

## O SINDEC como uma tecnologia propensa a incentivar a resolução de conflitos através das conciliações extrajudiciais.

SINDEC as a technology prone to encourage conflict resolution through out-of-court conciliation.

Beatriz Garcia Candido Florêncio (IC)<sup>1</sup>, Alex Renan de Sousa Galvão (IC)<sup>2</sup>, Mariana Dionísio de Andrade (PQ)<sup>3</sup>.

1- Graduanda do Curso de Direito da Universidade de Fortaleza, Fortaleza-CE

2- Graduando do Curso de Direito da Universidade de Fortaleza, Fortaleza-CE

3- Universidade de Fortaleza – UNIFOR

beathiz\_1881@hotmail.com

alexrdsg@gmail.com

mariana.dionisio@unifor.br

### Resumo

O presente estudo tem como objetivo responder ao seguinte problema de pesquisa: O *software* SINDEC contribui ou pode cooperar para a promoção do aumento das conciliações extrajudiciais e conseqüentemente para a democratização do acesso à justiça? Dessa forma, o tema busca abordar como as plataformas de acesso de dados e esse tipo de tecnologia, podem contribuir para a proteção de direitos e como podem influenciar a sociedade a pensar criticamente com base em informações seguras, bem como, incentivar a popularização do acesso à informação. Além disso, tem como objetivo apresentar a conciliação extrajudicial como meio que pode ser mais eficaz e célere em comparação ao meio judicial nos casos adequados. Portanto, para o desenvolvimento do trabalho, utilizou-se metodologia qualitativa, com base em dados obtidos com o Ministério Público do Estado do Ceará e outros disponíveis na *internet* em sites oficiais do governo. Por fim, conclui-se que o SINDEC pode cooperar para a promoção do aumento das conciliações extrajudiciais e conseqüentemente oportunizar a democratização do acesso à Justiça, uma vez que, ao passar a catalogar os dados acerca dos resultados das audiências extrajudiciais de conciliação, pode incentivar mais pessoas a procurar este meio de resolução de conflito não litigioso.

The present study aims to respond to the following research problem: Does SINDEC software contribute or can it cooperate to promote the increase of extrajudicial conciliation and, consequently, to the democratization of access to justice? In this way, the theme seeks to address how data access platforms and this type of technology can contribute to the protection of rights and how they can influence society to think critically based on secure information, as well as, encourage the popularization of access the information. In addition, it aims to present extrajudicial conciliation as a means that can be more effective and expeditious compared to the judicial environment in appropriate cases. Therefore, for the development of the work, a qualitative methodology was used, based on data obtained from the Public Ministry of the State of Ceará and others available on the internet on official government websites. Finally, it is concluded that SINDEC can cooperate in promoting the increase of extrajudicial conciliation and, consequently, in favor of the democratization of access to justice, since in cataloging the data on the results of the extrajudicial conciliation hearings it can encourage more people to seek this non-contentious means of conflict resolution.

Palavras-chave: SINDEC. Plataforma de Dados. Acesso à Informação. Conciliação Extrajudicial. Acesso à Justiça.

Keywords: SINDEC. Data Platform. Access to Information. Extrajudicial Reconciliation. Access to justice.

## **Introdução**

Destinado a responder o problema de pesquisa supracitado, este artigo tem como justificativa a relevância da conciliação extrajudicial no contexto jurídico atual, além de ser um método idôneo contra a morosidade processual. Além do mais, a forma como os avanços tecnológicos impactam o direito pode potencializar a utilização de vários recursos e institutos jurídicos benéficos à sociedade, sendo a conciliação apenas mais um deles, atestando, mais uma vez, a importância e a atualidade do tema abordado.

O artigo é dividido em 3 tópicos: O primeiro, dedicado à metodologia, onde é descrito as técnicas utilizadas para análise dos dados e a forma como eles foram obtidos; O segundo, destinado aos resultados e discussões, nele é demonstrado a importância da conciliação como alternativa ao processo judicial, como meio garantidor do acesso à justiça e da razoável duração do processo, a funcionalidade do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e a análise de dados propriamente dita; O terceiro, por fim, expõe as considerações finais acerca do tema, ressaltando a importância do SINDEC, da autocomposição e do registro de dados, com o viés de promover o acesso às informações pela sociedade.

