



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO E POLÍTICAS PÚBLICAS

JULIA DA COSTA FERREIRA

**A plataforma Consumidor.gov.br como mecanismo
extrajudicial de composição de conflitos**

GOIÂNIA
2025



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE DIREITO

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO (TECA) PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TESES

E DISSERTAÇÕES NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a [Lei 9.610/98](#), o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

O conteúdo das Teses e Dissertações disponibilizado na BDTD/UFG é de responsabilidade exclusiva do autor. Ao encaminhar o produto final, o autor(a) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

1. Identificação do material bibliográfico

Dissertação Tese Outro*: relatório de pesquisa

*No caso de mestrado/doutorado profissional, indique o formato do Trabalho de Conclusão de Curso, permitido no documento de área, correspondente ao programa de pós-graduação, orientado pela legislação vigente da CAPES.

Exemplos: Estudo de caso ou Revisão sistemática ou outros formatos.

2. Nome completo do autor

Julia da Costa Ferreira

3. Título do trabalho

A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO MECANISMO EXTRAJUDICIAL DE
COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS

4. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador)

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante:

a) consulta ao(a) autor(a) e ao(a) orientador(a);

b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo da tese ou dissertação. O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.

Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

Obs. Este termo deverá ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.



Documento assinado eletronicamente por **Vanice Regina Lírio do Valle, Usuário Externo**, em 07/07/2025, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Julia Da Costa Ferreira, Discente**, em 07/07/2025, às 14:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5486413** e o código CRC **5CDD6EB3**.

JULIA DA COSTA FERREIRA

A plataforma Consumidor.gov.br como mecanismo extrajudicial de composição de conflitos

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Políticas Públicas (PPGDP), da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Goiás (UFG), como requisito para obtenção do título de Mestre(a) em Direito e Políticas Públicas.

Área de concentração: Direito da Administração e das Políticas Públicas.

Linha de pesquisa: Regulação, efetividade e controle constitucional das políticas públicas.

Orientadora: Professora Doutora Vanice Regina Lírio do Valle

GOIÂNIA
2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Ferreira, Julia da Costa
A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO MECANISMO
EXTRAJUDICIAL DE COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS [manuscrito] /
Julia da Costa Ferreira. - 2025.
f.

Orientador: Profa. Dra. Vanice Regina Lírio do Valle.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás,
Faculdade de Direito (FD), Programa de Pós-Graduação em Direito e
Políticas Públicas, Goiânia, 2025.

Bibliografia. Anexos.
Inclui siglas, abreviaturas, gráfico, tabelas, lista de figuras, lista
de tabelas.

1. Conflito de consumo. 2. Consumidor.gov.br. 3. Método
alternativo. 4. Política nacional das relações de consumo. I. Valle,
Vanice Regina Lírio do, orient. II. Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

FACULDADE DE DIREITO

ATA DE DEFESA DE PRODUTO FINAL

Ata nº **08-2025** da sessão de defesa de produto final do mestrado de **Julia da Costa Ferreira**, que confere o título de Mestre(a) em **Direito e Políticas Públicas**, na área de concentração em **Direito da Administração e das Políticas Públicas**

Aos **vinte e seis dias do mês de maio de dois mil e vinte e cinco**, a partir da(s) **dezesete horas**, por meio de videoconferência, realizou-se a sessão pública de defesa de produto final de mestrado intitulado “A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR COMO MECANISMO EXTRAJUDICIAL DE COMPOSIÇÃO DE CONFLITOS”. Os trabalhos foram instalados pelo(a) Orientador(a), Professora Doutora Vanice Regina Lírio do Valle (PPGDP/UFG) com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: Professor Doutor Platon Teixeira de Azevedo Neto (PPGDP/UFG), membro titular interno e Professor Doutor Marcelo Pereira dos Santos (UNESA), membro titular externo. Durante a arguição os membros da banca não fizeram sugestão de alteração do título do trabalho. A Banca Examinadora reuniu-se em sessão secreta a fim de concluir o julgamento do produto final de mestrado, tendo sido o(a) candidato(a) **aprovado(a)** pelos seus membros. Proclamados os resultados pelo Professora Doutora Vanice Regina Lírio do Valle, Presidente da Banca Examinadora, foram encerrados os trabalhos e, para constar, lavrou-se a presente ata que é assinada pelos Membros da Banca Examinadora, aos **vinte e seis dias do mês de maio de dois mil e vinte e cinco**.

TÍTULO SUGERIDO PELA BANCA



Documento assinado eletronicamente por **Platon Teixeira De Azevedo Neto, Professor do Magistério Superior**, em 25/06/2025, às 14:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vanice Regina Lírio do Valle, Usuário Externo**, em 27/06/2025, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO PEREIRA DOS SANTOS, Usuário Externo**, em 04/07/2025, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5387329** e o código CRC **AEE3156E**.

Referência: Processo nº 23070.002006/2025-50

SEI nº 5387329

Dedico este trabalho ao meu amado pai,
que é a minha maior fonte de inspiração.
A ele, toda a minha admiração.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu marido, que me auxiliou diuturnamente nesta caminhada, tornando possível a realização deste trabalho.

À minha mãe e aos meus irmãos, pelo incentivo e apoio nos momentos fundamentais.

Agradeço imensamente ao meu filho, Emmanuel, por trazer leveza a este período. Tenho certeza de que, sem ele, nada disso seria possível.

Por fim, mas não menos importante, agradeço à minha orientadora, Vanice, por contribuir com sua expertise para o desenvolvimento deste trabalho, e ao professor Saulo, cujos auxílios prestados em momentos de dificuldade foram imprescindíveis para a realização desse sonho.

“A sorte segue a coragem”
(Mario Sergio Cortella)

RESUMO

A presente pesquisa possui como objeto de estudo a plataforma Consumidor.gov.br, instituída pelo Decreto n.º 8.573/2015 como sistema alternativo de solução de conflitos de consumo. Justifica-se, portanto, pela necessidade de se verificar a aptidão da plataforma na resolução desses conflitos. Diante desse cenário, o problema de pesquisa consiste em responder a seguinte questão: “A plataforma Consumidor.gov.br é meio apto para a resolução extrajudicial de conflitos de consumo no Brasil?”. Em busca de possíveis respostas à problemática suscitada, delineou-se como objetivo geral: analisar a plataforma na resolução de conflitos de consumo no Brasil, identificando seus benefícios e limitações como mecanismo da Política Nacional das Relações de Consumo, destacando como objetivos específicos: analisar o estado da arte do método alternativo de resolução de conflitos, em suas diversas nuances, estudando sua evolução na perspectiva do acesso à justiça, tendo como marco temporal a Constituição Federal de 1988; analisar a taxa de resolução de conflitos; analisar o perfil de adesão à plataforma; investigar a satisfação dos usuários com os resultados obtidos. Como metodologia, esta pesquisa, predominantemente quantitativa- descritiva, envolveu um estudo empírico, com a realização de pesquisa documental, por meio da análise de documentos e de dados fornecidos pela Secretaria Nacional do Consumidor, a fim de interpretá-los e fundamentar o estudo. Concluiu-se que a plataforma promove avanços na autocomposição, porém sua aptidão plena depende do aprimoramento de métricas qualitativas, maior transparência, inclusão digital e articulação interinstitucional para reduzir litigiosidade em larga escala.

Palavras-chave: conflito de consumo; Consumidor.gov.br; método alternativo; Política Nacional das Relações de Consumo.

ABSTRACT

The present research has as its object of study the Consumidor.gov.br platform, established by Decree No. 8,573/2015 as an alternative system for resolving consumer disputes. It is therefore justified by the need to verify the suitability of the platform in resolving these conflicts. Given this scenario, the research problem consists of answering the following question: "Is the consumidor.gov.br platform a suitable means for the extrajudicial resolution of consumer disputes in Brazil?". In the search for possible answers to the problem raised, the general objective was outlined: to analyze the platform in the resolution of consumer disputes in Brazil, identifying its benefits and limitations as a mechanism of the National Policy of Consumer Relations, highlighting as specific objectives: to analyze the state of the art of the alternative method of dispute resolution, in its various nuances, studying its evolution from the perspective of access to justice, having as a time frame the Federal Constitution of 1988; to analyze the rate of dispute resolution; to analyze the profile of adherence to the platform; to investigate user satisfaction with the results obtained; to examine; As a methodology, this predominantly quantitative, descriptive research involved an empirical study, with documentary research, through the analysis of documents and data provided by the National Consumer Secretariat, in order to perform an analysis for interpretation to support the research. It was concluded that the platform promotes advances in self-composition, but its full suitability depends on the improvement of qualitative metrics, greater transparency, digital inclusion and inter-institutional coordination to reduce large-scale litigation.

Key-words: Access to justice; Consumer protection; Consumidor.gov.br; Extrajudicial dispute resolution; National Consumer Relations Policy.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fluxograma de integração PJe e Consumidor.gov.br	111
---	-----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução da quantidade de empresas credenciadas e de reclamações finalizadas	88
Gráfico 2 – Evolução das reclamações no ano de 2019 comparado com o ano de 2020	90
Gráfico 3 – Nível de adesão das empresas credenciadas ativas e desativadas.....	91
Gráfico 4 – Comparação de empresas credenciadas ativas e desativadas	93
Gráfico 5 – Nível de reclamações por segmento (2014 a 2023)	95
Gráfico 6 – Solução por segmento <i>versus</i> reclamações por segmento	96
Gráfico 7 – Problemas relatados	98
Gráfico 8 – Assuntos judicializados	100
Gráfico 9 – Usuários por gênero e faixa etária (%)	101
Gráfico 10 – Cadastrados conta prata ou ouro x usuários da plataforma	104
Gráfico 11 – Representação da pesquisa de satisfação	106
Gráfico 12 – Habitualidade	107
Gráfico 13 – Recomendação da plataforma Consumidor.gov.br.....	107
Gráfico 14 – Recomendação da plataforma Consumidor.gov.br.....	108
Gráfico 15 – Divulgação do Consumidor.gov.br	109

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Atribuições CNJ e Senacon.....	92
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Indicadores gerais	86
Tabela 2 – Métodos de cálculo dos indicadores.....	87
Tabela 3 – Assuntos recorrentes.....	97
Tabela 4 – Proporção de uso da internet por faixa etária – Brasil 2023	102

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR	Resolução Alternativa de Disputas
AGU	Advocacia-Geral da União
AIR	Análise de Impacto Regulatório
ANA	Agência Nacional das Águas
Anac	Agência Nacional de Aviação Civil
Anatel	Agência Nacional de Telecomunicações
Ancine	Agência Nacional do Cinema
Aneel	Agência Nacional de Energia Elétrica
ANM	Agência Nacional de Mineração
ANP	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis
ANS	Agência Nacional de Saúde Suplementar
Antaq	Agência Nacional de Transportes Aquaviários
ANTT	Agência Nacional de Transportes Terrestres
Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
AR	Ação Rescisória
Ascom	Assessoria Especial de Comunicação Social
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CFFC	Comissão de Fiscalização Financeira e Controle
CLI	<i>Cyberspace Law Institute</i>
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPF	Cadastro de Pessoa Física
DEC	Duração Equivalente de Interrupção
Febraban	Federação Brasileira dos Bancos
Febratel	Federação Brasileira de Telecomunicações
FER	Frequência Equivalente de Reclamação
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
NCAIR	<i>National Center for Automated Information Research</i>
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ODR	Resolução de Disputas Online
ONU	Organização das Nações Unidas
Plandec	Plano Nacional de Consumo e Cidadania

