo para análise no prazo máximo de 5 dias corridos, como ilustra a Figura 27 logo abaixo;

Figura 27 - Informativo de proposta aceita



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Ao clicar em “Fechar”, a situação da mediação em questão será alterada para **Acordado**. Caso a parte requerida não responda com a minuta de acordo deferida, a mediação será dada como encerrada por inatividade da parte requerida e enviará um e-mail de alerta para a parte requerente e a parte requerida.

1.8.7. Aceitar minuta

Através da tela de mediações do usuário como exibido na Figura 7, é necessário selecionar uma mediação cujo o estado é **Aguardando aceite de minuta**, então o sistema exibirá o termo de acordo enviado pela parte requerida. Ao selecionar a opção “Li e estou de acordo com a minuta enviada”, o sistema exibirá as informações e as possibilidades de homologação, podendo ser com ou sem a presença de um juiz. A Figura 28 a seguir, ilustra a tela onde o usuário poderá aceitar ou recusar a minuta enviada pela parte requerida;

Figura 28 - Tela para aceite ou recusa do acordo de minuta proposto pela parte requerida

Mediações que iniciei

| | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| Protocolo: | 201600056 |
| Situação: | Aguardando aceite de minuta |
| Requerido: | Banco Cooperativo |
| Requerente: | Antônio Ricardo |
| CPF: | 504.836.534-89 |
| E-mail: | maria.barros@cnj.jus.br |
| Telefone: | (61)2326-2326 |
| Nome da mãe: | Maria Rita |
| Cliente procurou SAC da empresa: | Sim |
| Assunto: | Atendimento Bancário |
| Conflito: | Clonagem, fraude, furto e roubo |
| Data de criação: | 28/09/2016 |
| Registro OAB do advogado: | IN 4 2014.pdf |
| Nº do processo judicializado: | 1234 |

Sua mensagem

Resposta do requerido: Arnaldo Antunes

Mensagem: Proposta para solução do problema.

Anexo(s):

Minuta Termo de acordo cível - Mediação frutífera

Termo de acordo entre as partes.

Voltar

Li e estou de acordo com a minuta enviada

Li e não estou de acordo com a minuta enviada

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.8.8. Recusar minuta

Caso o usuário não esteja de acordo com a minuta enviada pela parte requerida, baste clicar no botão “Li e não estou de acordo com a minuta enviada”, então uma tela de confirmação será exibida e caso o usuário selecione a opção “Sim”, o sistema informará que a minuta foi recusada e atualizará a situação da mediação para **Minuta recusada**, então um e-mail será enviado para a empresa informando da recusa da minuta e solicitando correção ou criação de uma nova minuta. A parte requerida terá no máximo 7 dias corridos para tomar a ação que julgar necessária.

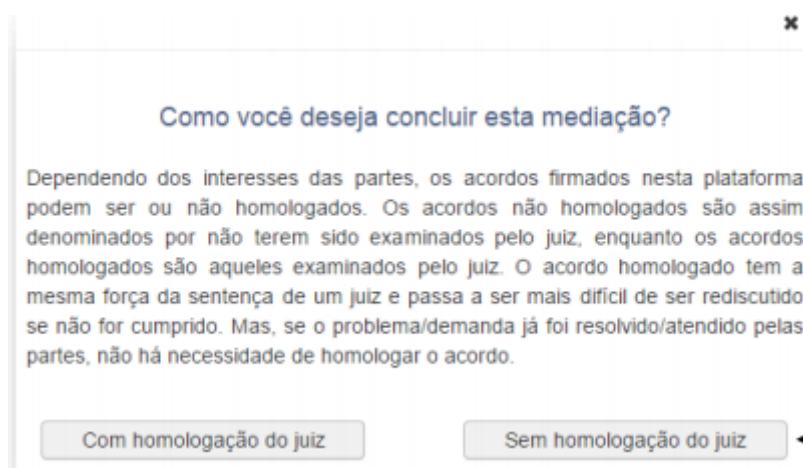
1.9. Concluindo a mediação

Esta seção trata as particularidades ao finalizar uma mediação, pois podem ser concluídas de maneiras diferentes. Os tópicos a seguir explicarão melhor esses tipos de conclusão.

1.9.1. Sem homologação do juiz

Ao estar de acordo com a minuta enviada pela parte requerida, o sistema exibirá para o usuário a tela das opções de homologação conforme ilustra a Figura 29; Ao clicar na opção “Sem homologação do juiz”, o sistema exibirá um alerta de sucesso e alterará a situação da mediação para **Concluído/Sem homologação do juiz** e então será dada como concluída no sistema.

Figura 29 - Opções de conclusão da mediação



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.9.2. Com homologação do juiz

Caso o usuário deseje a homologação do juiz, será necessário escolher a opção “Com homologação do juiz” na tela ilustrada na Figura 31. O sistema informará uma mensagem de sucesso informando que a minuta foi aceita e atualizará a situação da mediação para **Minuta confirmada**. Após a confirmação, um *e-mail* será enviado para a parte requerida que terá 7 dias corridos para enviar o termo ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação Judicial (NUMEPEC).


O NUNEPPEC ficará responsável por receber o acordo e o encaminhar a um juiz para homologação. Após homologado, um *e-mail* será enviado as partes que poderão visualizar o termo.

1.9.3. Sentença homologatória

Para visualizar a sentença homologatória, basta abrir a interface de mediações iniciadas, selecionar uma mediação cuja situação seja **Concluído/Homologado**, então o usuário será redirecionado para a tela ilustrada na Figura 30;

Figura 30 - Exibição da sentença homologatória

| Mediações que iniciei | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Protocolo: | 201600056 |
| Situação: | Concluído/homologado |
| Requerido: | Banco Cooperativo |
| Requerente: | Antônio Ricardo |
| CPF: | 004.836.534-89 |
| E-mail: | maria.barros@cnj.jus.br |
| Telefone: | (81)2326-2326 |
| Nome da mãe: | Maria Rita |
| Cliente procurou SAC da empresa: | Sim |
| Assunto: | Atendimento Bancário |
| Conflito: | Clonagem, fraude, furto e roubo |
| Data de criação: | 28/09/2016 |
| Data de encaminhamento ao NUPEMEC: | 03/10/2016 |
| Registro OAB do advogado: | 214.2014.pdf |
| Nº do processo judicializado: | 1234 |
| Código de validação: | 1135.7F2A.BFB1.578B.EFCE |

| Sua mensagem | |
|--|---|
| Resposta do requerido: Arnaldo Antunes | |
| Mensagem: | Proposta para solução do problema. |
| Anexo(s): |  |
| Minuta Termo de acordo cível - Mediação frutífera Termo de acordo entre as partes. | |
| Sentença do magistrado Homologo o presente acordo, fazendo lei entre as partes, para que surtam seus efeitos legais. | |

[Voltar](#)

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Basta clicar no ícone marcado na Figura 31, para gerar um relatório que será apresentado na Figura 31;

Figura 31 - Relatório de minuta e homologação

| | | | |
|-----------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| Nome: | ██████████ | Empresa: | Banco Cooperativo |
| CPF: | ██████████ | CNPJ: | 64.225.874/0001-20 |
| Assunto: | Atendimento Bancário | Negociador: | Arnaldo Antunes |
| Data: | 28/09/16 14:37 | CPF Negociador: | ██████████ |
| Código | 1135.7F2A.BFB1.578B.EFCE | | |

Minuta Termo de acordo cível - Mediação frutífera

Termo de acordo entre as partes.

Sentença do magistrado

Homologo o presente acordo, fazendo lei entre as partes, para que surtam seus efeitos legais.

Magistrado: MARIA CLAUDIA PEREIRA DE BARROS DIOLINO

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

1.9.4. Validar uma mediação

Para validar uma mediação não é necessário cadastro no sistema, basta clicar no link “Validar mediação” como ilustra a Figura 4, então aparecerá um campo onde o usuário devera inserir o código de validação da mediação e clicar em pesquisar, e então os dados serão exibidos como mostra a Figura 32;

Figura 32 - Validando mediação – Exibição dos dados

Verificar mediação

Código de validação:

Dados da mediação

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Protocolo: | 201600056 |
| Situação: | Concluído/homologado |
| Requerido: | Banco Cooperativo |
| Requerente: | Antônio Ricardo |
| CPF: | 504.836.534-89 |
| E-mail: | maria.barros@cnj.jus.br |
| Telefone: | (61)2326-2326 |
| Nome da mãe: | Maria Rita |
| Cliente procurou SAC da empresa: | Sim |
| Assunto: | Atendimento Bancário |
| Conflito: | Clonagem, fraude, furto e roubo |
| Data de criação: | 28/09/2016 |
| Data de encaminhamento ao NUPEMEC: | 03/10/2016 |
| Registro OAB do advogado: | IN 4 2014.pdf |
| Nº do processo judicializado: | 1234 |
| Código de validação: | 1135.7F2A.BFB1.578B.EFCE |

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital>

Uma mediação pode ter informações importantes que as partes envolvidas possam querer analisar, portanto essa validação da mediação, serve também como forma de consulta a estes dados, para tal é necessário somente um código que pode ser obtido durante o decorrer do processo de mediação.

2. METODOLOGIA

A ideia apresentada neste trabalho, tem como objetivo propor uma solução que possa ajudar a diminuir o tempo que se leva para concluir uma mediação.

Através da análise do problema descrito por uma das partes envolvidas no processo de mediação, o sistema de mediação digital usará análise de sentimentos, que é uma ramo da inteligência artificial de acordo com o site *Programmers* (www.programmers.com.br, 2017), para descobrir os objetivos que a parte requerente almeja alcançar.