## **Metodologia**

Esta pesquisa é qualitativa, porque, conforme Vosgerau, Meyer e Contreras (2017, p. 911), os dados foram interpretados visando extrair o máximo de informações possíveis sobre o problema de pesquisa. Nesse sentido, foi utilizada uma análise subjetiva, ou seja, com base na ótica dos pesquisadores, tendo como resultados a descrição e a valoração de tais dados.

A análise procedeu no sítio eletrônico do SINDEC, porém, os dados disponíveis não eram suficientes. Diante disso, foi enviado ao Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE) uma solicitação de acesso à informação, por meio de um formulário eletrônico localizado no sítio virtual da aludida instituição que gerou registro de protocolo de nº 4878/2019-3, tendo sido enviado no dia 10/02/2019 e recebido no dia 19/02/2019. Na resposta dada pelo órgão, alguns dados indicavam o SINDEC como fonte. Não foi possível, entretanto, confirmar tais informações na plataforma do sistema.

## **Resultados e Discussão**

### **1. A CONCILIAÇÃO COMO ALTERNATIVA AO LITÍGIO PROCESSUAL E A GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA E DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO.**

A conciliação foi implementada pelo Conselho Nacional de Justiça em 2006, por meio do Movimento pela Conciliação (Conselho Nacional de Justiça, 2018, p. 136). Conforme defendido por Scavone Jr (2016) a conciliação tem como principal característica a figura do conciliador que pode sugerir soluções visando a resolução da demanda. Essas sugestões não possuem caráter

compulsório, desse modo, não reduzem a autonomia da vontade e a capacidade decisória das partes, diferente das decisões judiciais e arbitrais. Além disso, a ausência de relações contínuas e a figura do interventor são as características que diferem a conciliação da mediação.

Com base nos dados do Relatório Justiça em Números 2018, a utilização da autocomposição aumentou anualmente, desde 2015, ou seja, após o estímulo da nova legislação processual e a necessidade social, tendo em vista morosidade judiciária na resolução de conflitos. Além disso, os dados analisados referem-se somente à conciliação judicial, mas que refletem o aumento do uso da técnica em comento. Dessa forma, a administração de conflitos ganha espaço na dinâmica jurídica, porque pode ser realizada de forma judicial e extrajudicial. Vale ressaltar que os equivalentes jurisdicionais possibilitam a efetivação do Acesso à Justiça e da Razoável duração do processo, pois proporcionam economia de custos e de tempo, além da oportunidade de conseguir uma resposta satisfatória em tempo aceitável (GAMA e MEDEIROS, 2017), devendo por isso

## 2. FINALIDADE E FUNCIONAMENTO DO SINDEC.

O SINDEC segundo o seu *site* tem como um dos seus objetivos realizar o registro das demandas individuais dos consumidores que procuram os Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) para lidar com questões relacionadas ao direito dos consumidores. Dessa forma, é uma plataforma que organiza e consolida bases locais, com o intuito de formar um banco de dados e informações nacionais relacionados aos problemas enfrentados pelos consumidores.

A ferramenta foi desenvolvida em cooperação com a UnB/Laboratório LATITUDE. Ademais, aponta o MPCE, em resposta, que o *software* é importante, pois está à disposição dos órgãos de proteção do consumidor com diversas finalidades relacionadas à gestão da política de defesa do consumidor, sendo uma delas o oferecimento de recursos de registro para acompanhamento das demandas e para a geração de relatórios gerenciais.

Conforme o *site* oficial do SINDEC, atualmente, o sistema consolida mais de 21 milhões de registros de atendimentos e mais de 400 PROCONs cadastrados em todo o país, além disso, afirma-se que inicialmente o intuito com a criação foi de sistematizar e integrar a ação dos PROCONs, mas que no decorrer da existência do sistema este passou a ser fonte de informações para o estabelecimento de políticas públicas de defesa do consumidor.

Além das funções mencionadas, o banco registra os tipos de atendimento realizados pelos PROCONs de todo o país e também menciona que os dados não são utilizados somente pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, mas também por pesquisadores e operadores do direito. Ao final da aba “Sobre o SINDEC”, o site afirma que o sistema permite aumentar a transparência, perante a sociedade das questões que envolvem o direito do consumidor.