PNDC	Política Nacional de Defesa do Consumidor
PNRC	Política Nacional das Relações de Consumo
Procon	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SCN	Solicitação do Congresso Nacional
SE	Sentença Estrangeira
Senacon	Secretaria Nacional do Consumidor
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
SPC	Sistema de Proteção ao Crédito
Susep	Superintendência de Seguros Privados
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	16
1 DETALHAMENTO METODOLÓGICO E PROTOCOLO DE PESQUISA	18
1.1 Estratégia de coleta e tratamento de dados	19
1.1.1 <i>Preparação e coleta de dados</i>	21
1.1.2 <i>Limitações metodológicas</i>	23
1.2 Considerações éticas	24
1.3 Síntese conclusiva	24
2 ACESSO À JUSTIÇA	25
2.1 Acesso à justiça: uma breve introdução	25
2.1.1 <i>Relações sociais e acesso à justiça</i>	31
2.1.2 <i>Breve evolução histórica do acesso à justiça no Brasil</i>	34
2.1.3 <i>O sistema de justiça e o acesso à justiça</i>	39
3 MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	44
3.1 Negociação, conciliação, mediação e arbitragem	50
3.2 A criação das <i>Online Dispute Resolution</i> – ODRs	58
3.2.1 <i>A experiência estrangeira</i>	62
3.2.2 <i>A introdução das ODRs no Direito brasileiro</i>	67
4 A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO: O CASO CONSUMIDOR.GOV.BR	71
4.1 O caso: Consumidor.gov.br	77
4.2 Perfil de adesão à plataforma	87
4.3 Segmentos de mercado	94
4.4 Segmento temático das reclamações	95
4.5 Assunto das reclamações	96
4.6 Os problemas relatados	98
4.7 Reclamações e litígios	99
4.8 Perfil dos usuários	100
5 A EFETIVIDADE DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR	103
5.1 Nível de adesão dos consumidores	103
5.2 Perspectiva do usuário	105
5.3 Índícios de efetividade: análise crítica	111

<i>5.3.1 Integração Consumidor.gov.br e PJe</i>	111
<i>5.3.2 Análise de impacto regulatório para adesão à plataforma Consumidor.gov.br</i>	112
<i>5.3.3 Utilização da plataforma para fiscalização</i>	115
<i>5.3.4 Utilização da plataforma Consumidor.gov.br como papel estratégico</i>	115
CONCLUSÃO	117
REFERÊNCIAS	120
ANEXOS	135
Anexo A – Órgãos Gestores e/ou de Monitoramento	135
Anexo B – Segmentos de mercado relacionados na plataforma	140
Anexo C – Empresas credenciadas e descredenciadas	141
Anexo D – Reclamações cadastradas por segmento	202
Anexo E – Empresas cadastradas na Consumidor.gov.br devido à Covid-19 – Portaria n.º 15/2020 Senacon	204

INTRODUÇÃO

O acesso à justiça é um dos pilares do Estado Democrático de Direito, proclamado pelo artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988. No entanto, o seu conceito ultrapassa a garantia formal de inafastabilidade da jurisdição, abrangendo a efetiva possibilidade de resolução dos conflitos de maneira célere e eficiente. Nesse contexto, surgem os métodos alternativos de resolução de conflitos, que se consolidam como ferramentas para ampliar o acesso à justiça e reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário.

A plataforma Consumidor.gov.br insere-se nesse cenário, como um sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, possibilitando a interlocução direta entre consumidores e fornecedores para a solução de conflitos de forma extrajudicial. Regulamentada pelo Decreto n.º 8.573/2015¹, a ferramenta integra a Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC), buscando promover a harmonização das relações de consumo, estimular a resolução extrajudicial de disputas e incentivar a participação ativa dos fornecedores, conforme estabelecido no artigo 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990)², e no artigo 7º, incisos I, II e III, do Decreto n.º 7.963/2013³. Diante disso, o problema de pesquisa consiste em responder à seguinte questão: “A plataforma Consumidor.gov.br é um meio apto para a resolução de conflitos de consumo no Brasil?”. Na busca por uma resposta a essa indagação, delineou-se como objetivo geral: analisar o instrumento na resolução de conflitos de consumo no Brasil, identificando seus benefícios e limitações como mecanismo da PNRC.

Para alcançar esse objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos: apresentar um panorama dos métodos alternativos de resolução de conflitos, explorando suas diferentes abordagens e sua relação com o conceito de acesso à justiça, com destaque para as mudanças ocorridas após a Constituição Federal de

¹ BRASIL. **Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

² BRASIL. **Decreto n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [1990]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

³ BRASIL. **Decreto n.º 7.963, de 15 de março de 2013**. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Brasília: Presidência da República, [2013]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

1988; avaliar a taxa de resolução de conflitos da plataforma, considerando a efetividade do serviço na solução de reclamações dos consumidores; analisar o perfil de adesão à plataforma, identificando características dos consumidores e fornecedores que fazem uso do serviço; verificar o grau de satisfação dos usuários, analisando suas percepções em relação à qualidade das respostas e ao tempo de resolução das demandas; examinar a conformidade da plataforma com os princípios da PNRC, observando sua adequação às diretrizes normativas e regulatórias que regem o direito do consumidor no Brasil.

A abordagem metodológica adotada na pesquisa é quantitativa e descritiva, baseada na análise de dados empíricos. Para tanto, foi realizada uma pesquisa documental, com a coleta e interpretação de informações fornecidas pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), além da consulta a relatórios, normativas e documentos oficiais que regulam a plataforma. A análise dos dados permitirá aferir a efetividade na resolução de conflitos de consumo.

Esta pesquisa insere-se na linha de investigação sobre “Regulação, efetividade e controle constitucional das políticas públicas”, uma vez que analisa a plataforma como mecanismo regulatório estatal para a solução de conflitos de consumo. Ao examinar sua aptidão, busca-se contribuir para o aprimoramento do mecanismo, fornecendo subsídios para formular estratégias que garantam um sistema mais eficiente e acessível.

Por meio deste estudo, espera-se oferecer uma visão detalhada sobre o funcionamento da Consumidor.gov.br, identificando seus pontos fortes e eventuais desafios. Dessa forma, a pesquisa busca contribuir para aprimorar esse sítio eletrônico.

1 DETALHAMENTO METODOLÓGICO E PROTOCOLO DE PESQUISA

Partindo do pressuposto de que o acesso à justiça é um dos pilares do Estado Democrático de Direito e ultrapassa a garantia formal de inafastabilidade da jurisdição, a presente pesquisa volta-se para a análise da plataforma Consumidor.gov.br como sistema alternativo para resolução de conflitos de consumo, integrante da Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC). O estudo **insere-se na perspectiva empírica em Direito**, reconhecendo que o estudo de fenômenos jurídicos demanda a observação de dados e elementos concretos, dialogando com abordagens interdisciplinares e metodologias de ciências sociais⁴.

Nesse sentido, adota-se a concepção de políticas públicas como “o conjunto de programas, ações e decisões governamentais fundamentadas em objetivos e metas para a consecução de bens públicos específicos”⁵. Busca-se, pois, verificar (a) se a plataforma amplia a resolução extrajudicial de conflitos, (b) se seus indicadores refletem efetivamente a satisfação dos consumidores e (c) se existe alguma contribuição do instrumento na promoção, proteção e defesa dos consumidores pelo Estado.

A investigação adota uma **abordagem predominantemente quantitativa e descritiva**, com base na análise de dados empíricos secundários. A metodologia foi escolhida em função da natureza do objeto estudado: um sistema digital público amplamente regulado, com indicadores de desempenho acessíveis ao público e mensuráveis sob critérios objetivos.

Optou-se por um **recorte analítico** fundamentado na realidade operacional da plataforma, analisada em sua dimensão institucional, normativa e funcional. Trata-se de um serviço público digital gratuito, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a resolução de conflitos de consumo de forma extrajudicial, conforme regulamentado pelo Decreto n.º 8.573/2015⁶.

⁴ PINTO JUNIOR, Mário Engler. Pesquisa jurídica no mestrado profissional. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 14, n.º 1, p. 27-48, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/RgpvfGLXDF4sLgqwptPJH6Q/>. Acesso em: 5 abr. 2025.

⁵ BUCCI, Maria Paula Dallari. **Políticas públicas**: reflexões sobre o conceito jurídico. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

⁶ BRASIL. **Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

A investigação parte da seguinte **pergunta-problema**: a plataforma Consumidor.gov.br é um instrumento relevante para a resolução extrajudicial de conflitos de consumo no Brasil?

Para responder à questão proposta, o trabalho apresenta, nas Seções 2 e 3, os pressupostos teóricos que o fundamentam. Consideram-se as observações de Cappelletti e Garth⁷ sobre o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos como base para situar as soluções extrajudiciais no contexto democrático.

Assumiu-se que a Consumidor.gov.br é um instrumento da PNRG e seu êxito ou insucesso está diretamente vinculado ao impacto gerado na promoção da proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional.

1.1 Estratégia de coleta e tratamento de dados

A primeira etapa metodológica consistiu no **mapeamento do marco jurídico-normativo** que sustenta a criação e o funcionamento da plataforma para compreender a estrutura institucional e a evolução histórica da plataforma. Foram examinadas normas como o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990)⁸, o Decreto n.º 8.573/2015 (que institui a plataforma)⁹, o Decreto n.º 10.197/2020 (que a reconhece como meio oficial de resolução de conflitos no âmbito federal)¹⁰, além de portarias da Senacon e atos correlatos como a Portaria n.º 15/2020¹¹. A análise detida dos diplomas normativos permitiu compreender as alterações e portarias que impactaram a adesão das empresas.

⁷ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

⁸ BRASIL. **Decreto n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [1990]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

⁹ BRASIL. **Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

¹⁰ BRASIL. **Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Altera o Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Brasília: Presidência da República, [2020a]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

¹¹ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Portaria n.º 15, de 27 de março de 2020**. Determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997. Brasília: MJSP, [2020b]. Disponível em: <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/337>. Acesso em: 13 jun. 2025.

Posteriormente, a pesquisa voltou-se à **sistematização e coleta dos dados** operacionais disponíveis na própria plataforma. Foram organizadas planilhas com registros sobre o número total de reclamações, taxa de solução, nível de satisfação dos consumidores, principais segmentos demandados e evolução da adesão empresarial. Nessa etapa, foram identificados marcos críticos, como períodos de aumento expressivo nas reclamações, associados à pandemia de Covid-19, e alterações relevantes na regulamentação do sistema. Ainda no âmbito da coleta, analisou-se a metodologia utilizada pela Senacon para calcular os indicadores apresentados na plataforma, como os índices de “resolução”, “reclamação finalizada” e “satisfação do consumidor”.

A plataforma permitiu a análise dos microdados abertos, o que viabilizou acesso direto a informações agregadas e estatísticas setoriais, bem como o *download* de bases que incluíam variáveis como data de registro da reclamação, tema, resposta do fornecedor, prazo de encerramento e nota atribuída pelo consumidor. Embora os dados não incluíssem o conteúdo textual das manifestações, por razões de privacidade e de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018)¹², os registros quantitativos permitiram a análise crítica. O tratamento desses dados envolveu a eliminação de duplicidades, a filtragem de registros inconsistentes e a organização temporal das informações por ano e semestre, viabilizando a construção de séries históricas compreendendo o período de 2014 a 2023. Também foram criadas variáveis auxiliares para padronizar a classificação dos tipos de reclamações, agrupando-as em categorias como “cobrança indevida”, “descumprimento de oferta” e “atraso na entrega”.

Para ampliar a análise e confrontar os dados obtidos, a pesquisa incluiu o levantamento de outras bases institucionais, como os painéis estatísticos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e os relatórios de agências reguladoras setoriais (como Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e Agência Nacional de Aviação Civil – Anac). O objetivo foi verificar possíveis convergências e divergências com os números registrados na plataforma, bem como avaliar a existência de um eventual impacto na redução da judicialização dos conflitos de consumo. A comparação entre os dados permitiu aferir se a

¹² BRASIL. **Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Brasília: Presidência da República, [2018]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

Consumidor.gov.br estaria contribuindo para redirecionar as queixas que tradicionalmente ingressariam nos Juizados Especiais Cíveis ou em órgãos reguladores.

A análise dos dados coletados adotou uma estratégia metodológica mista. No plano **quantitativo**, foram aplicadas técnicas de **estatística descritiva**, como o cálculo de frequências e porcentagens por setor, por tipo de reclamação e por ano, além de verificação dos índices de solução, do tempo médio de resposta e da evolução anual das demandas. Os dados também permitiram a construção de gráficos de tendência e, sempre que possível, a identificação de **correlações** entre variáveis, como a quantidade de empresas participantes e o número de reclamações registradas, além da relação entre volume de litígios judiciais e manifestações na plataforma.