Após obter os objetivos, o sistema vai usá-los para tentar encontrar uma solução, o que vai ser feito junto com parte requerida, através de um simulação na qual o sistema tentará agir como a parte requerente, pois quando a proposta de solução estiver sendo elaborada, possa ser testada com o sistema de modo a estimar probabilidade de aceitação da proposta.

Apresentada a ideia, a metodologia presente foi desenvolvida com o intuito de avaliar a opinião do público alvo (advogados, juízes, mediadores, árbitros jurídicos, acadêmicos), sobre a utilização desta ideia proposta tanto para ajudar a desenvolver uma solução para o problema descrito pela parte requerente no sistema de mediação digital, quanto para extrair o máximo de dados possíveis, para que venha ajudar os responsáveis pelos casos que transitarão no sistema, a tomar decisões que podem ser mais convenientes.

2.1. Objeto de estudo

A pesquisa foi direcionada ao sistema de mediação digital disponibilizado pelo CNJ desde o ano de 2016.

2.2. Descrição das ferramentas utilizadas para elaboração da proposta

A inteligência artificial é uma área que tem se tornado cada vez mais abrangente na construção e automação de diversos processos. A inteligência artificial já é usada no dia a dia quando por exemplo; uma pesquisa é feita no *Google*, o buscador utiliza tanto das palavras chaves oferecidas como de contexto relacionados, também quando se cria uma lista

de músicas no *Spotify*, o software começa a procurar por músicas semelhantes e as dá como sugestão para serem adicionadas.

A teoria dos jogos é um ramo da matemática que tem o intuito de encontrar estratégias para otimização de resultados, mas leva em consideração que os jogadores irão sempre agir de forma racional, ou seja, sempre querendo ter o melhor resultado de uma ação.

2.3. Descrição do objetivo do sistema

A mediação é um método de resolução de disputas, no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais, pelos quais terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as partes em conflito, fazendo-as compreender suas posições e encontrarem soluções que compatibilizam aos seus interesses e necessidades (Manual de Mediação Judicial, 2016). O sistema de mediação digital, tem como objetivo proporcionar uma mediação virtual através da aproximação das partes envolvidas, o que pode ser uma ótima maneira de introduzir as pessoas a resolução de conflitos de forma passiva, mas ainda sim sendo prático e eficiente.

2.4. Descrição do objetivo da funcionalidade

Uma análise da proposta enviada pela parte requerente, com foco em agrupar os objetivos, pode fazer com que a parte requerida entenda de forma mais veloz aquilo que está sendo solicitado. Então ao receber a proposta da parte requerente, será exibido para a parte requerida os objetivos que foram retirados da proposta enviada, a partir daí 2 desfechos poderão ocorrer;

- A parte requerida poderia redigir seus termos e pedir uma análise com os objetivos da proposta da parte requerente. O foco desta opção seria então calcular e exibir a probabilidade de que essa proposta fosse aceita e aplicar mudanças na proposta afim de melhorar a chance de aceitação da parte requerida.
- O outro desfecho seria fazer uma análise dos termos da parte requerida assim como foi feito da parte requerente, de modo a encontrar aproximações entre os objetivos

de ambas, uma vez que esses objetivos sejam encontrados, o sistema irá gerar um modelo de proposta de resolução correspondente. A diferença entre o último desfecho e o primeiro, é que o primeiro tem o intuito somente de aumentar a chance da aceitação da proposta pela parte requerente, enquanto que o último terá como resultado a predição do atendimento de cada objetivo tendo como base os objetivos da parte requerente.

2.5. Descrição dos artefatos do sistema

Tabela 1 - Descrição de algumas funcionalidades do sistema

| | Pessoa Física | Pessoa Jurídica |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|
| Cadastro no sistema | X | X |
| Abrir uma mediação | X | X |
| Descrever o problema | X | X |
| Enviar acordo de solução | | X |
| Aceitar acordo de solução | X | X |

Fonte: Elaborado pelo autor

Os artefatos apresentados na Tabela 1 acima, são algumas das principais funcionalidades do sistema. Como já foi explicado anteriormente o processo de cadastro e o percurso da mediação, nesta seção o foco será no processo de descrição do problema e no envio da proposta. Ambas pessoas física e jurídica podem abrir uma mediação, descrever o problema e aceitar o acordo recebido, mas somente a pessoa jurídica pode enviar um acordo a ser aceito. A Figura 33 ilustra o processo de descrição, análise e envio de uma proposta de solução no sistema de mediação.

No Apêndice 1, está descrito a breve entrevista que foi realizada com os desenvolvedores do sistema de mediação digital. Uma das perguntas tenta compreender porque não está implementado no sistema, a possibilidade de abrir uma mediação de uma pessoa física para outra pessoa física. Mas com base na resposta, não existe motivo para não ser implementado uma mediação de uma pessoa física em face de pessoa jurídica.

2.6. Descrição da funcionalidade proposta

A funcionalidade que será proposta tem que os seguintes objetivos:

- Analisar a descrição do problema enviado pela parte requerente de modo a separar os pontos principais em forma de tópicos.
- Exibir os tópicos anteriormente citados para a parte requerente de modo que ela venha escolher todos os tópicos que correspondem ao que ela deseja que a parte requerida entenda.
- Analisar a proposta elaborada pela parte requerida, considerando os tópicos que a parte requerente selecionou previamente.
- Criar tópicos para a parte requerida, assim como da parte requerente, através do resultado da análise do ponto anterior. A parte requerida também selecionará os pontos os quais estão sendo abordados na sua proposta de solução.
- Cruzar os resultados das análises, para tentar estimar a probabilidade de aceitação da proposta de solução enviada pela parte requerida, pela parte requerente.
- Criar uma árvore de decisões simples, cujo objetivo é apenas mostrar para o usuário do sistema, o histórico de propostas já enviadas e que foram recusadas. Esta árvore de decisões, pode ajudar a parte requerida a diminuir o campo de possibilidades.
- Com esta árvore de decisões, a parte inteligente do sistema pode tentar elaborar soluções para a mediação, com intuito de prever a probabilidade de aceitação da proposta, o que também pode ser feito dinamicamente, como um simulador, perguntando para o usuário decisões que ele tomaria e mostrando as possíveis respostas para essa decisão.

2.7. Descrição das tarefas executadas pela funcionalidade proposta

Alguns dos conceitos que serão usados nesta seção não terão um efeito ilustrativo, pois ficará a cargo do desenvolvedor, escolher a melhor forma de cumprir os objetivos aqui propostos, mas uma breve descrição ajudará o leitor a entender o que a ideia da funcionalidade propõe.

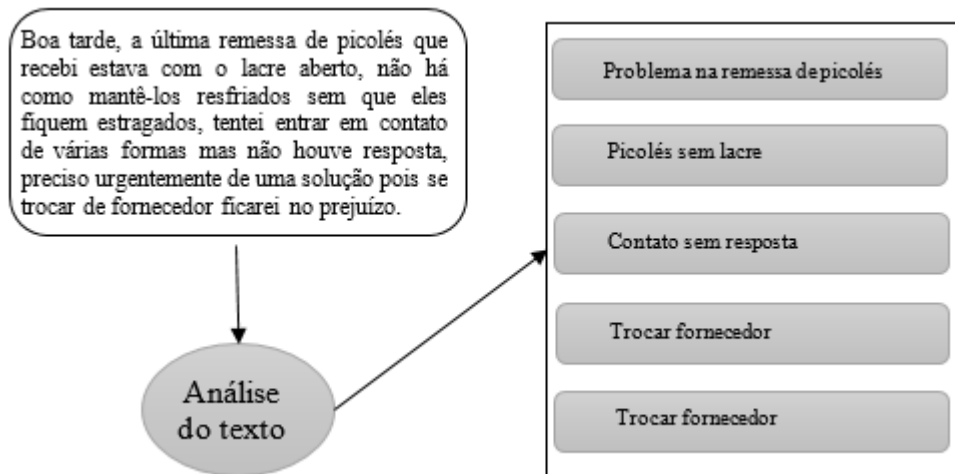
A funcionalidade idealizada, tem as seguintes tarefas; analisar a descrição do problema, criar tópicos com o resultado da análise, exibir os tópicos criados, desenvolver gráficos com os resultados da análise, criar uma árvore de decisões possíveis a serem tomadas, decisões estas que serão obtida através da parte requerida.

De acordo com informações obtidas a partir do site *Programmers* (www.programmers.com.br, 2017), análise de sentimentos é o processamento da linguagem natural, para extrair conteúdo emocional, pode ser usado para entender atitudes, pensamentos ou ideias. Esta análise é feita através de uma API, que recebe o texto a ser analisado, com o resultado da análise, uma pontuação de 0 a 1 é atribuída por meio de técnicas de classificação de palavras, sendo 0 palavras consideradas negativas e 1 palavras consideradas positivas (um exemplo está na imagem da Figura 18).

Baseado na frequência dessas palavras, é possível conseguir uma aproximação do que poderia ser o sentimento expressado no texto, o que é o mesmo intuito da funcionalidade aqui idealizada, perceber no texto as intenções, ou o pensamento de quem o escreveu. Para tentar extrair essas intenções ou objetivos, o presente trabalho propõe que a análise destes textos seja feita por fases de forma consecutiva.