Por fim, os dados existentes sobre os atendimentos constam na aba “Atendimentos” e é possível escolher qualquer estado brasileiro que se quer visualizar as informações e em qual dos PROCONs desse estado. Nessa aba constam o número total de atendimentos realizados, de acordo com o ano selecionado, existindo na plataforma apenas os dados dos anos de 2015 até o ano de 2019, apesar de a plataforma existir desde o ano de 2007, conforme resposta do MPCE. Além disso, também há a porcentagem acerca da quantidade que um determinado tipo de atendimento foi realizado, sendo dividido em duas modalidades: consulta e reclamação ou denúncia. Ademais, há a porcentagem sobre a área dos atendimentos, bem como quais os assuntos e problemas mais demandados, todos em categorias diferenciadas. Por fim, é disponibilizado o perfil do consumidor do ano em questão, informando a porcentagem da faixa etária e do gênero que mais buscou os serviços dos PROCONs.

### 3. ANÁLISE DE DADOS OBTIDOS COM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ E NO *SITE* DO SINDEC.

A análise dos dados teve como objetivo averiguar, através das informações disponibilizadas no SINDEC e pelo Ministério Público do Estado do Ceará, como funcionam e qual os resultados gerados com a realização das audiências de conciliação extrajudiciais promovidas a partir da estrutura favorecida pelo Sistema de Proteção ao Direito do Consumidor, bem como avaliar como a transparência e a disponibilização desses dados podem contribuir para o aumento da resolução dos conflitos de forma extrajudicial.

Dessa forma, buscou-se no *site* do SINDEC, a fim de analisar os resultados das audiências de conciliação realizadas pelos Procons, informações sobre o registro do número de conciliações agendadas, a quantidade de conciliações que foram efetivamente realizadas por mês e sobre o número de acordos realizados, com o objetivo de analisar o índice de procura deste meio de resolução por parte da população consumerista e a efetividade desse meio para resolver conflitos, a partir do número de acordos realizados.

Cumprido destacar que há uma carência sobre os dados acerca dos resultados dos atendimentos realizados pelos órgãos que compõem o Sistema de Proteção do Direito do Consumidor. Dessa forma, dificulta-se a análise acerca da eficácia do uso da conciliação para a resolução dos conflitos na esfera consumerista, de forma extrajudicial, pois não é registrado informações, como o número de conciliações realizadas e quantos acordos são feitos, por exemplo.

Na plataforma do SINDEC é esclarecido apenas, na aba “Sobre o SINDEC”, que as conciliações e acordos extrajudiciais são realizadas quando há atendimento do tipo Reclamações ou Denúncias nas modalidades de “Atendimento Preliminar” que ocorre quando o Procon obtém acordo com o fornecedor por telefone, de “Carta de Informações Preliminares (CIP)” que acontece quando o PROCON envia uma carta ao fornecedor e por meio desta pode ser realizado um acordo e, por último, por meio de “Abertura Direta de Reclamação” que instaura um processo

administrativo que, a critério do PROCON, poderá ser finalmente realizada uma audiência de conciliação extrajudicial, podendo ao final haver a inclusão do fornecedor nos cadastros de reclamações fundamentadas.

Dessa forma, foi enviado formulário de solicitação de informações ao MPCE, a fim de obter os dados sobre as audiências de conciliação extrajudiciais no âmbito do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON). Desse modo, o órgão informou, com relação aos atendimentos, que são entregues 70 senhas diárias para atendimento ao consumidor, sendo 38 retornos diários.

No que concerne às audiências de conciliação, afirmou o MPCE que estas são agendadas previamente, através de uma pauta mensal que indica os dias e horários disponíveis, e que são realizadas 28 audiências, dentre as quais 50% são formalizados acordos entre as partes. De acordo com a referida instituição, a justificativa dos 50% dos acordos formalizados nas audiências, é decorrente do grande índice de solução dos reclamos registrados pelos consumidores resolvidos de forma preliminar. Entretanto, não foi especificado acerca de qual período condiz os dados informados e não foi possível confirmar os dados junto à plataforma do SINDEC por não haver o registro, de modo especificado, dessas informações.