Com vistas a assegurar a credibilidade e a validade metodológica do estudo, foram adotadas **estratégias de triangulação de dados**¹³, confrontando informações de diferentes fontes institucionais. O período de análise, que abrangeu quase uma década completa (2014-2023), conferiu amplitude temporal suficiente para evitar distorções decorrentes de recortes curtos ou de eventos isolados.

1.1.1 Preparação e coleta de dados

Foi realizado o planejamento e a coleta de dados, de modo a abranger tanto as fontes legais e institucionais quanto as estatísticas de uso da plataforma.

O acesso ao sítio iniciou-se pela página principal (<https://www.consumidor.gov.br/>). Na barra superior do *site*, utilizou-se a opção “Para o cidadão”, seguida de “Indicadores e estatísticas”. Nesse espaço, foram localizados e baixados relatórios consolidados que informam número de reclamações finalizadas, índice de satisfação dos consumidores, prazo médio de resposta das empresas, entre outros dados. Como exemplo, selecionaram-se estatísticas dos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022, com destaque para o volume de reclamações em setores como o financeiro, telecomunicações e comércio eletrônico. Os dados serviram para avaliar a

¹³ Conforme Bardin, a triangulação (combinação de estatísticas, discursos e observações) reforça a consistência metodológica, pois permite identificar convergências ou disparidades entre números oficiais e narrativas institucionais (BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011).

evolução do uso da plataforma ao longo do tempo, sobretudo após normas que incentivaram ou tornaram obrigatória a adesão de determinados segmentos empresariais.

Na página do Ministério da Justiça e Segurança Pública (<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/consumidor>) foram encontrados boletins e informes estatísticos detalhando o desempenho da plataforma Consumidor.gov.br. A escolha, em razão da confiabilidade dos boletins oficiais, corrobora os dados retirados diretamente do portal, além de fornecer contextos adicionais, como parcerias entre o Governo Federal e agências reguladoras.

Em seguida, consultou-se o *site* do CNJ (<https://www.cnj.jus.br/>), notadamente as seções “Relatórios estatísticos” e “Painel de ações de Direito do Consumidor”. Ali foi possível extrair informações acerca do número de ações judiciais de consumo que tramitam nos Juizados Especiais Cíveis, bem como do impacto de acordos de cooperação estabelecidos com a Senacon. Tais dados foram confrontados com as reclamações extrajudiciais para mensurar possíveis reduções na judicialização.

Em relação à coleção de documentos legais e administrativos – incluindo, aqui, a legislação referente à Política Nacional das Relações de Consumo – consultou-se o portal oficial do Planalto (<http://www.planalto.gov.br>) para acessar o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), além dos Decretos n.º 2.181/1997¹⁴, 8.573/2015¹⁵ e 10.197/2020¹⁶, todos importantes para compreender as competências, os princípios e as inovações introduzidas na defesa do consumidor. Esse passo foi realizado para correlacionar cada estatística da plataforma às fundamentações legais que estabeleceram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e instituíram o Consumidor.gov.br.

¹⁴ BRASIL. **Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1997]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 16 jun. 2025.

¹⁵ BRASIL. **Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

¹⁶ BRASIL. **Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Altera o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Brasília: Presidência da República, [2020a]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

Por meio de *sites* de agências reguladoras (por exemplo, Aneel) e do Ministério da Justiça, localizaram-se termos de adesão e portarias que determinam a obrigatoriedade de uso da plataforma por parte de empresas de setores específicos. Um exemplo é a Portaria Senacon n.º 15/2020¹⁷, que definiu regras de adesão em setores essenciais durante a pandemia de Covid-19. Esses documentos explicam porque certas empresas entraram de forma massiva no sistema, influenciando diretamente o volume de reclamações e as taxas de solução.

Por fim, foi realizada uma busca no *site* do Tribunal de Contas da União (TCU) com a palavra-chave “Consumidor.gov.br”, para verificar se a plataforma era mencionada em auditorias ou acórdãos. Foi possível identificar documentos que citavam reclamações da plataforma como fontes de dados para fiscalizações, reforçando o impacto efetivo dela na proteção do consumidor. Esses relatórios ofereciam exemplos concretos de como o sistema atua na prática.

1.1.2 Limitações metodológicas

A principal **limitação identificada** refere-se à **dependência de dados secundários**, muitos dos quais não apresentam granularidade suficiente para aferição qualitativa (como o real desfecho das reclamações “finalizadas”). A ausência de dados internos ou entrevistas com usuários também impõe limites à compreensão subjetiva da experiência do consumidor. Ainda assim, a solidez dos dados públicos permitiu extrair inferências relevantes e elaborar observações neles fundamentadas.

O acesso restrito ao conteúdo individual das reclamações impossibilitou a análise aprofundada das motivações subjetivas e das negociações realizadas entre consumidores e fornecedores. Além disso, a dependência de registros espontâneos na plataforma pode implicar subnotificação de conflitos e, por outro lado, a existência de duplicidades. A ausência de entrevistas em profundidade também impediu a investigação sobre a qualidade jurídica dos acordos firmados, o que delimita a pesquisa ao campo documental e estatístico, sem pretensões de avaliação interpretativa das práticas negociais específicas.

¹⁷ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Portaria n.º 15, de 27 de março de 2020**. Determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997. Brasília: MJSP, [2020b]. Disponível em: <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/337>. Acesso em: 13 jun. 2025.

Em síntese, a metodologia¹⁸ adotada permitiu construir um olhar abrangente e crítico sobre o funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, articulando análise normativa, levantamento empírico de dados e interpretação contextual. A articulação entre coleta documental, tratamento estatístico e análise qualitativa contribuiu para uma compreensão dos impactos e desafios da plataforma, consolidando a pesquisa como instrumento de reflexão sobre a relevância do instrumento na promoção, na proteção e na defesa do consumidor no Brasil contemporaneamente.

1.2 Considerações éticas

A pesquisa não envolveu sujeitos humanos em entrevistas, experimentos ou observação direta. Portanto, não se submeteu à avaliação de Comitê de Ética em Pesquisa, conforme normas do Conselho Nacional de Saúde. Todavia, foram respeitados os princípios da integridade científica, da veracidade das fontes e da transparência metodológica.

1.3 Síntese conclusiva

Espera-se, portanto, que as inferências formuladas iluminem o debate sobre a real capacidade da plataforma em solucionar conflitos de consumo, reduzir litígios judiciais e fortalecer os mecanismos de proteção ao consumidor. A aplicação desta metodologia reforça a importância de estudos empíricos no Direito, especialmente na seara consumerista, que se mostra em constante transformação e fortemente impactada pelas novas tecnologias.

¹⁸ Conforme preconizam Machado, que aponta a importância do rastreamento dos instrumentos normativos para situar a prática real na evolução jurídica e Menéndez, que defende a triangulação como método que fortalece a credibilidade do estudo, ao integrar diversas fontes e perspectivas (MACHADO, Máira (org.). **Pesquisar empiricamente o Direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017; MENÉNDEZ, Eduardo. De la reflexión metodológica a las prácticas de la investigación. **Relaciones**, [s.l.], v. 22, n.º 88, 2001).

2 ACESSO À JUSTIÇA

2.1 Acesso à justiça: uma breve introdução

O acesso à justiça não se confunde com a inafastabilidade da jurisdição, vez que, embora interligados, o primeiro exprime uma ideia de profunda complexidade que tem sido amplamente discutida ao longo dos anos. Como observado por Grinover¹⁹, a sociedade evolui e as normas precisam ser interpretadas levando em consideração a necessidade de adaptação às circunstâncias atuais, utilizando o método evolutivo. Nesse sentido, identifica-se o conceito como exemplo marcante da evolução, no direito de acesso aos direitos.

Compreende-se que a noção desse direito acompanha as mudanças sociais e culturais que moldam as expectativas e necessidades dos indivíduos em relação à justiça²⁰. Dessa forma, exige-se uma análise crítica das condições sociais, políticas e econômicas que influenciam quem de fato poderia acessá-la e de que maneira isso ocorre na prática.

Como o Estado veda que os cidadãos façam justiça com as próprias mãos — regra consagrada no princípio da vedação à autotutela, aplicável à maioria dos direitos, visando à preservação da paz social —, impõe-se a ele o dever de oferecer um mecanismo alternativo que assegure a proteção dos direitos de forma indireta, mas eficaz e segura. Daí decorre a obrigação estatal de garantir o acesso à justiça mediante tutela jurisdicional adequada, como forma de preservar a paz e a ordem social.

Após o Estado coibir a resolução privada de conflitos²¹, assumiu igualmente o encargo de sua resolução e instituiu a obrigação estatal de fornecer aos cidadãos um serviço destinado à solução de litígios, denominado prestação jurisdicional. Com isso,

¹⁹ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 112.

²⁰ SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Acesso à justiça, litigiosidade e o modelo processual civil brasileiro**. 2018. 290 f. Tese (Livre-docência) – Departamento de Direito Privado e Processo Civil, Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 2018. p. 32.

²¹ Piero Calamabrei entende que: “Se o direito subjetivo significa preferência dada pela lei ao interesse individual, isto não quer dizer que quem está investido daquele possa pôr em ação a própria força privada para fazer valer, a cargo obrigado, tal preferência. Formando a base dos conceitos de jurisdição e de ação se encontra, no Estado moderno, a premissa fundamental da proibição da autodefesa: direito subjetivo significa interesse individual protegido pela força do Estado, e não, direito de empregar a força privada em defesa do interesse individual” (CALAMANDREI, Piero. **Instituições de Direito Processual Civil**: Volume um. Campinas: Bookseller, 2003. p. 188).

estabeleceu o direito correspondente aos indivíduos, ou seja, o direito subjetivo de acesso a essa prestação jurisdicional, conhecido como direito de ação²².

Nesse ponto, o princípio constitucional do direito de ação asseguraria ao jurisdicionado o direito de demandar do Poder Judiciário uma tutela jurisdicional que seja adequada, entendendo por tutela adequada aquela que possui a efetividade e a eficácia necessárias para cumprir seu propósito²³.

Especificamente quanto ao acesso à justiça, Grinover apresenta um estudo histórico que aponta a tendência do Estado Liberal de atribuir ênfase ao Poder Legislativo²⁴. Segundo a autora, durante esse período, o direito era predominantemente regido por codificações rígidas, o que limitava severamente a margem de interpretação das normas legais. A condição resultava em uma esfera de intervenção relativamente restrita ao Poder Judiciário, cujo papel se restringia, em grande parte, à manutenção do *status quo*.

Sem embargo, é fato também que o destaque ao princípio da legalidade no Estado Liberal de Direito emergiu como resposta à necessidade de conter abusos do regime anterior. Esse fato resultou na restrição imposta aos aplicadores do Direito, que sofriam limitações impostas pelo Poder Legislativo, cuja supremacia da lei sobre o Judiciário teve o mérito de conter arbitrariedades previamente existentes²⁵.

Todavia, nos estados liberais dos séculos XVIII e XIX, os procedimentos de resolução de conflitos refletiam uma filosofia predominantemente individualista dos direitos, em voga à época. O direito a acessar à justiça ainda era entendido dentro dos limites do direito de ação, considerado essencialmente formal. Por ser visto como um direito natural, entendia-se que ele não necessitava de uma intervenção ativa do Estado para sua proteção. O papel do Estado era essencialmente passivo, limitando-se a impedir que esses direitos fossem violados por terceiros²⁶.

Ademais, outro aspecto relevante diz respeito ao Estado liberal do *laissez-faire*, no qual apenas aqueles com recursos financeiros suficientes podiam acessar o

²² MARQUES, José Frederico. **Ensaio sobre a jurisdição voluntária**. Campinas: Millennium, 2000. p. 8.

²³ NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código de Processo Civil comentado**. 16. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. p. 197.

²⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 124.

²⁵ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo curso de processo civil**: teoria do processo civil. v. 1. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 16.

²⁶ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. p. 9.

sistema judicial. O Estado não se responsabilizava por auxiliar os menos favorecidos, vistos como os únicos responsáveis por sua própria sorte. Assim, o acesso à justiça, nesse contexto, era predominantemente formal e não efetivo²⁷.