Fase um, análise do texto enviado pela parte requerente, para deferir esta ação, o texto será analisado com inteligência artificial, através da API de análise de sentimentos descrita no site *Programmers* (www.programmers.com.br, 2017), de modo a tentar extrair os objetivos do responsável pela descrição do problema. Essa análise é importante, pois será através dela que serão feitos cruzamentos entre as informações retiradas do problema descrito pela parte requerente e a solução proposta pela parte requerida. A Figura 33 ilustra o que essa fase da funcionalidade irá receber e retornar;

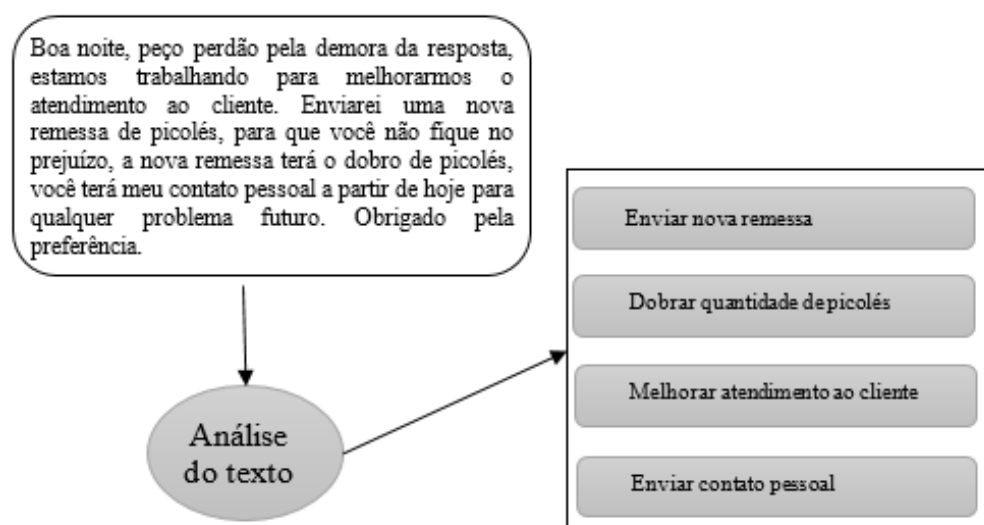
Figura 33 - Análise do texto enviado pela parte requerente



Fonte: Elaborado pelo autor

A segunda fase é a exibição das *tags* para que a parte requerente venha escolher aquelas que tem a ver com o que ela quer expressar com a descrição do problema será subentendida. A terceira parte é basicamente o mesmo que foi feito na primeira parte, tendo a proposta elaborada pela parte requerida analisada, as *tags* serão criadas e exibidas para a parte requerida na quarta fase. A Figura 34 ilustra as ações realizadas na terceira fase;

Figura 34 - Análise da proposta elaborada pela parte requerida



Fonte: Elaborado pelo autor

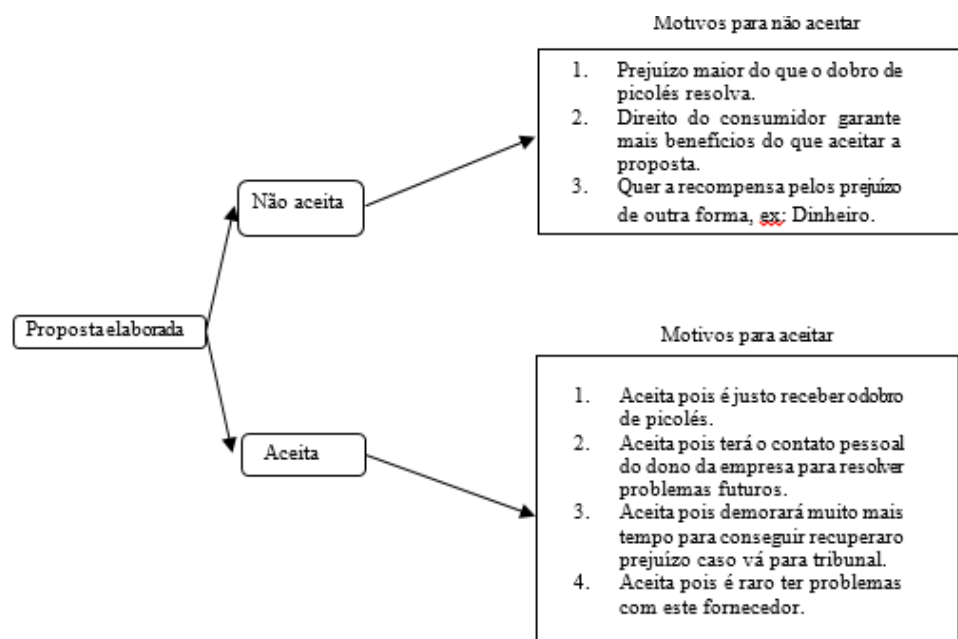
A criação das *tags* é relevante pois garantirá uma maior segurança no que tange a efetuação dos cálculos e para visualização do usuário do sistema, pois além de mais uma interação com o sistema, as *tags* dão para análise uma maior taxa de acerto e para o usuário uma melhor compreensão do que está sendo enviado.

A quinta e a sexta fase da funcionalidade caminharão juntas, pois são informações cooperantes e sequenciais. Uma última análise baseada nas *tags* definidas pela parte requerente e a parte requerida, buscará encontrar a compatibilidade entre o que uma das partes quer e o que a outra parte oferecerá para suprir essa requisição, através da análise de sentimentos e de uma simulação, na qual o sistema responderá para parte requerida como a parte requerente.

O intuito desta análise é de mostrar para a parte requerida (a que elabora a proposta de solução) a probabilidade de sucesso da proposta, levando em conta que sucesso aqui é definido como a taxa de aceitação da proposta pela parte requerente (a que descreve o problema) e também é esperado desta análise uma árvore de decisões, a qual não tem caráter decisivo mas sim ilustrativo, a fim de que seja um norte para a parte requerida de modo que sua proposta seja “irrecusável”.

Tendo então a parte requerida escolhido as *tags* quais são os pontos fortes da sua proposta, uma árvore de decisões será apresentada como na Figura 35.

Figura 35 - Árvore de decisões gerada através das *tags*



Fonte: Elaborado pelo autor

Através da árvore de decisões que seria melhor aqui chamada de árvore de possibilidades como mostra a Figura 35, pode ser gerado um gráfico com estimativas sobre a aceitação da proposta analisada.

Como em qualquer processo jurídico, o ideal é ter um advogado envolvido para orientar o utilizador do sistema nas decisões jurídicas, pois as leis podem estar a favor de qualquer um dos lados, mas por se tratar de um processo simplificador cujo objetivo é resolver o problema de forma pacífica, um *ranking* dessas possibilidades ajudará a parte requerida a decidir se envia a proposta ou se a reformula.

Com a ajuda da árvore de possibilidades e do gráfico gerado como ilustra a Figura 38, a parte requerida juntamente com seu advogado podem analisar a proposta, rever e enviar fazendo as alterações cabíveis se assim acharem necessário. Uma vez que a análise seja feita antes do envio da proposta e a mesma ter sido revisada e alterada devidamente, uma nova análise pode ser gerada e exibida para a parte requerida. A relevância desta funcionalidade se dá no processo de envio da descrição do problema e envio da proposta de solução para o problema, pois atualmente a parte requerente pode esperar por vários dias sem nem mesmo ter uma resposta da parte requerida, o que conseqüentemente pode levar o problema a um nível maior.

O objetivo desta funcionalidade é auxiliar a parte requerida a propor um acordo em um menor tempo, não exaurindo a importância de um advogado, mediador ou outro veículo jurídico na solução de conflitos mas sim servindo como ferramenta para estes veículos.

2.8. Utilização da teoria dos jogos na funcionalidade proposta

A teoria dos jogos, será usada de duas formas nesta funcionalidade, na exibição dos dados extraídos das propostas das partes envolvidas no caso de mediação e para montar uma árvore de decisões, de modo a tornar visível quando existir, algum ponto onde haja o equilíbrio de Nash, pois assim o sistema encontrará bases para dar sugestões as partes envolvidas, induzindo-as a chegarem em um acordo que será justo para ambas, o que é um dos objetivos dessa funcionalidade, agilizar o processo de homologação de um acordo entre as partes envolvidas.

Tendo o sistema recebido o problema descrito pela parte requerente, o sistema ajudará a parte requerida a elaborar sua proposta de solução. Através das análises do caso, o

responsável por elaborar a proposta de solução poderá criar sua proposta com a ajuda de um simulador do sistema, que tentará agir como a parte requerente. Inicialmente, o critério que será utilizado por este simulador, são a descrição do problema e as leis que possam estar relacionadas a este problema, leis estas que serão pesquisadas de acordo com o contexto do problema citado pela parte requerente.

De forma dinâmica, o sistema montará com a ajuda da parte requerida, uma árvore de decisões, que de acordo com as soluções que a parte requerida ofereça, o sistema possa tentar prover respostas que tentem ser o mais próximo possível do que a parte requerente responderia. Com a análise de sentimentos, é possível extrair informações de caráter sentimental em um texto, de acordo com o artigo do site *Programmers* (www.programmers.com.br, 2017), o que vai ser feito tanto para os textos da parte requerida quando da parte requerente.

Quando o sistema receber uma solução que tenha mais probabilidade de ser aceita, essa solução será configurada como um ponto de equilíbrio, pois assume-se que a parte requerida vai oferecer uma solução que é boa para si, portanto se de acordo com a avaliação do sistema, essa solução for viável para a parte requerente, essa solução será mostrada para a parte requerida de forma a nortear a elaboração da proposta.

2.9. Aplicação do questionário pra avaliar a ideia proposta

Durante o desenvolvimento do referencial teórico e da metodologia, tornou-se necessário uma reanálise da proposta deste trabalho, pois foi possível identificar algumas considerações deveras importantes para a elaboração e desenvolvimento desta proposta.

Após ser feita essa reanálise, acredita-se que uma base de conhecimento precisa ser estabelecida para evolução das ideias aqui tratadas, principalmente pelo fato de que a proposta não pode desrespeitar qualquer normativa no âmbito jurídico, como por exemplo o CPC (Código de Processo Civil).

Também foi realizada uma breve entrevista com os desenvolvedores do sistema de mediação digital, com a intenção de colher alguma justificativa que impedisse o prosseguimento da elaboração deste trabalho.