## **Conclusão**

Portanto, com base no que foi apresentado, pode-se concluir que as plataformas de dados, de forma geral, contribuem para a disseminação do acesso à informação e devem ser popularizadas não só para pesquisadores ou profissionais do Direito, mas para a população, de forma ampla, tendo em vista colaborar para a disseminação de dados embasados em pesquisa ou em registro de acontecimentos sociais.

Atualmente, muito se questiona acerca da eficiência dos meios autocompositivos e é através da pesquisa e da organização dos dados acerca desses meios que é possível analisar essa questão. Por isso, verifica-se a importância de estimular a criação de tecnologias que possibilitem o registro e esquematização dos dados, para viabilizar o acesso, por todos, das informações. Em 2018, conforme notícia veiculada no *site* do Ministério Público do Estado do Ceará, (2018, *on line*) a instituição alcançou o primeiro lugar em transparência de dados no Brasil. Entretanto, verifica-se a importância da qualidade, da solidez e da disponibilidade dos dados para a pesquisa e a população. Dessa forma, não basta apenas ser transparente no sentido de ser acessível a busca dos dados, é necessário o registro e a disponibilização de maneira adequada das informações, pois caso isso não ocorra, torna-se inviável a contribuição dos dados para mudanças sociais.

No caso específico do SINDEC, é possível inferir que é importante que seja realizada também a contabilidade sobre os acordos e as audiências de conciliação extrajudiciais, tendo em vista ser útil no ponto de vista de que com a disponibilização desses dados o consumidor toma consciência da possibilidade de resolução de um possível conflito que possa surgir, de forma

eficiente e rápida. Além disso, a sociedade, ao tomar conhecimento da eficiência e dos resultados concretos dos atendimentos dos órgãos do Sistema de Proteção dos Direitos do Consumidor, passa a buscar com maior frequência a concretização dos seus direitos, de forma pacífica, através da conciliação. Dessa forma, evita-se a utilização do Poder Judiciário, de forma indiscriminada, para qualquer questão que, muitas vezes, poderia ser resolvida através da autocomposição, o que evita também uma possível morosidade judicial.

Nesse sentido, o SINDEC é uma tecnologia que pode cooperar para a promoção do aumento das conciliações extrajudiciais e conseqüentemente oportunizar a democratização do acesso à Justiça, uma vez que, ao passar a catalogar os dados acerca dos resultados das audiências extrajudiciais de conciliação, pode incentivar mais pessoas a procurar este meio de resolução de conflito não litigioso. Ademais, viabiliza a difusão de outras formas de Acesso à Justiça. Entretanto, para isso, é necessário primeiro que *softwares* desse tipo, de registro e catalogação de dados, tornem-se populares entre os cidadãos e utilizem da tecnologia, com o objetivo de tornar prático e de simples compreensão o acesso às informações, com o intuito de garantir, portanto, a universalização de direitos.

## Referências

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2018**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>.

GAMA, Guilherme Calmon Nogueira da. MEDEIROS, Maria Lúcia Sucupira. **Métodos Adequados de Solução de Conflitos da Justiça Restaurativa Frente ao Novo Código de Processo Civil**. Revista Quaestio Iuris, vol.10, nº.04, Rio de Janeiro, 2017. pp.2745-2762. DOI: 10.12957/rqi.2017.30812.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ. **MPCE alcança 1º lugar em ranking de transparência do MP brasileiro**. Disponível em: <http://www.mpce.mp.br/2018/12/17/mpce-alcanca-1-lugar-em-ranking-de-transparencia-do-mp-brasil/>.

SCAVONE JR, Luiz Antonio. **Mediação e Conciliação**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Sobre o SINDEC**. Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/pentaho/api/repos/%3Apublic%3ASindec%3AsobreSindec.wcdf/generatedContent>.

VOSGERAU, Dilmeire Sant'Anna Ramos. MEYER, Patrícia. CONTRERAS, Ricardo. **Análise de dados qualitativos nas pesquisas sobre formação de professores**. Rev. Diálogo Educ. Curitiba, v. 17, n. 53, p. 909-935, 2017.

## Agradecimentos

Ao Projeto Processo Civil e Proteção da Pessoa nas Relações Privadas (PROCIP) pelo suporte e estímulo.