Em contramedida, a sobrevalorização da lei, cuja validade era estritamente condicionada à autoridade de sua fonte de produção, resultou na impossibilidade de controlar os abusos legislativos, que frequentemente careciam de qualquer conexão com princípios de justiça. Esse cenário conduziu a uma simplificação excessiva da função judicial, que se limitava à aplicação mecânica das normas estabelecidas. Além disso, há crítica ao positivismo jurídico, concebido inicialmente para sustentar a ideologia do Estado Liberal, mas que acabou por se transformar em uma ideologia por si só. Nessa perspectiva, propiciou-se à sociedade evoluir sob um sistema legal que, ao não lidar adequadamente com as desigualdades existentes, acabou por reforçá-las e ampliá-las²⁸.

No mesmo contexto, Grinover argumenta que apenas no início do século XX, com a Revolução Industrial, os direitos sociais foram integrados aos sistemas jurídicos, levando à formação dos Estados de perfil intervencionista, conhecidos como Estados de Bem-Estar Social²⁹. Neles, o papel dominante do Poder Legislativo foi substituído pelo Poder Executivo, responsável por efetivar as promessas legislativas. No entanto, a autora adverte que, mesmo com a garantia dos direitos sociais pelo novo modelo de Estado, ainda persistem questionamentos sobre sua efetivação por meio do Judiciário. Alguns estudiosos, inclusive, chegaram a considerar esses direitos como meras “promessas constitucionais”, desprovidas de eficácia concreta.

Nos países latino-americanos, a situação não foi diferente. O direito de ação exercido pelo Poder Judiciário por muitos anos não ocupou lugar de destaque nas agendas políticas desses países. Nesse sentido, para Silva, o juiz era percebido como parte do aparato burocrático controlado pelo Executivo e utilizado como um instrumento deste.³⁰

²⁷ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. p. 9.

²⁸ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo curso de processo civil**: teoria do processo civil. v. 1. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 217-218.

²⁹ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 213-124.

³⁰ SILVA, Paulo Eduardo Alves da *et al.* **Acesso à justiça e desigualdades**: desenhando uma agenda de pesquisa. Ribeirão Preto: USP, 2023. Disponível em: www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/1071. Acesso em: 21 fev. 2025.

A crise desencadeada pela Segunda Guerra Mundial modificou a perspectiva, impactando, *a priori*, na postura dos juízes, que passaram a perceber não apenas o modelo de justiça reativa como adequado para lidar com as novas demandas sociais emergentes. A Declaração Universal dos Direitos Humanos consolida a ideia ao incorporar princípios fundamentais de justiça e dignidade humana, sendo marco de base para as constituições subsequentes³¹.

Os valores inerentes aos direitos fundamentais, após a segunda metade da década de 1960, começam a exercer influência significativa no desenvolvimento dos sistemas de justiça. No Brasil, ao longo do século XX, reformas legislativas refletiram a evolução mundial no tratamento desses direitos, resultando em adaptações no arranjo institucional da atuação jurisdicional³².

No mesmo sentido, Mezzaroba e Strapazzon³³ afirmam que, a partir do final da década de 1980, o Poder Judiciário passou a destacar-se globalmente. Isso se manifesta em um entendimento mais abrangente e profundo do controle de legalidade, frequentemente apoiado na tendência de constitucionalização do direito ordinário como uma estratégia para fortalecer as garantias dos direitos dos cidadãos³⁴.

Com isso, o Poder Judiciário assume como protagonista entre os Poderes do Estado³⁵. Há contribuições teóricas que explicam essa caracterização com base em dois fatores principais: o primeiro diz respeito à formação de um novo mercado, que exige do Judiciário agilidade e eficiência para assegurar a execução dos contratos firmados; o segundo se refere ao enfraquecimento progressivo do Estado Social, que tem falhado em garantir, de forma efetiva, os direitos previstos na Constituição Federal de 1988³⁶.

O Estado Democrático formaliza a supremacia da norma constitucional, o que amplia substancialmente o papel do Poder Judiciário. Por meio do preenchimento de

³¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 125.

³² MEZZAROBA, Orides; STRAPAZZON; Carlos Luiz. Direitos fundamentais e a dogmática do bem comum constitucional. **Sequência**, Florianópolis, n.º 64, p. 335-372, jul. 2012. p. 339.

³³ Idem, p. 339.

³⁴ SILVA, op. cit.

³⁵ TATE, C. Neal; VALLINDER, Torbjörn. **The global expansion of judicial power**. New York: New York University Press, 1995. p. 12; HIRSCHL, Ran. The Global Expansion of Judicial Power. *In*: EPSTEIN, Lee *et al.* **The Oxford Handbook of Comparative Judicial Behavior**. Oxford: Oxford Academy, 2023. p. 27-38.

³⁶ CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à Justiça**: juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 5.

lacunas normativas, o Judiciário assume papel crucial na efetivação dos direitos garantidos pelas novas Constituições³⁷.

Quanto ao legalismo, não pôde mais ser interpretado da mesma forma que no positivismo clássico, dada a evolução do contexto legislativo atual, sendo necessário, portanto, resgatar a essência da lei e desenvolver instrumentos que permitam sua conformidade e adequação aos princípios de justiça. A solução encontrada, nesse sentido, foi elevar os princípios de justiça a uma posição de superioridade em relação à lei, especialmente nas Constituições, as quais se tornaram mais rigorosas. Isso estabeleceu a supremacia da Constituição e modificou significativamente o papel dos Tribunais. Agora, eles não apenas descrevem a lei, mas também a interpretam à luz da Constituição, marcando uma ruptura com o positivismo do Estado Liberal³⁸.

Tanto é que, atualmente, há uma concepção de que as normas que consagram direitos fundamentais afirmam valores que permeiam todo o ordenamento jurídico, orientando as responsabilidades dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo. Ao estabelecer valores, as normas de direito fundamental regulam as relações entre sujeitos privados, assim como entre eles e o Estado.³⁹

Certamente, todo esse desenvolvimento acerca do paradigma legislativo e constitucional, principalmente frente à função dos tribunais, teve repercussões na interpretação do Direito e, conseqüentemente, na própria concepção e acesso à justiça, que se viu novamente sendo reinterpretada diante das transformações sociais.

É possível, a partir dos avanços, observar que a titularidade de direitos perde sua substância quando desprovida de meios eficazes para sua efetivação. Nesse contexto, o acesso à justiça se apresenta como um pilar essencial, constituindo-se como alicerce dos direitos humanos em um arcabouço jurídico moderno e igualitário. Essa noção ultrapassa a simples declaração formal de direitos e exige, na prática, a garantia de que todas as pessoas possam reivindicar e exercer plenamente esses direitos perante as instâncias judiciais.

³⁷ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 125-126.

³⁸ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo curso de processo civil**: teoria do processo civil. v. 1. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 60-62.

³⁹ MARINONI, Luiz Guilherme. O direito à tutela jurisdicional efetiva na perspectiva da teoria dos direitos fundamentais. **Revista de Direito Processual Civil**, Curitiba, v. 8, n.º 28, p. 238-338, abr./jun. 2003. p. 239-240.

Nesse contexto, o acesso à justiça emerge como um pilar essencial – inclusive como fundamento dos direitos humanos – dentro de um arcabouço jurídico moderno e igualitário. Esse acesso não deve se restringir à simples declaração formal de direitos, mas precisa alcançar a garantia concreta de que todas as pessoas consigam reivindicar e exercer plenamente esses direitos perante as instâncias judiciais⁴⁰.

Observa-se, portanto, evolução na concepção do acesso à justiça que, embora ainda ligado ao direito de demandar judicialmente, gradualmente é reconhecido também como meio para alcançar resultados efetivos.

Nessa perspectiva, a busca pela resolução do conflito social que respeite o modelo de Estado deve ser justa, a fim de manter a tutela estatal. Para isso, é necessário um conjunto de regras para análise do direito posto em debate, cabendo também ao Estado a tutela processual adequada.⁴¹

Para Grinover, a tutela processual não deve ser confundida com a jurisdicional, vez que a primeira seria o instrumento utilizado para atingir a pacificação e o segundo caberia ao Poder Judiciário, não devendo restringir o primeiro⁴². Nesse sentido, o procedimento judicial perde parte de sua centralidade e passa a ser mais percebido como um instrumento, e não como um fim em si mesmo.

O contexto reorienta a concepção do processo civil, vendo-o não apenas como o processo para resolver disputas, mas objetivando a facilitação para efetivar direitos materiais. Aqui seria o surgimento de uma nova fase do acesso à justiça, concentrada na criação de métodos alternativos de resolução de conflitos, voltada a priorizar o desenvolvimento de procedimentos adaptados às questões de direito material em disputa e a reforma das leis processuais para melhor refletir as realidades dinâmicas do processo⁴³.

Veja que isso também importa na prevenção de conflitos e na simples garantia dos direitos materiais aos cidadãos, independentemente de haver ou não intervenção estatal, dependendo das escolhas político-legislativas. Isso porque o acesso à justiça não depende, necessariamente, da existência de um conflito. A concretização pacífica e direta dos direitos pelos próprios indivíduos configura um preceito de caráter

⁴⁰ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. p. 69.

⁴¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 3.

⁴² Idem, p. 3.

⁴³ Idem, p. 3.

universal. Nesse sentido, a prevenção de litígios – prevista na Constituição como ação de direito – se relaciona diretamente com o campo do direito processual⁴⁴.

2.1.1 Relações sociais e acesso à justiça

A sociedade se transforma e, em decorrência disso, surge a necessidade de reinterpretar o conceito de acesso à justiça. É perceptível a evolução na adoção da concepção ampla sobre os direitos dos cidadãos e da sociedade como um todo, bem como da melhoria na compreensão, além da necessidade de intervenção estatal mais sólida para garantir sua efetivação. De outra maneira, o processo tem sido acompanhado pelo aumento considerável na conflituosidade, em parte devido à incapacidade de o Estado cumprir adequadamente com os direitos materiais garantidos constitucionalmente.

As transformações sociais, somadas à crescente consciência dos cidadãos e à ampliação do rol de direitos, têm levado a uma busca mais intensa pelo amparo do Poder Judiciário, como forma de assegurar sua efetiva concretização. Esse movimento se torna ainda mais relevante diante da constatação de que o Estado, com frequência, não cumpre integralmente suas responsabilidades. Observa-se, assim, uma substituição significativa: o Judiciário passa a ocupar um espaço que, idealmente, caberia à administração pública, responsável originária pela oferta espontânea e autônoma das prestações sociais.

As mudanças ocorridas na sociedade, e os cidadãos agora mais conscientes e amparados pela expansão de direitos, têm buscado cada vez mais o amparo do Poder Judiciário para assegurar sua efetiva aplicação. O movimento ganha relevância frente à constatação de que o Estado muitas vezes falha em cumprir integralmente suas responsabilidades. A dinâmica revela substituição significativa: o sistema judicial se vê compelido a ocupar o espaço que idealmente deveria ser ocupado pela administração pública, incumbida originalmente de realizar prestações sociais de forma autônoma e espontânea⁴⁵.

⁴⁴ DINAMARCO, Cândido Rangel. **Nova era do processo civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 12.

⁴⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 3.

Conforme observa Silba,⁴⁶ nas sociedades periféricas e semiperiféricas – como a brasileira –, a transição de regimes autoritários para democráticos resultou em um único ato constitucional que consagrou uma ampla gama de direitos. Diferentemente dos países centrais, onde esses direitos foram conquistados gradualmente ao longo de um processo histórico mais extenso, essa consolidação ocorreu de forma acelerada e concentrada. O cenário resultou em dificuldades na efetivação desses direitos, uma vez que não estão respaldados por políticas públicas consolidadas, o que abriu espaço para mais intervenção do Judiciário.

Acerca dos conflitos sociais em geral, entretanto, não sendo o propósito de estudo social quanto à sua natureza, Watanabe destaca que a sociedade brasileira, ao atravessar múltiplas transformações, evoluiu para uma sociedade caracterizada por intensa conflituosidade⁴⁷. O fenômeno é resultado de diversos fatores, incluindo a influência da economia de massa⁴⁸. Aqui, é possível observar o adensamento populacional, a escassez de recursos e a concentração de riqueza em poucas mãos, entre outros fatores, como elementos que contribuem para aumentar os conflitos na sociedade⁴⁹.