O conteúdo do Anexo 2 – Questão 1, descreve a primeira questão do questionário, essa questão tem como objetivo identificar o perfil dos respondentes, permitindo uma análise mais específica em função ao cargo o qual os respondentes se encontram.

A questão de número dois, contida no Anexo 2 – Questão 2, objetiva a coleta da opinião do usuário acerca do uso do sistema judiciário. Essa questão servirá para identificar o nível de experiência jurídica do respondente.

O Anexo 2 – Questão 3, tem como intenção classificar o nível de credibilidade que o usuário tem em relação à taxa de sucesso do sistema judiciário ao resolver os casos que passam pelo mesmo e, visando medir a possibilidade do usuário usar um sistema eletrônico para resolver um conflito, foi elaborada a questão 4 exibida no Anexo 2 – Questão 4.

Para mensurar o nível de relevância das respostas do usuário sobre o sistema de mediação digital, foi elaborada a pergunta do Anexo 2 – Questão 5.

No Anexo 2 – Questão 6, a pergunta elaborada tenta levantar a viabilidade de uso do sistema de mediação digital no ambiente jurídico. A questão descrita no Anexo 2 – Questão 7, tem como objetivo avaliar se o comportamento especificado para a funcionalidade, pode ser útil para o sistema de mediação digital. Por fim, o Anexo 2 – Questão 8, tenta aferir o nível da necessidade de se aplicar o tipo de metodologia como a do sistema de mediação digital no meio jurídico.

Apesar da questão a seguir ser generalizada no que tange a área jurídica, o Anexo 2 – Questão 9, coletou dados sobre a capacidade do sistema de mediação digital de realizar as funções de algum membro jurídico, o que alguns entrevistados temem por acharem que o sistema tenta atenuar o número de funcionários do corpo jurídico.

Descrita no Anexo 2 – Questão 10, tenta-se mensurar o percentual de suporte que funcionalidade proposta integrada ao sistema de mediação digital pode dar ao meio jurídico e afim de saber sobre a confiabilidade do usuário com a proposta gerada pelo sistema, foi estipulada a questão contida no Anexo 2 – Questão 11.

Para saber a quantidade de entrevistados que consideram o uso de algum sistema para encontrar uma solução para um problema judicial, foi desenvolvida a questão do Anexo 2 – Questão 12, que pergunta para o entrevistado, se ele usaria algum tipo de sistema eletrônico para resolver um conflito.

2.10. Aplicação do questionário para avaliar os processos utilizados durante a mediação

No Anexo 2 – Questão 13, foi elaborada uma pergunta que tenta compreender a complexidade da análise do problema pela parte requerente, enquanto que no Anexo 2 – Questão 14, do ponto de vista também da parte requerente, procurou-se estimar o quão metodológico e repetitivo pode ser a análise desse problema.

A descrição contida no Anexo 2 - Questão 15, é a pergunta do questionário que serviu para descobrir a opinião do usuário sobre as análises que foram mencionadas no Anexo 2 – Questão 13 e Anexo 2 – Questão 14, serem feitas de maneira automáticas, pois a texto do Anexo 2 – Questão 16, procura levantar a opinião do usuário sobre a imparcialidade ser o fator responsável pela elaboração de uma proposta que atenderá igualmente ambas as partes em um processo de mediação.

No Anexo 2 - Questão 17, a questão elaborada tem como proposito descobrir se a análise dos casos de mediação precisam ser extremamente cautelosos no que diz respeito a uma observação precisa das hipóteses encontradas nos problemas descritos. Já o Anexo 2 – Questão 18, tem o objetivo parecido, porém o foco é descobrir se na opinião do usuário, a análise que o sistema fará sobre o caso será tão precisa e rigorosa quando a de um ser humano.

2.11. Aplicação do questionário para aferir como devem ser exibidos os resultados das análises que a proposta fará

As questões a seguir tem o propósito de analisar a melhor forma pela qual o sistema se comportará, ou seja, como deve ser feita a entrada e saída dos dados pelo ponto de vista do usuário. Portanto terão uma abordagem voltada para a área técnica.

A questão abordada no Anexo 2 – Questão 19, foi formulada com a intenção de obter do usuário a melhor forma para se exibir os dados no sistema de mediação, seja para a parte requerente ou para a parte requerida no processo de mediação.

As questões nos Anexo 2 – Questão 20 e Anexo 2 – Questão 21, tem como intuito analisar a maneira pela qual o usuário deseja trabalhar com a elaboração das propostas pela parte requerida e pela parte requerente respectivamente.

As questões a seguir, tem o intuito de utilizar da opinião do usuário para chegar a uma forma de análise sobre as propostas recebidas, o objetivo é descobrir mais formas de ajudar o mediador ou responsável a ver o parecer de ambas as partes com máximo de detalhes possível.

A descrição contida nos Anexo 2 – Questão 22 e Anexo 2 – Questão 23, dizem respeito a forma como as propostas serão recebidas pela parte requerente e a parte requerida respectivamente, o objetivo destas questões é saber a opinião do entrevistado a respeito de como as propostas devem ser recebidas, de modo a agilizar a análise sobre os dados contidos nelas.

Por fim, a questão 24 que é descrita no Anexo 2 – Questão 24, busca descobrir a forma de serem realizadas as análises das propostas, tanto as de resposta da parte requerida como as da parte requerente, onde as possibilidades são fazer da forma tradicional, utilizando o sistema ou ambas as formas.

3. RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados os resultados da pesquisa feita para avaliar a funcionalidade proposta. A pesquisa foi feita com 25 pessoas especificamente da área jurídica. A seguinte pesquisa, foi dividida em três abordagens; sendo a primeira uma avaliação sobre o sistema jurídico convencional, fazendo alusão ao perfil dos entrevistados, depois tentando aferir de acordo com o perfil de cada respondente, a opinião deles em relação à sua experiência com o sistema jurídico, em função do conhecimento sobre os meios alternativos de resolução de conflitos e, por fim, buscando a opinião destes entrevistados sobre a ideia aqui proposta. A opinião deste público entrevistado é importante, pois são os principais utilizadores do sistema de mediação digital.

3.1. Resultados sobre o uso do sistema judiciário para solucionar problemas

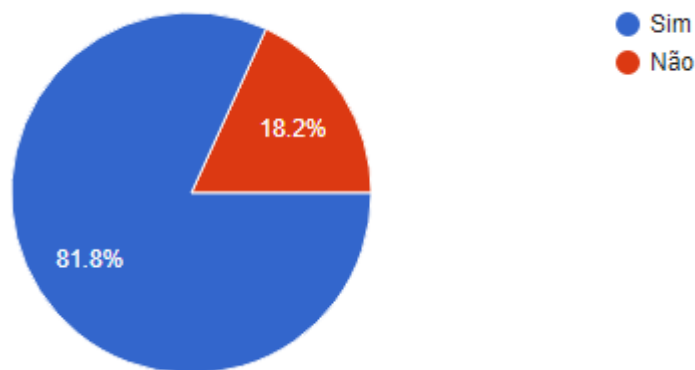


Gráfico 1- Uso do sistema judiciário

Fonte: Elaborado pelo Autor

O Gráfico 1, mede o percentual das pessoas entrevistadas que já utilizaram o sistema judicial. De acordo com os dados exibidos acima, 81,8% dos entrevistados já utilizaram o

sistema judicial, o que aumenta o nível de confiabilidade das respostas no que diz respeito a processos jurídicos ou do conhecimento empírico dos entrevistados.

3.2. Resultados sobre a eficiência da utilização do sistema judiciário convencional para resolver conflitos

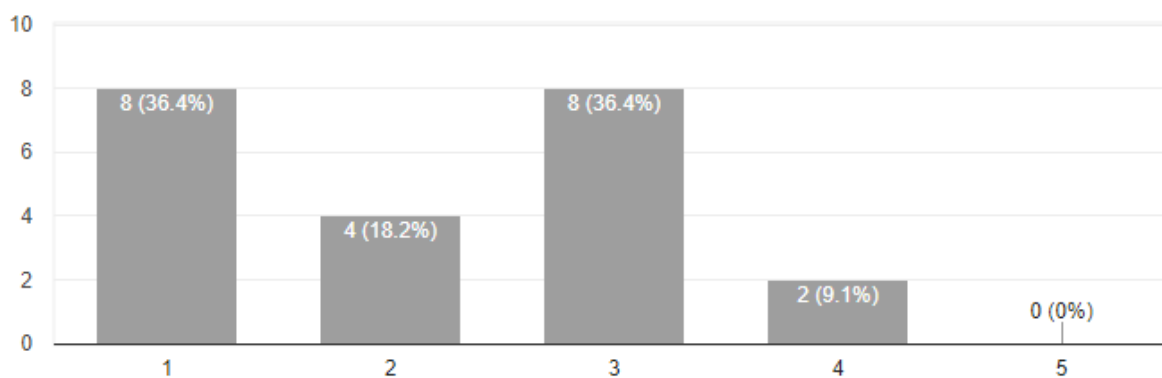


Gráfico 2- Eficiência do sistema judiciário convencional para solucionar conflitos

Fonte: Elaborado pelo Autor

O Gráfico 2 mostra a opinião do usuário em relação ao índice de sucesso do sistema judiciário para resolução de casos, onde esse índice de sucesso aqui citado, é definido como a quantidade de casos solucionados com menos desgaste emocional ou financeiro possível. Vale ressaltar, que os casos aqui referenciados, não fazem alusão aos casos solucionados por qualquer meio alternativo de solução de conflitos.