Diante desse cenário, marcado por profundas transformações sociais, o sistema de justiça tem enfrentado conflitos cada vez mais complexos e amplos, refletindo a nova dinâmica social. Esses conflitos se manifestam em diferentes esferas – como nas relações de trabalho, na aproximação entre o cidadão e o poder público, e nas interações decorrentes do consumo em massa. Todos esses fenômenos ocorrem em um contexto permeado por valores fundamentais vinculados à seguridade, à proteção e ao amparo social⁵⁰.

Em outros termos, à medida em que as sociedades expandiram houve significativa evolução no conceito de direitos humanos, culminando no reconhecimento dos direitos e deveres sociais atribuídos a governos, comunidades, associações e indivíduos. Espera-se, nesse cenário, que o Estado assuma o papel

⁴⁶ SILVA, Paulo Eduardo Alves da *et al.* **Acesso à justiça e desigualdades**: desenhando uma agenda de pesquisa. Ribeirão Preto: USP, 2023. Disponível em: www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/1071. Acesso em: 21 fev. 2025.

⁴⁷ WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 36, n.º 195, p. 381-389, maio 2011. p. 381.

⁴⁸ *Idem*, p. 381.

⁴⁹ GRINOVER, *op. cit.*, p. 80.

⁵⁰ MEZZAROBBA, Orides; STRAPAZZON; Carlos Luiz. Direitos fundamentais e a dogmática do bem comum constitucional. **Sequência**, Florianópolis, n.º 64, p. 335-372, jul. 2012. p. 11.

ativo na garantia do pleno desfrute de todos os direitos sociais fundamentais, promovendo atuação positiva voltada para esse fim⁵¹.

Os conflitos na sociedade brasileira derivam de diversas contradições sociais, políticas, econômicas e regionais do país. Além disso, destaca-se o papel do próprio Estado como principal litigante nos tribunais brasileiros, que contribui para a enorme quantidade de demandas judiciais. Para Watanabe, esse cenário tem provocado o aumento contínuo da carga de trabalho do Poder Judiciário, refletido no constante crescimento da demanda por seus serviços⁵².

Esse cenário tem contribuído para uma crise de desempenho no sistema judicial, comprometendo sua eficácia e levando à perda de credibilidade. Essa situação representa mais um obstáculo ao acesso à justiça que precisa ser enfrentado e superado⁵³.

Isso favorece a crescente desconfiança na capacidade do Poder Judiciário em proporcionar uma entrega satisfatória da justiça, o que pode levar os indivíduos a temerem tanto o prolongamento temporal dos processos quanto a possibilidade de não suportarem a espera necessária. Isso pode também resultar no abandono, por parte das pessoas, de seus direitos violados. Dinamarco, por sua vez, aborda a questão temporal como um dos principais desafios enfrentados pelo sistema Judiciário⁵⁴. Ele enfatiza que o tempo é um inimigo persistente que corrói direitos, contra o qual os juízes devem travar uma batalha incansável, mas para a qual ainda não encontraram uma estratégia eficaz de combate.

Concomitantemente, ele aponta para um consenso emergente entre diversos estudiosos de que o Judiciário enfrenta uma crise, embora existam diferentes interpretações sobre a sua natureza e extensão⁵⁵.

Vale lembrar que o aumento substancial de demandas submetidas ao Poder Judiciário, ainda predominantemente estruturado com base em visão tradicional, formal e paternalista do processo, tem gerado desafios crescentes na capacidade de atender eficazmente às necessidades da população.

⁵¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. p. 10.

⁵² WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo. **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. p. 130-132.

⁵³ Idem, p. 130-132.

⁵⁴ DINAMARCO, Cândido Rangel. **Nova era do processo civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 12.

⁵⁵ RIBEIRO, Flávia Pereira. **Desjudicialização da execução civil**. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 26.

Em suma, é possível notar ascensão do acesso à justiça visando a promover a proteção dos direitos fundamentais de todos os cidadãos dentro de uma estrutura jurídica que genuinamente garanta a justiça e a equidade.

Conforme destacam Cappelletti e Garth, o problema do acesso à justiça exige uma renovação do pensamento, sendo imprescindível considerar o direito substancial que deve ser adequado à realidade social, além de interpretado e aplicado corretamente⁵⁶.

2.1.2 Breve evolução histórica do acesso à justiça no Brasil

Historicamente, o reconhecimento do acesso à justiça no contexto jurídico brasileiro remonta à Constituição dos Estados Unidos do Brasil, de 16 de julho de 1934, cujo artigo 113, número 32, dispunha que a União e os Estados deveriam providenciar assistência judiciária aos necessitados, instituindo órgãos especializados para atingir o objetivo e garantir a isenção de emolumentos, custas, taxas e selos.

Entretanto, na Constituição de 1937 incorpora-se o modelo de Estado Ditatorial, excluindo o dever de providência aos mais necessitados. O dispositivo voltou a ser citado posteriormente nos artigos 68⁵⁷ e demais do Código de Processo Civil de 1939, o qual dispunha acerca do direito à gratuidade judiciária.

Restaurada a democracia na Constituição 1946, o direito é enunciado no artigo 141, § 4º, o qual dispõe que a lei não poderá excluir, da apreciação do Poder Judiciário, qualquer lesão de direito individual. No ano de 1950, tem-se o registro do direito na Lei n.º 1.060, de 5 de fevereiro, que estabelece as normas para a concessão de assistência aos necessitados.

⁵⁶ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. p. 10.

⁵⁷ “Art. 68. A parte que não estiver em condições de pagar as custas do processo, sem prejuízo do sustento próprio ou da família, gozará do benefício de gratuidade, que compreenderá as seguintes isenções: I – das taxas judiciárias e dos selos; II – dos emolumentos e custas devidos aos juízes, órgãos do Ministério Público e serventuários da justiça; III – das despesas com as publicações no jornal encarregado da divulgação dos atos oficiais; IV – das indenizações devidas a testemunhas; V – dos honorários de advogado e perito. Parágrafo único. O advogado será escolhido pela parte; si esta não o fizer, será indicado pela assistência judiciária e, na falta desta, nomeado pelo juiz.” (BRASIL. **Decreto-Lei n.º 1.608, de 18 de setembro de 1939**. Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, [1939]. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1608-18-setembro-1939-411638-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 18 jun. 2025).

Não obstante a existência de garantias legais, os movimentos políticos da época restringiam⁵⁸ o acesso aos direitos fundamentais, favorecendo a consolidação do golpe militar de 1964. Nesse contexto, valores antidemocráticos foram institucionalizados por meio de medidas autoritárias, como o Ato Institucional n.º 5, de 13 de dezembro de 1968, cujo artigo 11 dispunha: “Excluem-se de qualquer apreciação judicial todos os atos praticados de acordo com este Ato Institucional e seus Atos complementares, bem como os respectivos efeitos”.⁵⁹

Em 17 de outubro de 1969, a Emenda Constitucional I modificava a Carta de 1967, uma vez que dispunha sobre direitos e garantias individuais que não tinham sido até então efetivados em virtude do ainda vigente Ato Institucional 5, de 1968.⁶⁰

A partir da década de 1970, identifica-se a volta dos movimentos sociais visando a apropriar-se da busca pela igualdade social⁶¹. Posteriormente, em 1980, segundo Carneiro⁶², o movimento a favor do acesso à justiça no Brasil ganhou relevância. É possível identificar o acesso à justiça nas modificações legislativas, como, por exemplo, a Lei n.º 7.019, de 31 de agosto de 1982, que buscou simplificar o processo de homologação judicial da partilha amigável e da partilha de bens de pequeno valor, e a Lei n.º 7.244, de 7 de novembro de 1984, que dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas⁶³.

Em 1986, foi convocada a Assembleia Nacional Constituinte, a qual foi instalada em 1º de fevereiro de 1987, sob a presidência de José Carlos Moreira Alves. Em 1988, foi promulgada a Constituição Federal, vigente até os dias atuais.

Para Carneiro, o movimento em prol do acesso à justiça no Brasil ganhou relevância a partir da década de 1980. A partir disso, diversas legislações se destacaram por contribuir significativamente para garantir esse acesso, entre elas,

⁵⁸ BULOS, Uadi Lammêgo. **Direito Constitucional ao alcance de todos**. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 35.

⁵⁹ BRASIL. Ato Institucional n.º 5, de 13 de dezembro de 1968. Mantidas a Constituição de 1967 e as Constituições Estaduais; o Presidente da República poderá decretar intervenção nos estados e municípios, suspender direitos políticos por até 10 anos, cassar mandatos eletivos, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, 13 dez. 1968, p. 10801. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ait/ait-05-68.htm. Acesso em: 18 jun. 2025.

⁶⁰ SOUZA, Roberta Kelly Silva. **Juizados especiais itinerantes: ampliação do direito ao acesso à justiça – recorte nacional e regional**. Curitiba: Juruá, 2018. p. 48.

⁶¹ NERY JUNIOR, Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. p. 171.

⁶² CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à Justiça: juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo**. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 5.

⁶³ SOUZA, Roberta Kelly Silva. O direito ao acesso à justiça no Brasil: um estudo acerca da evolução nas Constituições brasileiras. **Interfaces Científicas**, Aracaju, v. 9, n.º 2, p. 319-332, 2023. p. 329.

mencionam-se a Lei n.º 6.938/1991, que conferiu legitimidade ao Ministério Público para mover ações de responsabilidade civil por danos ambientais, e a Lei n.º 7.347/1985, que disciplinou sobre a proteção por meio de ações civis públicas⁶⁴.

A Constituição Federal assegura o direito de acesso ao Poder Judiciário, nos termos do art. 5º, inciso XXXV. Contudo, à luz do panorama exposto, observa-se que tal garantia não deve ser interpretada de forma restritiva, sob pena de esvaziar seu conteúdo e comprometer a efetividade da proteção jurisdicional dos direitos.

O conceito evolutivo e extensivo possibilitou uma visão abrangente do acesso à justiça e ao exercício da jurisdição, fundamentado na observância de diversos princípios constitucionais, sejam eles expressos, sejam implícitos⁶⁵. No âmbito da Constituição Federal de 1988, a partir do dispositivo positivado nos incisos do artigo 5º, é possível inferir a garantia constitucional de acesso efetivo à justiça.

No mesmo contexto, abordagem instrumentalista do processo o caracterizou como instrumento adequado a ser considerado na perspectiva dos consumidores de serviços jurisdicionais, resultando na mudança substancial de compreensão do conteúdo e da natureza do direito da inafastabilidade do controle jurisdicional. Atualmente, o direito vai além de garantir simplesmente o acesso ao Poder Judiciário; ele representa a garantia de conceder efetivamente a tutela adequada e oportuna àqueles que têm razão⁶⁶.

Conforme destacado, o art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, garante, enfaticamente, o direito fundamental à prestação jurisdicional efetiva e com resultados. No entanto, como observa Lamy, todas as mudanças legislativas destinadas a melhorar a celeridade, por exemplo, do acesso à justiça, incluindo aquelas mencionadas, foram predominantemente didáticas e não resultaram em alterações contundentes no sistema jurídico⁶⁷. Para Dinamarco, apesar dos esforços contínuos para reformar e melhorar o sistema judiciário, a complexidade dos processos, os custos envolvidos e a lentidão na resolução dos conflitos continuam a

⁶⁴ CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à Justiça**: juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 5.

⁶⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 80.

⁶⁶ DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do novo processo civil**. São Paulo: Malheiros, 2016. p. 54.

⁶⁷ LAMY, Eduardo de Avelar. Considerações sobre a influência dos valores e direitos fundamentais no âmbito da teoria processual. **Sequência**, Florianópolis, n.º 69, p. 301-325, dez. 2014. p. 54.

representar barreiras para a realização plena do ideal, especialmente para os grupos vulneráveis da sociedade⁶⁸.

Patah ressalta que o excesso da carga de trabalho pode prejudicar a análise adequada dos casos que verdadeiramente necessitam da intervenção do magistrado⁶⁹. Aliás, é complexo e desafiador proporcionar estrutura de trabalho adequada aos magistrados quando a demanda é superior à capacidade da estrutura, não havendo como garantir atividade jurisdicional eficaz. Esse cenário culmina no que pode ser descrito como a tragédia da justiça, cuja demanda supera significativamente a capacidade de resposta do sistema judiciário⁷⁰.