3.3. Resultados acerca da eficiência dos meios judiciais pra resolver conflitos

Esta seção tentou compreender o nível de eficiência do poder judiciário de acordo com a visão do usuário. O nível de eficiência aqui se define como a quantidade de processos que saem dos tribunais solucionados, portanto estes dados estão relacionados as formas de solução dos problemas judiciais sendo elas; a forma tradicional e as formas mais recentes, como a mediação de conflitos.

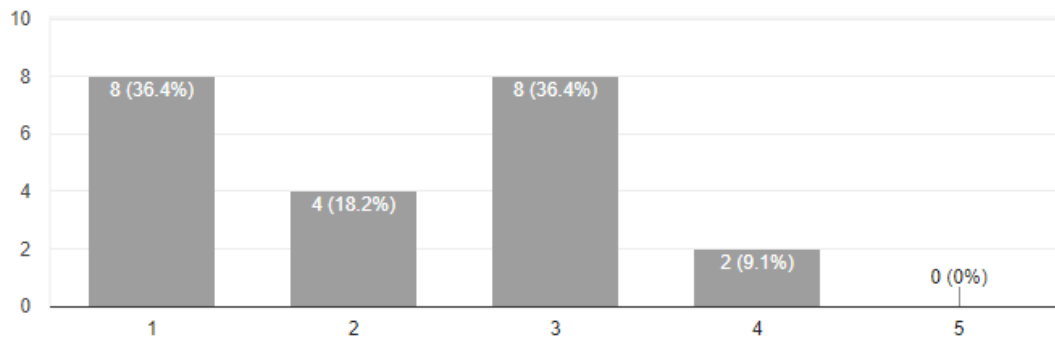


Gráfico 3- Taxa de resolução de casos pelo poder judiciário

Fonte: Elaborado pelo Autor

Para realização desta pesquisa, foi dado ao usuário a escolha entre níveis de 1 a 5, sendo 1 a resposta do usuário para “Não Concordo” e 5 para “Concordo totalmente”. De acordo com as informações do Gráfico 3, 36,4% dos entrevistados discordam totalmente que os índices de sucesso do poder judiciário são obtidos apenas pelos meios tradicionais, pouco mais de 18% discordam parcialmente, enquanto que pouco mais de 40% dos entrevistados concordam que os métodos tradicionais são os maiores responsáveis pelo índice de sucesso da resolução dos casos que são passados para o processo judiciário.

3.4. Resultados acerca da quantidade de entrevistados que utilizariam um sistema eletrônico para solucionar conflitos

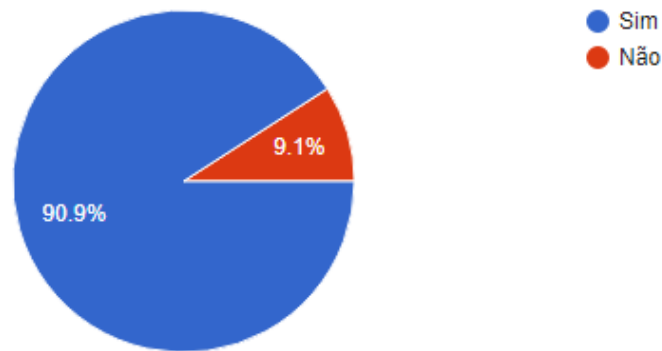


Gráfico 4- Percentual de pessoas que usariam um sistema eletrônico para solucionar conflitos

Fonte: Elaborado pelo Autor

Os dados do Gráfico 4, mostram a taxa dos entrevistados que utilizariam um sistema eletrônico para resolução de conflitos, a pesquisa identificou que 90,9% dos entrevistados consideram o uso de um sistema eletrônico para esta finalidade.

3.5. Resultados sobre o percentual dos entrevistados que conhecem o sistema de mediação digital

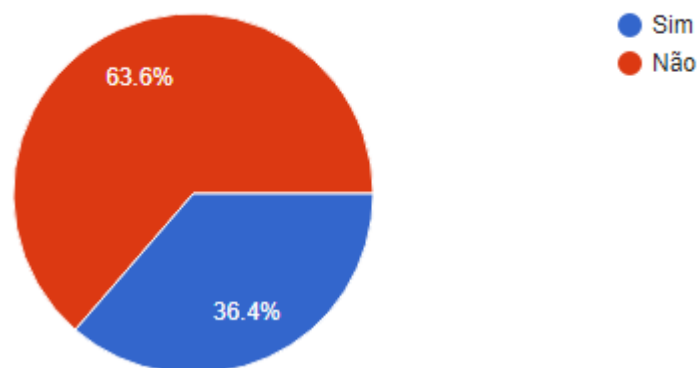


Gráfico 5- Percentual de entrevistados que conhecem o sistema de mediação digital

Fonte: Elaborado pelo Autor

De acordo com os dados do Gráfico 5, apenas 36,4% dos entrevistados conhecem o sistema de medição digital, o que era de se esperar uma vez que a plataforma foi lançada em 2016 segundo informações no portal do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2017).

3.6. Resultados acerca dos entrevistados que julgam útil o sistema de medição digital

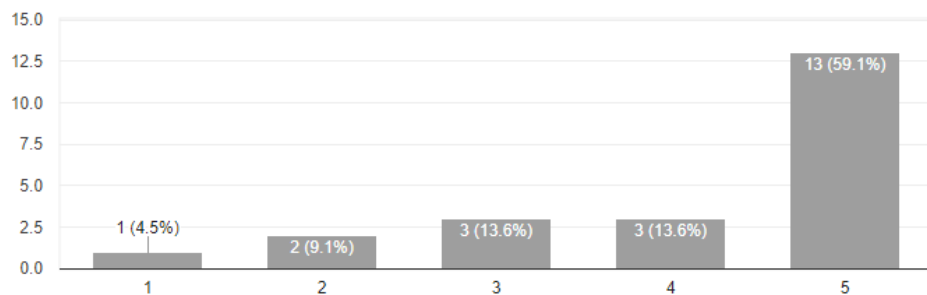


Gráfico 6- Percentual de entrevistados que apoiam o uso do sistema de mediação digital

Fonte: Elaborado pelo Autor

De acordo com o Gráfico 6, mais da metade dos entrevistados acreditam que o sistema de mediação digital pode ajudar na evasão de processos jurídicos dos tribunais (59,1%), enquanto que apenas 4,5% dos entrevistados acreditam que o sistema de mediação digital não ajudaria.

3.7. Resultados acerca da relevância da funcionalidade proposta

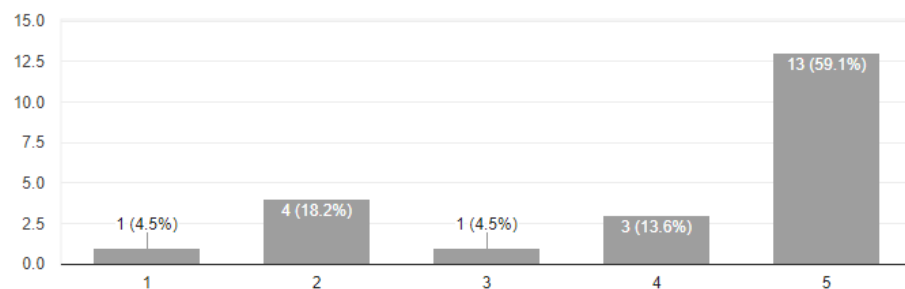


Gráfico 7- Relevância da funcionalidade proposta para o sistema de mediação digital

Fonte: Elaborado pelo Autor

A partir dos dados do Gráfico 7, infere-se que quase 60% do entrevistados consideram a funcionalidade proposta relevante para o sistema de mediação digital, enquanto que 4,5% acreditam que a funcionalidade proposta não é útil para o sistema.

3.8. Resultados acerca da possibilidade do sistema de mediação digital substituir algum membro do corpo jurídico

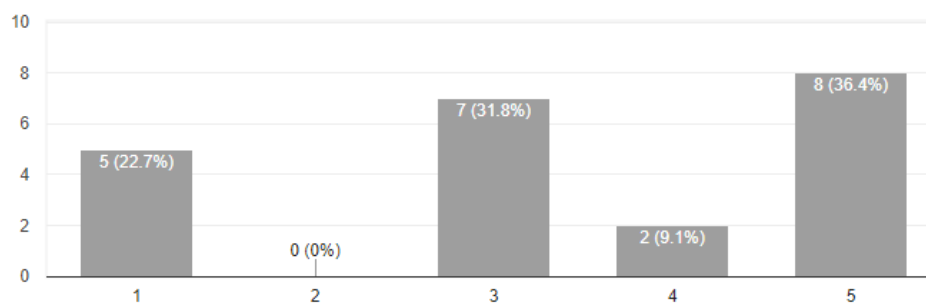


Gráfico 8- Taxa de entrevistados que acreditam na possibilidade de substituição de alguma parte do corpo jurídico pelo sistema de mediação digital

Fonte: Elaborado pelo Autor

Apesar de não ser o foco deste trabalho, os dados do Gráfico 8 mostram o percentual dos entrevistados que acreditam que o sistema possa sobrepor algum indivíduo ou grupo do corpo jurídico. A relevância desta questão para este trabalho, se dá pelo fato de existir um certo receio no uso da inteligência artificial nos meios de trabalho atuais.

Esta informação pode ser conferida com uma simples pergunta no seu ambiente de trabalho; O que você está fazendo realmente depende de você ou pode ser feita de forma automatizada? algumas pessoa temem que as máquinas possam substituir os seres humanos. Durante o decorrer desta entrevista, alguns entrevistados tiveram medo de responder as perguntas por acharem que esse sistema pode sim substituir trabalhos que hoje são feitos por um ser humano, no que diz respeito ao campo jurídico.

Mas de acordo com o Gráfico 8, pouco mais de 36% acreditam que esse cenário pode se tornar realidade, quase 23% acham que o sistema não pode substituir o corpo jurídico e 31,8% opinaram que ambos devem trabalhar em conjunto.