Não é surpreendente, portanto, que a comunidade jurídica esteja continuamente preocupada com a morosidade processual e suas consequências para a efetividade da jurisdição, afetando diretamente o conceito de acesso à justiça.

A necessidade não se restringe à quantidade de casos, mas também à complexidade e à urgência com que muitos precisam ser resolvidos. Torna-se imperativo reestruturar a Justiça para garantir, principalmente, a qualidade e a velocidade na entrega da justiça.

Para Dinamarco, a idealização por um sistema de processo civil que seja simultaneamente simples, econômico, rápido e acessível aos menos favorecidos continua sendo objetivo persistente, mas desafiador de alcançar⁷¹.

Com base no exposto, a solução de desavenças não pode mais se limitar à obtenção de decisão judicial coercitiva. Na verdade, muitas situações, que nem sempre são verdadeiros conflitos, precisariam ser resolvidas fora do âmbito do Poder Judiciário. Entidades públicas não judiciais, ou até mesmo entidades privadas, poderiam desempenhar papel efetivo na resolução⁷².

Por isso é necessário expandir a perspectiva de monopólio da resolução de conflitos pelo Poder Judiciário para considerar igualmente outros mecanismos, externos a esse mesmo Poder, que propiciem superar o estado de beligerância no

⁶⁸ DINAMARCO, Cândido Rangel. **Nova era do processo civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 13.

⁶⁹ PATAH, Priscila Alves. **Direito registral**: retificação administrativa de área de imóvel rural. Curitiba, Juruá, 2018. p. 25.

⁷⁰ WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 85.

⁷¹ DINAMARCO, Cândido Rangel. **Nova era do processo civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 13.

⁷² WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo. **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. p. 128.

corpo social. É certo que se tem por consolidada, hoje, a ideia de que o direito da inafastabilidade do controle jurisdicional deve ser interpretado como garantia ao jurisdicionado à solução de conflito e tutela de direito rápido, seguro, efetivo e justo. Restringir, todavia, ao crivo judicial a possibilidade de superar desavenças é um entendimento visto como limitante, pois o Poder Judiciário não necessariamente aplica o direito em sua plenitude, o que pode resultar em forma incompleta de justiça⁷³.

No que se refere à expansão da função jurisdicional, especialmente em sua dimensão voltada à resolução de conflitos, importa destacar que, mesmo no âmbito do Estado brasileiro, a atividade jurisdicional não se limita exclusivamente ao Poder Judiciário. Os Poderes Executivo e Legislativo também podem exercer, em determinadas situações, funções de natureza jurisdicional, conforme previsto na Constituição Federal. Esse entendimento é amplamente reconhecido pela doutrina do Direito Constitucional, que se vale da distinção entre funções típicas e atípicas do Estado⁷⁴.

É imperioso ressaltar que o acesso à justiça deve ser efetivo e célere para toda a população, a fim de assegurar o cumprimento pleno dos princípios constitucionais. Tal acesso é fundamental para a promoção democrática da justiça⁷⁵, permitindo aos cidadãos exercerem seus direitos garantidos pelo ordenamento jurídico, capacitando-os a resolver suas próprias questões legais sem depender necessariamente do Poder Judiciário. Nessa perspectiva, a questão envolve o desenvolvimento de mecanismos alternativos de resolução de conflitos e o fortalecimento de políticas públicas que fomentem a cidadania e a justiça acessível a todos.

Acredita-se que alguns avanços podem ser evidenciados, já que, conforme destacado por Marinoni, Arenhart e Mitidiero⁷⁶, o Novo Código de Processo Civil brasileiro, em seu artigo 3º, incorpora o conceito de justiça multiportas. O objetivo⁷⁷

⁷³ RIBEIRO, Flávia Pereira. **Desjudicialização da execução civil**. São Paulo: Saraiva, 2013. p. 21.

⁷⁴ Idem, p. 21.

⁷⁵ BRASIL; UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Perfil do acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. 92 p. (Justiça Pesquisa).

⁷⁶ MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo curso de processo civil: teoria do processo civil**. v. 1. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 181.

⁷⁷ Em entrevista à professora Mariana Hernandez Crespo, o professor Frank Sander explicou que o nome inicial dado por ele a essa ideia foi *comprehensive justice center*, contudo, como a *ABA – American Bar Association*, já havia publicado matéria sobre o assunto, denominando-a como *multi-doorcourthouse*, e por ser esta nomenclatura menos acadêmica e mais popular, consequentemente, foi a mais disseminada e a adotada pelo autor da ideia (CRESPO, Mariana Hernandez. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez.

central é oferecer soluções congruentes às peculiaridades de cada demanda, de forma efetiva, célere e de custeio razoável. Entre as formas, destacam-se a conciliação e a mediação, incentivadas como métodos eficazes para a solução pacífica e consensual de disputas. A leitura visa a desafogar o sistema judiciário e promover a cultura de diálogo e acordo entre as partes, contribuindo para uma justiça mais acessível, célere e adequada às necessidades dos envolvidos.

Coaduna-se, portanto, à ideia do acesso à justiça, sem limitá-la ao acesso aos tribunais. Inclua-se a abordagem do direito de acesso à ordem jurídica justa, vez que engloba outros meios além do Poder Judiciário⁷⁸.

A concepção foi primeiramente introduzida em nossa doutrina por Watanabe⁷⁹, ao sustentar que o direito de acesso à justiça deve ser essencialmente o direito à ordem jurídica justa. É possível compreender a necessidade de garantir a todos não apenas o acesso aos tribunais, mas condições para que possam buscar a justiça de maneira efetiva, equitativa e em conformidade com os princípios fundamentais do Direito.

Para Watanabe, seria importante adotar nova postura mental, que considere a perspectiva do destinatário das normas jurídicas, ou seja, do cidadão⁸⁰. A perspectiva deve facilitar fisicamente o acesso aos tribunais e tornar o sistema jurídico compreensível, acessível e eficaz para todos os indivíduos, garantindo efetividade no acesso à justiça.

2.1.3 O sistema de justiça e o acesso à justiça

Em suma, é possível notar a ascensão do acesso à justiça, com vistas a promover a proteção dos direitos fundamentais de todos os cidadãos dentro de uma estrutura jurídica que genuinamente garanta a justiça e a equidade. Sem embargo, conforme destacam Cappelletti e Garth, o problema do acesso à justiça exige uma

Tribunal multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p. 25-38).

⁷⁸ PATAH, Priscila Alves. **Direito registral:** retificação administrativa de área de imóvel rural. Curitiba, Juruá, 2018. p. 25.

⁷⁹ WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. *In:* GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel; WATANABE, Kazuo. **Participação e processo.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. p. 135.

⁸⁰ WATANABE, op. cit., p. 135.

renovação do pensamento, sendo imprescindível considerar o direito substancial, que deve ser adequado à realidade social interpretado e aplicado corretamente⁸¹.

Certamente, ao se analisar a perspectiva de justiça, nota-se que se aproxima mais de uma ideia-força do que de um conceito rigoroso. Logo, é possível notar que a justiça se concretiza por meio das normas estabelecidas na sociedade (o Direito), resultando no surgimento do bem comum. Não pode, portanto, restringir-se ao âmbito do Poder Judiciário; ao contrário, deve ser buscada por toda a sociedade, utilizando todos os meios necessários para alcançá-la⁸².

Tanto que Watanabe argumenta que o direito vai além do simples acesso aos tribunais, abrangendo a necessidade de todos os cidadãos que enfrentam questões jurídicas, mesmo não configurando conflitos litigiosos que devam receber a devida atenção do Poder Público⁸³. Nessa perspectiva, o acesso à justiça envolve todos os poderes, vez que se torna importante formular políticas públicas capazes de promover a igualdade, a segurança jurídica e o bem-estar social.

Essa perspectiva reflete as transformações pelas quais a sociedade brasileira tem passado, sendo formalmente incorporada ao ordenamento jurídico nacional pela Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça. Tal norma dispõe reconhece expressamente, já em seu primeiro considerando, o direito de acesso à ordem jurídica justa como elemento central do acesso à justiça. A medida evidencia a compreensão, por parte dos formuladores da política pública, da importância de não restringir o acesso aos tribunais, mas de garantir a todos os cidadãos a oportunidade de resolver suas demandas jurídicas de maneira justa e equitativa, promovendo, assim, a inclusão social e a efetividade do sistema jurídico brasileiro.

Para Watanabe, um dos aspectos mais significativos dessa Resolução foi a abordagem da falta de política pública para resolver conflitos de interesse, uma das consequências da crise de desempenho do Poder Judiciário⁸⁴. Essa iniciativa foi

⁸¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. p. 13-14.

⁸² REZENDE, Afonso Celso; CHAVES, Carlos Fernando Brasil. **Tabelionato de notas e o notário perfeito**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 38.

⁸³ WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel; WATANABE, Kazuo. **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. p. 128.

⁸⁴ WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 36, n.º 195, p. 381-389, maio 2011. p. 388.

essencial por enfrentar diretamente os desafios decorrentes das transformações sociais que aumentaram a conflituosidade e ao promover métodos alternativos e eficientes para resolver disputas, aliviando a carga do Judiciário e tornando a justiça mais acessível e eficaz para todos os cidadãos.

Ademais, segundo Grinover, a Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, representa um marco histórico, ao redefinir formalmente o conceito de acesso à justiça como acesso à ordem jurídica justa, atualizando os paradigmas tradicionais e instituindo uma política nacional abrangente voltada ao tratamento adequado dos conflitos de interesse⁸⁵. A norma assume papel fundamental na democratização do sistema jurídico, pois amplia as possibilidades de solução de controvérsias, não se limitando exclusivamente aos procedimentos judiciais estatais.

Diante disso, para efetivar os princípios constitucionais e garantir o acesso universal à ordem jurídica justa, torna-se imperativo revisar o sistema processual vigente, os atos que atualmente são atribuídos à competência do Poder Judiciário, bem como os “estatais” de forma abrangente. O conceito em questão abarca ampla gama de situações, entretanto, os atos estatais são entendidos como intervenções do Estado em atos privados dos cidadãos. É dentro desse contexto que a jurisdição está inserida conjuntamente.

A Resolução do Conselho Nacional de Justiça supramencionada insere-se em um contexto mais amplo de reformas institucionais implementadas no ordenamento jurídico brasileiro, as quais, cumpre ressaltar, tem como núcleo essencial o compromisso com a democratização do acesso à justiça. Nesse processo, destacam-se como marcos significativos a Emenda Constitucional n.º 45/2004, que introduziu a denominada Reforma do Judiciário, e o Código de Processo Civil de 2015, que reforça a busca por soluções consensuais e a efetividade processual.

A criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Emenda Constitucional n.º 45/2004, teve, dentre seus fins pragmáticos, aperfeiçoar a eficiência do Poder Judiciário e ampliar a transparência deste Poder, o que, em última análise, fortaleceria o Estado Democrático de Direito⁸⁶. Da mesma forma, o Código de

⁸⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 75.

⁸⁶ SADEK, Maria Thereza; ARANTES, Rogério Bastos. Introdução. In: SADEK, Maria Tereza. **Reforma do judiciário**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010.

Processo Civil de 2015 foi resultado do esforço coletivo rumo à atualização e consonância do direito processual com os princípios constitucionais e idealizado de forma a prestar tutela jurisdicional mais célere, eficaz e equitativa⁸⁷.

No entanto, ressalta-se que tais reformas não são isentas de réprobo. Nesse sentido, Saldanha, por exemplo, adota postura crítica ao estabelecer ligação íntima entre as reformas processuais no Brasil e o neoliberalismo, como endossado pela atividade paranormativa de agências transnacionais de fomento⁸⁸. Ou seja, tais reformas seriam guiadas por uma agenda neoliberal na qual a finalidade principal seria promover um ambiente jurídico mais favorável aos investimentos estrangeiros e à economia de mercado.

No entanto, a implementação de tais reformas exige sejam entendidas como processo de constante melhoria institucional; ou seja, a participação ativa da sociedade civil e dos operadores do Direito na construção de um sistema de justiça que seja mais acessível e eficiente. Desse ponto de vista, a convergência entre as reformas institucionais e a justiça efetiva é um movimento de desenvolvimento; assim, deve ser analisado e melhorado por meio de processos contínuos e sob a perspectiva da justiça como realização.

Isso ocorre porque o novo paradigma apresentado exige um sistema de justiça completo e coeso, composto por estrutura organizacional e jurídica que unifique coerente e eficientemente todas as soluções existentes, assim como aquelas que ainda estão sendo desenvolvidas. Esse novo modelo deve envolver, de forma integral, todos os aspectos do acesso à justiça, incluindo a informação, a consulta, a representação e a presença de entidades não judiciais na prevenção e resolução de litígios⁸⁹. Impõe-se ao Estado, então, a obrigação de assegurar uma tutela jurisdicional que seja adequada e efetiva⁹⁰.

Nesse contexto, a Constituição de 1988 se encaixa em contexto histórico significativo do século anterior, marcado pelo surgimento do constitucionalismo

⁸⁷ SOUZA, Artur César de; SORRILHA, Rubia Cristina. A estabilização da tutela provisória de urgência antecipada no novo Código de Processo Civil. **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**, Brasília, v. 3, n.º 1, p. 137-157, jan./jun. 2017. p. 137.

⁸⁸ SALDANHA, Jânia Maria Lopes. A paradoxal face hipermoderna do processo constitucional: um olhar sobre o direito processual brasileiro. **Estudios Constitucionales**, Santiago, v. 8, n.º 2, p. 675-706, 2010. p. 700.

⁸⁹ PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo. E a justiça aqui perto? As transformações no acesso ao direito e à justiça. **Revista Crítica de Ciência Sociais**, Coimbra, n.º 65, p. 77-106, 2003. p. 104.

⁹⁰ NERY JUNIOR, Nelson. **Princípios do processo civil na Constituição Federal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 37.

social⁹¹. Os altos níveis de desigualdade social, o autoritarismo do governo e a crescente luta das classes trabalhadoras são alguns dos vários fatores que contribuíram para as mudanças resultantes desse novo paradigma constitucional. Esses fatores aumentaram a demanda por justiciabilidade, o que levou o sistema de justiça a se envolver ativamente na promoção dos direitos sociais⁹².

⁹¹ STRECK, Lenio Luiz. Weimar e o constitucionalismo social para além da solução de compromisso: de sua inspiração à crise de paradigmas que nubla o surgimento do novo Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, [s.l.], v. 17, n.º 1, p. 1-15, 1º quad. 2022. p. 5.

⁹² BARBOZA, Estefânia Maria de Queiroz. Entre o entusiasmo e o mal-estar constitucional: diferentes papéis da jurisdição constitucional na proteção de direitos sociais em três décadas de constitucionalismo instável. **Direitos Fundamentais & Justiça**, Belo Horizonte, v. 15, n.º 45, p. 533-561, jul./dez. 2021. p. 534.

3 MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A primazia do controle jurisdicional na resolução de conflitos não constitui uma premissa inquestionável, dada a capacidade de solucionar disputas por meio de mecanismos alternativos ao estatal⁹³.

Embora amplamente difundida no ambiente popular, a percepção de que o Estado-juiz é o corpo mais democrático e justo para resolver conflitos, notadamente em virtude de sua estrutura rigorosamente formal, observa-se, contemporaneamente, uma inclinação crescente em flexibilizar tal formalidade na busca por soluções para os litígios⁹⁴.

Essa tendência pode ser atribuída a diversos fatores. De acordo com Silva, os métodos de resolução de conflitos diferem conforme a sociedade na qual estão postos, refletindo as expectativas dos indivíduos em relação à formalidade, segurança, violência e justiça⁹⁵.

Segundo o entendimento de Chase, os processos de resolução de litígios são intrinsecamente ligados à cultura na qual estão inseridos e não resultam de um sistema autônomo criado por especialistas isolados⁹⁶. Em vez disso, essas instituições são meios pelos quais a vida social e cultural é mantida, provocada e transformada, refletindo diretamente as dinâmicas culturais e sociais presentes.

Dessa forma, considerando que os mecanismos de solução de controvérsias são influenciados pela cultura contextual, é natural que uma mudança na concepção social impacte os paradigmas tradicionalmente adotados para resolver esses conflitos.

Nesse panorama, os Estados Unidos, a partir do início do século XX, apresentou crescente utilização de mecanismos alternativos ao estatal para a resolução de conflitos. Nota-se a presença do fenômeno em relações comerciais mais

⁹³ ROBERTS, Simon; PALMER, Michael. **Dispute processes**: ADR and the Primary Forms of Decision-Making. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2020. p. 11.

⁹⁴ FOGAÇA, Anderson Ricardo; SOUZA NETTO, José Laurindo de Souza; PORTO, Letícia de Andrade. Os centros judiciais de solução de conflitos da saúde e a prestação da tutela jurisdicional efetiva. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 1045, p. 19-34, nov. 2022. p. 26.

⁹⁵ SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Solução de controvérsias: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. *In*: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p. 3.

⁹⁶ CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. São Paulo: Marcial Pons, 2014. p. 21.

complexas e nas disputas resolvidas dentro de comunidades específicas, sinalizando por soluções mais adequadas às particularidades desses ambientes⁹⁷.

Chase ressalta um conjunto de transformações que contribuíram para impulsionar os mecanismos alternativos de resolução de conflitos nos Estados Unidos da América⁹⁸. Dentre os apontados pelo autor, são possíveis destacar quatro: aumento de litígios e morosidade judicial, decorrentes do alargamento quantitativo de direitos⁹⁹; expansão do movimento de contracultura, que enfrenta estruturas tradicionais de poder; redução do poder governamental em diversas áreas, consequência de movimentos de privatização; e diminuição do sentimento de segurança e confiança em relação aos instrumentos institucionalizados.

Essas transformações culturais proporcionaram a base necessária para o desenvolvimento do movimento de Resolução Alternativa de Conflitos – *Alternative Dispute Resolution Movement*¹⁰⁰. Um evento central para esse movimento foi a *Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future*, realizada em 1976. Patrocinada por importantes entidades, como a *American Bar Association*, a *Conference of Chief Justices* e a *Judicial Conference of the United States*, a conferência é tida como marco que impulsionou a adoção e o reconhecimento de métodos alternativos para a resolução de disputas nos Estados Unidos¹⁰¹.

Galanter¹⁰², ao destacar a insatisfação com o sistema estatal de prestação jurisdicional, analisa que a crescente litigiosidade, impulsionada pelo crescimento econômico e por políticas que facilitam o acesso ao Judiciário, resultou no aumento significativo de demandas judiciais, elevando os custos associados à litigância e prolongando o tempo de tramitação dos processos. Isso resultou em um cenário propício para a busca de soluções alternativas mais eficientes e menos onerosas.

Nessa quadra, Sander propôs um novo modelo para o sistema de justiça, no qual as cortes funcionariam com múltiplas portas, permitindo que algumas disputas

⁹⁷ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2. ed. São Paulo: Método, 2015. p. 146.

⁹⁸ CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada**. São Paulo: Marcial Pons, 2014. p. 135-158.

⁹⁹ HIRSCHL, Ran. The Global Expansion of Judicial Power. In: EPSTEIN, Lee *et al.* **The Oxford Handbook of Comparative Judicial Behavior**. Oxford: Oxford Academy, 2023.

¹⁰⁰ O termo *Alternative Dispute Resolution* é atribuído a Frank E. Sander: SANDER, Frank E. A. Varieties of Dispute Processing. In: LEVIN, Leo A.; WHEELER, Russell R. **The Pound Conference: Perspectives on Justice in the future**. Saint Paul: West Publishing Co., 1979. p. 69.

¹⁰¹ MENKEL-MEADOW, Carrie J. *et al.* **Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Mode**. 2. ed. New York: Aspen Publishers, 2011. p. 33.

¹⁰² GALANTER, Marc. The Hundred-year Decline of Trials and The Thirty Years War. **Stanford Law Review**, California, v. 57, n.º 5, p. 1255-1274, 2005. p. 1263-1264.

fossem resolvidas pelo método estatal tradicional, enquanto outras seriam direcionadas a mecanismos alternativos de resolução de conflitos, de acordo com a adequação e capacidade de cada procedimento a solucionar o conflito¹⁰³.

O conceito de sistema de múltiplas portas, que serve de alicerce para os métodos alternativos de resolução de conflitos contemporâneos, e que proporciona nova visão para o funcionamento das cortes, inclusive judiciais, é o proposto por Sander¹⁰⁴, modelo no qual os casos seriam direcionados não exclusivamente para a adjudicação tradicional, mas passariam por diversas vias alternativas, como mediação, arbitragem, conciliação, investigação de fatos, entre outras.

Sander¹⁰⁵ estruturou sua proposta com base em duas questões fundamentais: a primeira é identificar as características intrínsecas de cada mecanismo de resolução de disputas; a segunda é entender como essas características podem ser utilizadas para criar critérios racionais que permitam alocar diferentes tipos de conflitos nos mecanismos mais adequados. Esse modelo visa a otimizar a eficiência do sistema judicial, garantindo que cada caso seja tratado pelo método que melhor atenda às suas particularidades, promovendo uma justiça mais acessível e eficaz.

Sem prejuízo da importância do movimento americano, é também de destacada relevância para o desenvolvimento dos métodos de resolução alternativa de conflitos o movimento de ampliação do acesso à justiça, que teve projeção com os estudos de Cappelletti e Garth¹⁰⁶.

Nesse ponto, Galanter¹⁰⁷ apresenta que a implementação de mecanismos alternativos de resolução de conflitos pelo Judiciário, com o objetivo de filtrar o acesso à justiça (seja impedindo o acesso às cortes, seja redirecionando casos), visando exclusivamente a reduzir o número de casos submetidos ao sistema estatal, acabou por desvirtuar a premissa de que tais mecanismos servem como instrumentos de acesso à justiça. Em vez disso, a utilização estratégica dos mecanismos alternativos criou uma barreira, desviando-se de sua função original de facilitar a justiça material.

¹⁰³ SANDER, Frank E. A. Varieties of Dispute Processing. *In*: LEVIN, Leo A.; WHEELER, Russell R. **The Pound Conference: Perspectives on Justice in the future**. Saint Paul: West Publishing Co., 1979. p. 65.

¹⁰⁴ Idem, p. 69.

¹⁰⁵ Idem, p. 69.

¹⁰⁶ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

¹⁰⁷ GALANTER, Marc. Acesso à justiça em um mundo de capacidade social em expansão. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, Porto Alegre, v. 2, n.º 1, p. 37-49, jan./jun. 2015. p. 42-43.

Kovach observa que, embora a *Pound Conference* – e, por conseguinte, o trabalho de Frank Sander – seja amplamente reconhecida como marco inicial na adoção dos métodos alternativos de resolução alternativa de disputas (ADRs) nos Estados Unidos, a mediação no país possui origens que não estão necessariamente vinculadas ao sistema jurídico tradicional¹⁰⁸. Suas raízes remontam ao desenvolvimento da justiça comunitária e à resolução de conflitos trabalhistas. Antes mesmo de 1976, já existiam programas baseados em formas alternativas de justiça, especialmente no âmbito comunitário. No entanto, a sistematização e a formulação de uma política nacional de ADRs são efetivamente atribuídas aos esforços impulsionados pela *Pound Conference*.

A associação entre os meios alternativos de resolução de conflitos e o acesso à justiça, de acordo com o apontado pela crítica de Galanter,¹⁰⁹ evidencia a influência do modelo do *Mult-Door Courthouse*, proposto por Sander. No âmbito comunitário, registram-se experiências bem-sucedidas em projetos-piloto desenvolvidos em centros comunitários, nos quais mediadores voluntários atuavam na solução de disputas. Esses resultados satisfatórios contribuíram para disseminar o modelo, que inspirou a criação de centenas de outros centros, inicialmente orientados por uma lógica de inclusão e justiça participativa, e não meramente efficientista¹¹⁰.