3.9. Resultados sobre o fator causador da demora na conclusão de uma mediação

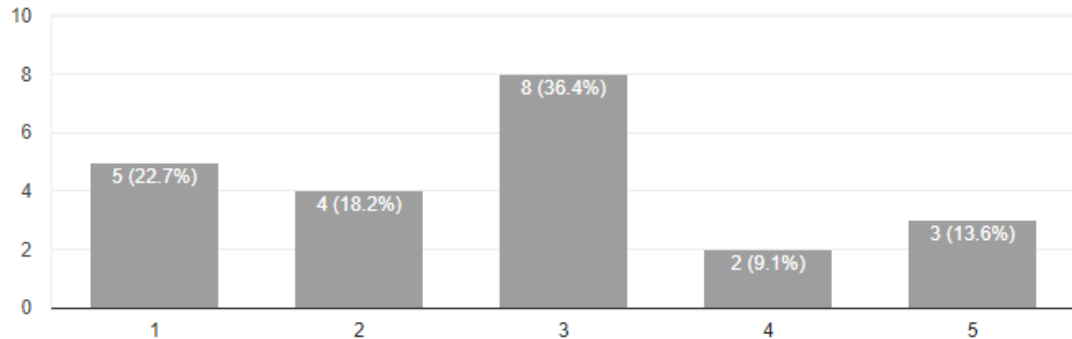


Gráfico 9- Taxa de entrevistados que acreditam que a demora da elaboração de uma proposta seja o fator principal para conclusão de uma mediação

Fonte: Elaborado pelo Autor

O Gráfico 9, mostra o percentual dos entrevistados que inferem que a demora da elaboração de um acordo entre as partes, seja o principal fator, senão o fator responsável pela demora da conclusão da mediação. Esta observação, é um dos motivos que inspiraram esta pesquisa, pois o objetivo específico, é diminuir o tempo da homologação de um acordo válido para as duas partes, e de acordo com o Gráfico 9, 22,7% não acreditam nessa hipótese, 13,6% julgam essa demora na elaboração de uma proposta o principal fator pelo alongamento de uma mediação e 36,4% opinaram que essa demora é um dos fatores mas não o principal.

3.10. Resultados sobre a relevância da funcionalidade proposta para o sistema de mediação digital

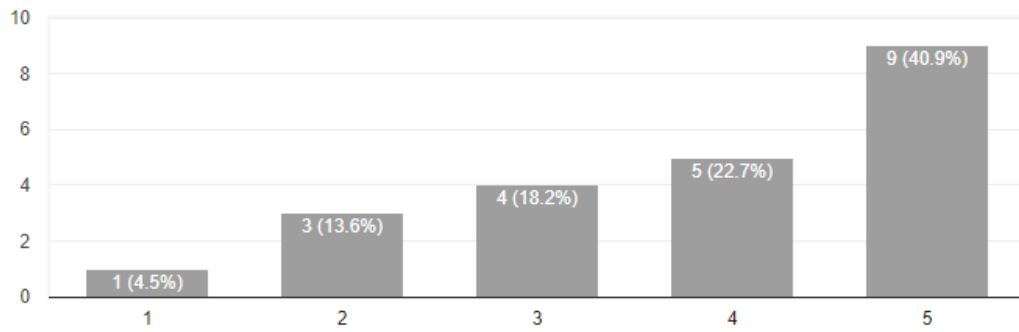


Gráfico 10- Relevância da funcionalidade idealizada para tomada de decisões

Fonte: Elaborado pelo Autor

O Gráfico 10, mostra os resultados da pesquisa no que diz respeito utilização do sistema de mediação digital com a funcionalidade idealizada como meio de auxiliar na análise de uma proposta de solução. Quase 41% dos entrevistados acreditam que o sistema em conjunto com a funcionalidade proposta neste trabalho, podem ajudar os responsáveis pelo caso em uma mediação, a tomarem decisões juntamente com as partes envolvidas, enquanto que apenas 4,5% não julgam necessária a utilização desta funcionalidade para ajudar nas decisões.

Em contrapartida, 40,9% dos entrevistados confiariam na proposta elaborada pelo sistema, uma vez que essa proposta seria elaborada a partir dos dados extraídos pra análise. Um percentual de 40,9% utilizariam a proposta elaborada pelo sistema como base para o desenvolvimento de uma outra proposta, esses dados podem ser conferidos no Gráfico 11.

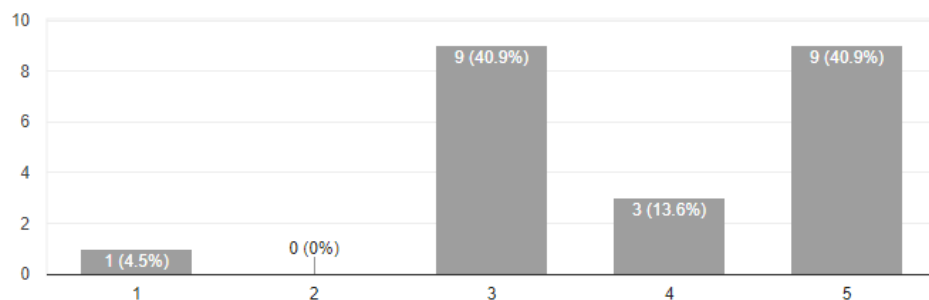


Gráfico 11- Taxas da confiabilidade dos entrevistados sobre a proposta elaborada pelo sistema

Fonte: Elaborado pelo autor

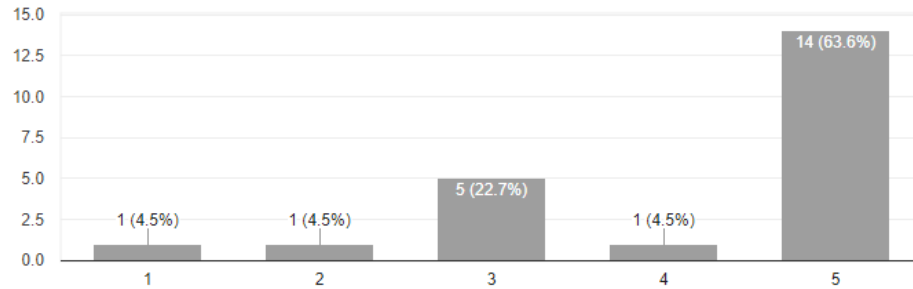


Gráfico 12- Percentual de entrevistados que usariam o sistema de mediação digital com a funcionalidade proposta

Fonte: Elaborado pelo Autor

O Gráfico 12 tem os dados sobre a utilização do sistema de mediação digital com a funcionalidade proposta. 63,3% dos entrevistados usariam o sistema de mediação digital como um todo para auxiliar nas mediações, 4,5% não usariam o sistema de forma alguma e 22,7% utilizariam o sistema para realizar tarefas específicas.

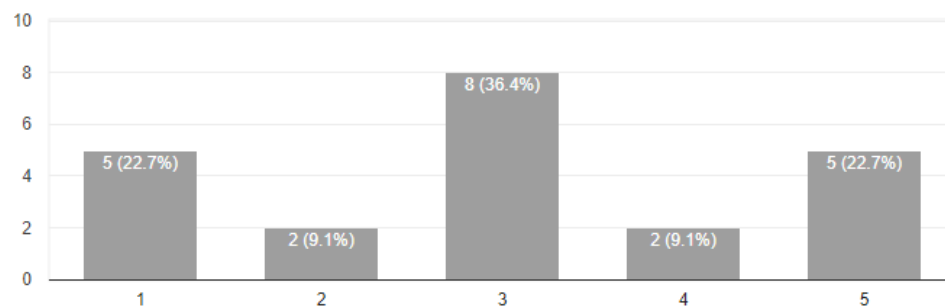


Gráfico 13 - Resultado da pesquisa sobre análise da proposta da parte requerente

Fonte: Elaborado pelo Autor

A pesquisa também abordou aspectos mais técnicos relativos ao processo de mediação. O Gráfico 13, mostra qual é a opinião do entrevistado sobre a análise do problema abordado pela parte requerente em uma mediação. Somente 22,7% dos entrevistados opinaram que essa análise não é complexa, 36,4% julgam o nível de dificuldade dessa análise mediana e outros 22,7% acreditam que a análise é árdua.

Grande parte dos entrevistados (31,8%), não fariam essa análise de forma automática como mostra o Gráfico 14, apenas 18,2% confiariam no sistema para realizar esta tarefa, 18,2% utilizariam a análise feita pelo sistema e fariam sua própria análise, provavelmente para confrontar os resultados obtidos.

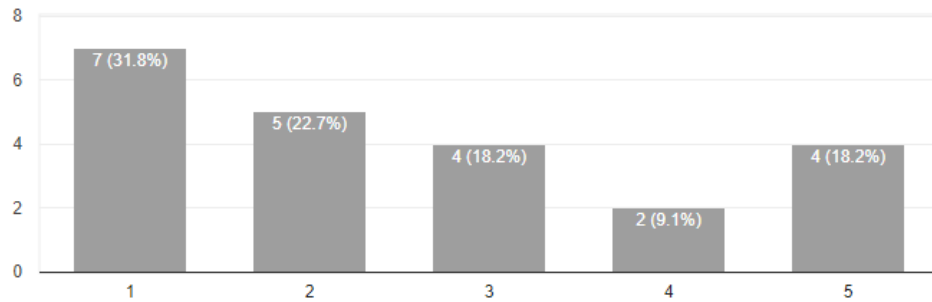


Gráfico 14- Percentual de entrevistados que usariam a análise automática do sistema

Fontes: Elaborado pelo Autor

A seguinte parte da pesquisa, tenta compreender o tipo de rigor que deve ter a análise feita sobre o caso de mediação. O Gráfico 15, mostra a opinião do usuários sobre o quão sistemática essa análise deve ser, apenas 4,5% dos entrevistados opinaram que a análise deve ser metodológica, 27,3% são aqueles que consideram a análise simples e 36,4% avaliam essa análise como mediana.

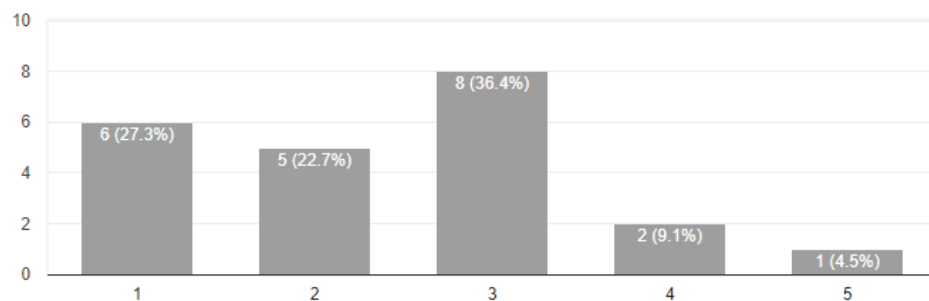


Gráfico 15 - Resultados sobre o nível de rigor das análises

Fonte: Elaborado pelo Autor

Correlacionado ao Gráfico 15, o Gráfico 16 mostra a opinião do entrevistado sobre o nível de rigor ao qual o sistema deverá tratar as análises, 13,6% acreditam que essa análise feita a partir do sistema deve ser o mais detalhada possível, 22,7% acham que essa análise não terá o nível de precisão desejada, por fim, 31,8% dos entrevistados responderam que a análise feita pelo sistema teria um nível bom de detalhamento.

3.11. Resultados sobre como devem ser exibidas as análises feitas pelo sistema

Tabela 2 - Exibição do resultado das análises

| | |
|--------------------------|--------------|
| Gráficos | 12,7% |
| Tabelas | 17,3% |
| Descrição Textual | 54,5% |
| Árvore de Decisão | 16,4% |

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Tabela 2, exibe o resultado da pesquisa no que diz respeito a como os usuários gostariam de receber a análise dos dados. Mais da metade (54,5%) dos entrevistados preferem a descrição textual para exibição dos resultados das análises, pode-se deduzir que esse fato se dê pela preferência em utilizar parte dessa descrição para introduzir às partes envolvidas na mediação, com base nos dados do Gráfico 11 e do Gráfico 13.

Em segundo lugar se encontra a as tabelas, a qual mostraria para o usuário os resultados com estimativas de sucesso com base nas previsões de cada decisão a ser tomada.

Sobre a criação da proposta do ponto de vista da parte requerente, quase 47,1% dos entrevistados preferem manter a descrição textual, enquanto 30,1% preferem responder um formulário que seria criado de maneira específica para cada caso, de modo padronizar um modelo de proposta.

Tabela 3 - Metodologia de elaboração da proposta pela parte requerente

| | |
|---------------------------------|--------------|
| Descrição Textual | 47,1% |
| Seleção de tópicos | 13,8% |
| Escaneamento de arquivos | 9% |
| Formulário | 30,1% |

Fonte: Elaborado pelo Autor

Os dados da Tabela 4, são semelhantes aos dados da Tabela 3, todavia agora o contexto é a elaboração da proposta pela parte requerida, 47,1% deseja desenvolver o modelo

com uma descrição textual, 37,6% desejam preencher um formulário mas houve empate entre a seleção e tópicos e o escaneamento e documento, como mostra a Tabela 4 a seguir.

Tabela 4 - Metodologia de elaboração da proposta pela parte requerida

| | |
|---------------------------------|--------------|
| Descrição Textual | 47,1% |
| Seleção de tópicos | 13,8% |
| Escaneamento de arquivos | 1,5% |
| Formulário | 37,6% |

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Tabela 5, mostra a opinião dos entrevistados quanto a forma de exibição da proposta recebida pela parte requerida, 49,1% preferem a descrição textual, 25,5% optaram pela exibição de tópicos principais agrupados por categoria, 17,3 desejam ver o resultado da análise de forma textual com trechos defendidos pela ótica da lei, e por fim 8,1% escolheram a forma textual com trechos ofendidos pela lei.

Tabela 5 - Exibição da proposta-resposta da parte requerida para a parte requerente

| | |
|------------------------------------|--------------|
| Descrição Textual | 49,1% |
| Agrupados por categoria | 25,5% |
| Trechos defendidos pela lei | 17,3% |
| Trechos ofendidos pela lei | 8,1% |

Fonte: Elaborado pelo Autor

Tabela 6- Exibição da resposta-proposta da parte requerente para a parte requerida

| | |
|------------------------------------|--------------|
| Descrição Textual | 40% |
| Agrupados por categoria | 40% |
| Trechos defendidos pela lei | 16,4% |
| Trechos ofendidos pela lei | 3,6% |

Fonte: Elaborado pelo Autor

A Tabela 6, mostra a opinião dos entrevistados sobre exibição para a parte requerida, da proposta inicial, ou da resposta feita pela parte requerente à proposta feita pela parte

requerida. Ficaram empatadas em 40% a exibição dos resultados de forma textual e agrupados por categoria, novamente foi mais importante também, trazer os dados defendidos pela lei ao invés dos dados ofendidos pela lei.

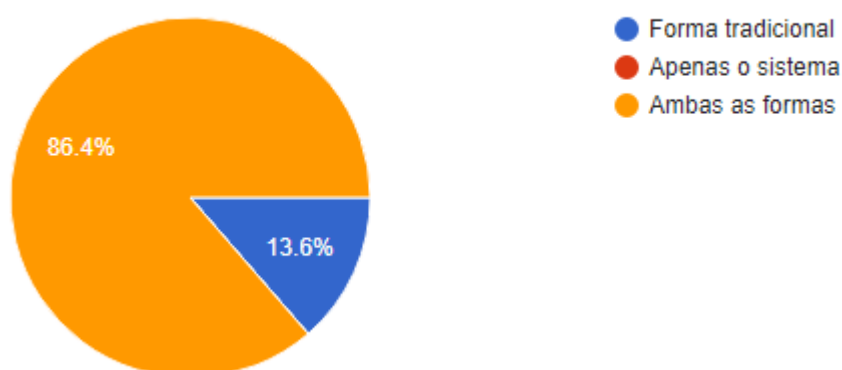


Gráfico 16 - Metodologia para revisão das propostas

Fonte: Elaborado pelo Autor

O Gráfico 16, mostra o resultado da pesquisa sobre como deve ser realizada a revisão das propostas, mais de 80% dos entrevistados responderam que a revisão deve ser feita pelo sistema e depois pela parte responsável, enquanto que 13,6% optaram por realizar a revisão da forma tradicional.

3.12. Perfil dos entrevistados

A Tabela 7 mostra os dados coletados sobre o perfil dos entrevistados, dos quais 36,4% são acadêmicos, 22,7% são mediadores, 13,6% são advogados, 13,5% são juízes, 4,5% são escrivães de polícia, 4,5% são promotores, e 4,5% assistentes administrativos.

Tabela 7 - Perfil dos entrevistados

| | |
|------------------|--------------|
| Acadêmico | 36,4% |
| Mediador | 22,7% |
| Advogado | 13,6% |

| | |
|----------------------------------|--------------|
| Juiz | 13,5% |
| Escrivão de polícia | 4,5% |
| Promotor | 4,5% |
| Assistente administrativo | 4,5% |

Fonte: Elaborado pelo Autor

3.13. Discussão dos resultados

Em relação aos resultados encontrados na aplicação deste trabalho, foi possível compreender que existe uma carência na automação de alguns processos que são feitos no meio jurídico, mas que não basta somente ter uma solução, é necessário também que haja uma reformulação na maneira como os processos são conduzidos, pois de acordo com os dados coletados, a maioria dos entrevistados consideram o uso de um sistema eletrônico como forma de apoio, porém em contrapartida, grande parte do público entrevistado não tem conhecimento sobre esses sistemas, como o de mediação digital.

Por outro lado, alguns entrevistados temem que seus cargos possam ser roubados por algum tipo de sistema inteligente, como o de medição digital e mesmo assim reconhecem que esse sistema é relevante e que pode ser melhorado. Esta pesquisa serviu para mostrar também, que a demora na conclusão de uma mediação não tem como fator responsável o tempo que é gasto para elaborar uma solução, mas que esse fator é um dos principais causadores deste problema.

Outro aspecto importante, é o nível de confiabilidade que o sistema de mediação digital deve ter, tanto para conduzir a mediação quando para fazer a análise dos dados expostos pelas partes envolvidas, a consistência destas análises de acordo com esta pesquisa, deve ser de maior qualidade possível, pois os entrevistados se sentiriam mais seguros se estas análises forem feitas tanto pelo sistema, quanto pelos responsáveis na solução dos conflitos apresentados no sistema de mediação digital.

CONCLUSÃO

Ao decorrer da elaboração deste trabalho foi possível compreender o quão complexo é a elaboração de uma ideia para um sistema de ênfase jurídica, uma vez que existem muitas regras as quais um sistema tem de seguir para que possa ser aceitável pelo público jurídico.

Outro aspecto importante, é a dificuldade da coleta de dados sobre os sistemas eletrônicos que são usados no âmbito jurídico, pois os relatórios de uso desses sistemas não são atuais, o que pode prejudicar a avaliação e análise desses sistemas.

Também foi possível compreender, que o sistema de mediação judicial não é amplamente utilizado porque não acrescenta nos processos de mediação e solução de conflitos, antes permite que mais casos possam ser encaminhados aos NUPEMECS sem que se saiba a disponibilidade do núcleo para ajudar as partes envolvidas na homologação de um acordo.

Este trabalho possibilitou avaliar a ideia de uma funcionalidade como útil para o sistema de mediação, tanto no uso do sistema como único meio para tentativa de acordo entre as partes envolvidas, quanto no uso do sistema como ferramenta de auxílio dos responsáveis por gerenciar os casos de mediação.

Conclui-se também, que existe um preconceito dentre a comunidade jurídica sobre o uso de sistemas inteligentes para ajudar na solução de problemas. Alguns membros desta comunidade acreditam que os sistemas inteligentes virão apenas para ajudar, mas de forma semelhante, existem outras partes do corpo jurídico que temem que os sistemas inteligentes venham tirar suas funções, uma vez que foi demonstrado aqui que esse tipo de sistema pode ter autonomia para lidar com os problemas judiciais de forma eficiente.

Em contrapartida, a maioria dos entrevistados consideram o uso de um sistema eletrônico para solucionar conflitos, não excluindo o fator humano do processo das metodologias de resolução, mas antes mantendo o mesmo como mediador das informações que seriam obtidas pelas análises do sistema.

Por fim, conclui-se que o sistema de mediação digital com a ideia aqui proposta, podem trazer desempenho, eficiência e facilidade para a resolução de conflitos no sistema jurídico

TRABALHOS FUTUROS

A pesquisa contida nesta monografia pode dar seguimento aos seguintes trabalhos:

- Criação de um manual para desenvolvimento de sistemas jurídicos, o manual deve abordar ideias gerais sobre como estes sistemas devem se comportar, em cada área distinta do direito.
- Análise dos processos jurídicos que podem ser conduzidos com sistemas inteligentes, com o objetivo de planejar a automação destes processos.
- Análise dos impactos da implementação da ideia proposta neste trabalho para planejar métodos de desenvolver a funcionalidade sem que a mesma fira algum aspecto jurídico.
- Desenvolver a API de análise de sentimentos com intuito de atender a ideia proposta neste trabalho.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, Maria Luísa. **A Teoria dos Jogos e os Oligopólios**. Luanda: Editora UAN, 2004

BRIGIDA, Alexandre Sartini; GARBUGIO, Gilmar; BORTOLOSSI, Humberto José; SANTOS, Polyane Alves; BARRETO, Larrisa Santana. **Uma Introdução a Teoria dos Jogos**. Bahia: Editora UFB, 2004.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **O Novo Processo Civil Brasileiro**. 2ªed. São Paulo: Editora ATLAS, 2016

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: 2016.

FIANI, Ronaldo. **Teoria dos Jogos – Com Aplicações em Economia, Administração e Ciências Sociais**. 3ªed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2006.

FUNDENBERG, Drew; TIROLE, Jean. **Game Theory**. Cambridge: The Mit Press, 1991.

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil**. 7ªed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2016.

NETO, Álvaro Francisco Fernandes. **Gestão de Conflitos**. São Paulo, 2005.

SENADO FEDERAL. **Código de Processo Cível**. 9ªed. Brasília: Secretaria de Editoração e Publicações, 2016.

THEODORE, L. Turocy; STENGEL, Bernhard. **Game Theory**. London: Texas A&M University, 2001.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação Judicial – Discursos e Práticas**. São Paulo: Editora Método, 2008.

O Que é Mediação. Disponível em

<http://www.tjrj.jus.br/ca/institucional/mediacao/estrutura-administrativa/o-que-e-mediacao>> Acesso em: 14/04/17

Conciliação e Mediação. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>> Acesso em: 14/04/2017

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. Disponível em <<http://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Conciliacao/Nupemec>> Acesso em 16/09/2017

WAZLAWICK, Raul Sidnei. **Metodologia de Pesquisa para Ciência da Computação.** São Paulo: Editora Elsevier. 2009

VICENTE, Eduarda. **Análise de Sentimentos, uma aplicação da inteligência artificial que avalia o comportamento do seu público.** Programmers, 2017. Disponível em <<http://www.programmers.com.br/analise-de-sentimentos-uma-aplicacao-da-inteligencia-artificial-que-avalia-o-comportamento-do-seu-publico>>. Acesso em: 13/12/2017.

APÊNDICE 1 – ENTREVISTA COM OS DESENVOLVEDORES DO SISTEMA DE MEDIAÇÃO JUDICIAL

Pesquisa realizada com a secretaria do Conselho Nacional de Justiça através do endereço de e-mail secretariageralcnj@cnj.jus.br entre 9/2017 e 11/2017

Pesquisador - Quais comarcas estão usando o sistema de mediação digital para que eu possa entrar em contato?

Entrevistado - O sistema de mediação digital não é utilizado por nenhuma comarca. Ele é utilizado apenas pelos NUPEMECs em caso de mediações que há solicitação de homologação por um juiz. Mas em sua grande maioria, os conflitos são resolvidos online sem a necessidade de ser enviado para um juiz homologar.

Pesquisador - Por que não podem ser abertos processos de mediação de pessoa física para pessoa física?

Entrevistado - Informo que o sistema de Mediação Digital encontra-se disponível apenas para o tratamento de demandas originárias de pessoa física em face de pessoa jurídica

APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE PROPOSTA

Este apêndice, contém as questões do questionário que foi aplicado para avaliar a funcionalidade idealizada pelo trabalho. As questões cujas respostas são níveis de 1 a 5, tentam compreender a nota qual o entrevistado utilizou como respostas, sendo o nível 1, o pior cenário, representando a negativa máxima, enquanto o nível 5 representa o melhor cenário, na qual o usuário concorda plenamente com as hipóteses apresentadas.

Questão 1.

Você é

- Acadêmico
- Advogado
- Juiz
- Mediador
- Promotor
- Procurador

*

Questão 2.

Já utilizou o sistema judiciário para resolução de algum conflito? *

- Sim
- Não

Questão 3.

Sendo 1 não e 5 sim, defina o nível de seguinte pergunta ; Você acredita que a eficiência do poder judiciário se dá apenas pela resolução de algum caso que esteja transitando nos tribunais?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 4.

Você consideraria o uso de algum sistema eletrônico para solucionar algum conflito ?

Sim

Não

Questão 5.

Conhece o sistema de mediação digital? *

Sim

Não

Questão 6.

O sistema de mediação digital pode ajudar o meio jurídico? *

1

2

3

4

5

Questão 7.

Essa funcionalidade é útil para o sistema de mediação digital? *

1

2

3

4

5

Questão 8.

O meio jurídico precisa desse tipo de sistema como o sistema de mediação digital?

1

2

3

4

5

Questão 9.

O sistema de mediação digital pode substituir alguma parte do corpo jurídico?

1

2

3

4

5

Questão 10.

Para você, no processo de mediação, a elaboração da proposta é o fator responsável pela demora da conclusão da mediação?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 11.

Se você fosse o mediador, confiaria na proposta que foi elaborada pelo sistema como solução do conflito?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 12.

Você usaria o sistema de mediação digital para resolver um conflito? *

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 13.

Você acha que a análise de um problema do ponto de vista da parte requerente (quem iniciou o processo de mediação) é complexa?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 14.

Você acha que a análise de um problema do ponto de vista da parte requerente (quem iniciou o processo de mediação) é exaustiva?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 15.

Você acha que a análise de um problema do ponto de vista da parte requerente (quem iniciou o processo de mediação) pode ser feita de forma automática?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 16.

Você acha que o fator responsável pela aceitação do acordo pelas partes é a imparcialidade?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 17.

Você acha que a análise de um caso de mediação deve ser apenas sistemática e rigorosa?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 18.

Você acha que a análise de um caso de mediação feita pelo sistema, seria sistemática e rigorosa?

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Questão 19.

Na sua opinião, como deveria ser exposta o resultado das análises?

- Gráficos (ex. gráfico de barras, gráfico de pizza)
- Tabelas (ex. comparando pontos principais da proposta de solução)
- Descrição textual (ex. enfatizando o porque usar tal proposta de solução)
- Árvore de decisão (balões de texto interligados estimando a probabilidade de aceitação proposta)

Questão 20.

Qual a metodologia que você desejaria para trabalhar com a elaboração da proposta para a parte requerente no sistema, ou seja, a parte que inicia a medição?

- Descrição textual livre
- Selecionar tópicos recorrentes e deixar que o sistema elabore a proposta.
- Escaneamento de arquivos para elaboração da proposta com base nestes arquivos
- Responder um formulário com os dados específicos sobre a proposta.

Questão 21.

Qual a metodologia que você desejaria para trabalhar com a elaboração da proposta para a parte requerente no sistema, ou seja, aquela que responderá a parte requerida?

- Descrição textual livre
- Selecionar tópicos recorrentes e deixar que o sistema elabore a proposta.
- Escaneamento de arquivos para elaboração da proposta com base nestes arquivos
- Responder um formulário com os dados específicos sobre a proposta.

Questão 22.

Como você gostaria de ver a proposta recebida pela parte requerente (quem iniciou a mediação)?

- Texto livre
- Tópicos principais da proposta agrupados por categoria
- Com trechos da proposta defendidos pela ótica da lei
- Com trechos da proposta ofendidos pela ótica da lei

Questão 23.

Como você gostaria de ver a proposta recebida pela parte requerida (quem respondeu a proposta daquele quem iniciou a mediação)?

- Texto livre
- Tópicos principais da proposta agrupados por categoria
- Com trechos da proposta defendidos pela ótica da lei
- Com trechos da proposta ofendidos pela ótica da lei

Questão 24.

A revisão das propostas devem ser feitas apenas na forma tradicional ou analisada pelo sistema e depois pela parte responsável e/ou vice-versa?

- Forma tradicional
- Apenas o sistema
- Ambas as formas