O movimento americano de resolução alternativa de disputas teve, ao longo das décadas, repercussões significativas. Na década de 1970, destacou-se o desenvolvimento da mediação familiar, que propôs uma abordagem colaborativa para a resolução de conflitos domésticos. Já nos anos 1980, observou-se a crescente adoção de cláusulas arbitrais em contratos comerciais, como forma de evitar litígios judiciais prolongados. Paralelamente, consolidou-se o movimento de justiça restaurativa na esfera penal, voltado à reparação dos danos e à reintegração das partes envolvidas. Emergiu, ainda, o campo do *Dispute System Design*, dedicado à criação de sistemas integrados de resolução de disputas, por meio da articulação de

¹⁰⁸ KOVACH, Kimberlee K. **Mediation: Principles and Practice**. 3. ed. Saint Paul: West Academic Publishing, 2004. p. 30-32.

¹⁰⁹ GALANTER, Marc. Acesso à justiça em um mundo de capacidade social em expansão. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, Porto Alegre, v. 2, n.º 1, p. 37-49, jan./jun. 2015. p. 42-43.

¹¹⁰ KOVACH, op. cit., p. 33.

diferentes métodos e instrumentos, de modo a garantir que cada conflito seja tratado com a abordagem mais adequada à sua natureza¹¹¹.

Após delinear o contexto dos métodos alternativos de resolução de conflitos nos Estados Unidos da América a partir da justiça multiportas de Sanders, é crucial também definir o cenário brasileiro para tais práticas. A legislação processual brasileira incorpora a mediação, a conciliação e outros métodos consensuais de solução de controvérsias como práticas a serem promovidas ativamente pelo Estado. Isso se dá na medida em que a lei impõe o dever de fomentar esses métodos de solução de controvérsias, conforme disposto no artigo 3º, §§ 2º e 3º do Código de Processo Civil, consolidando um compromisso institucional com a resolução alternativa de disputas, sem perder de vista outros marcos normativos e políticos que sinalizavam nesse sentido.

A institucionalização dos métodos alternativos de resolução de conflitos dentro do Poder Judiciário, destacada pela previsão de realização de audiências iniciais de conciliação ou mediação nos processos judiciais, evidencia uma tendência clara para implementar um sistema multiportas na resolução de disputas. Esse sistema, uma vez institucionalizado na ordem jurídica brasileira, disponibiliza ao jurisdicionado nacional múltiplos mecanismos para a resolução de conflitos, permitindo a escolha da modalidade mais adequada para cada caso específico¹¹².

O modelo de sistema multiportas, promovido pelo Estado, consiste na atuação do Poder Judiciário para informar os litigantes sobre as diversas alternativas de resolução de conflitos, apontando a opção mais adequada para cada caso. Nele, o Estado proporciona às partes um encaminhamento gratuito no sistema multiportas, oferecendo orientações preliminares antes do ajuizamento de ações. Em sistemas administrados pelo Poder Judiciário, como o explicitado, esse órgão assume a função de gestor dos conflitos, indicando os mecanismos mais apropriados, ainda que isso represente um desvio da sua função tradicional de prestação jurisdicional. Nesses contextos, a adoção do meio indicado pode ser obrigatória ou facultativa, conforme o caso¹¹³.

¹¹¹ MENKEL-MEADOW, Carrie. Roots and Inspirations: A Brief History of the Foundations of Dispute Resolution. *In*: MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. **The Handbook of Dispute Resolution**. San Francisco: Jossey-Bass, 2005. p. 21.

¹¹² TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2. ed. São Paulo: Método, 2015. p. 69.

¹¹³ *Idem*, p. 69.

Sem prejuízo da gestão do Estado em determinadas situações, observa-se que os mecanismos alternativos de resolução de conflitos podem ser aplicados fora do âmbito judicial. O Código de Processo Civil, por exemplo, conforme prevê o artigo 175, reconhece a prática da mediação e da conciliação extrajudiciais, permitindo que essas formas de resolução sejam utilizadas independentemente da intervenção judicial.

De qualquer forma, a triagem dos conflitos, baseada em critérios estabelecidos por lei, análise de juízes ou outros funcionários do fórum, ou por meio de acordo entre as partes, permite que cada disputa seja encaminhada ao mecanismo mais apropriado para sua resolução, sempre levando em conta as especificidades do caso concreto, considerando suas características, visando maximizar a eficácia e a adequação dos métodos de solução de controvérsias¹¹⁴.

Dessa forma, é possível reconhecer a existência de um sistema pluriprocessual de tratamento e resolução de conflitos, resultante da previsão de múltiplos mecanismos distintos no ordenamento jurídico. Esse sistema oferece às partes a possibilidade de escolherem o método que considerem mais adequado para resolver suas disputas¹¹⁵. No que concerne ao mecanismo estatal de resolução de controvérsias, discute-se o princípio da adequação, para o qual tanto o instrumento processual quanto a tutela jurisdicional fornecida pelo Estado devem ser apropriados e compatíveis com a realidade do direito material em questão¹¹⁶.

Esse sistema de resolução de conflitos exige a adaptação de soluções procedimentais específicas às particularidades de cada disputa, visando a oferecer uma resposta eficaz e justa, o que pressupõe a inexistência de modelos estanques, mas customizáveis. Essa diretriz envolve o uso de mecanismos como comitês de resolução de disputas, cláusulas escalonadas em contratos e a advocacia colaborativa, permitindo uma abordagem gradual e consensual¹¹⁷. O critério central

¹¹⁴ MUNIZ, Tânia Lobo; SILVA, Marcos Claro da. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, Porto Alegre, n.º 9, v. esp., 288-311, dez. 2018. p. 297.

¹¹⁵ MENKEL-MEADOW, Carrie. Roots and Inspirations: A Brief History of the Foundations of Dispute Resolution. *In*: MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. **The Handbook of Dispute Resolution**. San Francisco: Jossey-Bass, 2005. p. 19.

¹¹⁶ PORTO, Sérgio Gilberto. A crise da eficiência do processo: a necessária adequação processual à natureza do direito posto em causa, como pressuposto de efetividade. *In*: FUX, Luiz; NERY JÚNIOR, Nelson; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. **Processo e Constituição**: estudos em homenagem ao professor José Carlos Barbosa Moreira. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 182.

¹¹⁷ FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020. p. 130.

para direcionar essas escolhas é a chamada “justiça possível” (*rough justice*)¹¹⁸, que reconhece a necessidade de soluções pragmáticas e proporcionais ao conflito, ainda que não perfeitas, mas adequadas ao contexto e aos interesses envolvidos.

3.1 Negociação, conciliação, mediação e arbitragem

A partir da concepção apresentada acerca da justiça multiportas e da incorporação do movimento que propugna os métodos alternativos para a solução de conflitos, a doutrina predominante usualmente sistematiza três métodos primários paradigmáticos: a negociação, a mediação e a arbitragem.¹¹⁹

No que concerne à negociação, caracteriza-se como uma dinâmica de comunicação direcionada a alcançar uma decisão conjunta entre as partes envolvidas em um conflito específico. Enquanto método de resolução de conflitos, baseia-se na comunicação direta e ativa entre as partes envolvidas, sem a intervenção de um terceiro neutro. O objetivo da negociação é que as partes, por meio de diálogo, discussão e concessões mútuas, ajustem gradualmente suas posições iniciais e exigências, até que alcancem um compromisso juridicamente aceitável e exequível para ambos os lados¹²⁰. Trata-se, portanto, de um método intrinsecamente voluntário e consensual, no qual as partes exercem total controle sobre a conformação e o desenvolvimento do procedimento que culminará em um acordo¹²¹. Esse método destaca-se por sua flexibilidade e pela autonomia concedida às partes, permitindo que ajustem o método e os termos da solução às suas necessidades e expectativas particulares.

Na negociação, conforme os princípios estabelecidos pelo Programa de Negociação da Escola de Harvard – estruturados em busca de um modelo de mediação satisfatória –, a estratégia das partes para a resolução da contenda deveria prioritariamente concentrar-se na substância da questão em disputa, que é a origem

¹¹⁸ MCGOVERN, Francis e. Dispute Systems Design: The United Nations Compensation Commission. **Harvard Negotiation Law Review**, Cambridge, v. 14, p. 171-189, winter 2009.

¹¹⁹ CAIVANO, Roque J.; GOBBI, Marcelo; PADILLA, Roberto E. **Negociación y mediación**. 2. ed. Buenos Aires: Ad Hoc, 2006. p. 40.

¹²⁰ CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da. Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (collaborative law): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 259, set. 2016.

¹²¹ TARTUCE, Fernanda; FALECK, Diego; GABBAY, Daniela. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2014. p. 19.

do conflito em si¹²². Esse enfoque centraliza-se na identificação e análise dos interesses subjacentes de cada parte, ao invés de posições rígidas ou demandas iniciais. Em segundo lugar, é essencial considerar a condução da negociação, ou seja, a forma como a interação será administrada. Isso inclui a escolha de técnicas e abordagens que facilitem o diálogo, promovam a cooperação e criem um ambiente propício para a busca de soluções mutuamente benéficas¹²³.

O método em questão para a resolução de disputas é composto por três fases essenciais, centrada nas partes e por elas abordadas, já que o método em si se dá sem intervenção exterior, ou seja, é gerido pelos interessados, independentemente da presidência ou ajuda de uma figura central.¹²⁴ A fase inicial é dedicada à avaliação e ao diagnóstico detalhado das condições que originam o conflito, permitindo uma compreensão abrangente dos aspectos envolvidos. A segunda fase caracteriza-se pelo planejamento estratégico, onde se determinam quais questões são pertinentes e como devem ser abordadas de maneira objetiva, delineando claramente os objetivos almejados. A etapa final envolve discussão intensa, na qual as análises e metas previamente definidas são contrapostas para criar alternativas viáveis. Nesse estágio, é imperativo que as emoções negativas sejam gerenciadas pelos interessados, como frustrações e raivas, e sejam superadas as barreiras de comunicação entre as partes envolvidas¹²⁵.

Nesse contexto, as questões referem-se ao conjunto de bens da vida, geralmente concretos e tangíveis – pelos quais as partes competem –, que são influenciados por diferentes perspectivas, as quais constituem as posições. Em última análise, os interesses representam as necessidades e motivações que direcionam as partes a adotar uma determinada perspectiva em relação a um bem específico da vida¹²⁶.

Sem embargo, a despeito da escola que se seguir quanto à metodologia, a negociação é conduzida de forma a evitar a percepção de um jogo de “perde e ganha”

¹²² FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In**. 3. ed. New York: Penguin Books, 2011.

¹²³ WATKINS, Michael. **Negociação**. 12. ed. Rio de Janeiro, Record, 2019. p. 28; 138.

¹²⁴ CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da. Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (collaborative law): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 259, set. 2016.

¹²⁵ FISHER; URY; PATTON, op. cit., p. 18-118.

¹²⁶ GUNTHER, Luiz Eduardo; MACHADO, Luciana Aboim; MEDRADO, Paloma. Breve análise do método de negociação de Harvard e sua utilização na solução de conflitos e sua aplicabilidade na mediação judicial. **Administração de Empresas em Revista**, Curitiba, v. 1, n.º 15, p. 170-187, 2019. p. 177-181.

entre as partes, onde uma busca obter vantagem em detrimento da outra. Em vez disso, ela é abordada como um método que facilita a criação de soluções com maior probabilidade de sucesso e resultados mais sustentáveis¹²⁷. Esse enfoque implica a validação da perspectiva de que o conflito pode desempenhar um papel construtivo e positivo, desde que seja gerido de maneira adequada, sob a abordagem de gestão adequada¹²⁸.

Com isso, o método em questão é inequivocamente autocompositivo e consensual, dentro de uma perspectiva sistemática de modos de gestão e solução de conflitos¹²⁹. Qualquer resolução alcançada dependerá exclusivamente da vontade e da atuação das partes envolvidas, por meio de um acordo mútuo. É pressuposto da negociação que a solução não seja influenciada ou facilitada por intervenções de terceiros, já que determinada diretamente pela parte ou por seus representantes.

A principal crítica que se propõe em relação a esse método autocompositivo e consensual é a potencial imposição de uma solução derivada da disparidade de poder entre as partes envolvidas. Esse método, ao depender integralmente da iniciativa e da concordância mútua dos envolvidos, não prevê a intervenção de uma autoridade externa para equilibrar as forças em jogo. Como resultado, em situações em que existe um significativo desequilíbrio de poder ou recursos entre os negociadores, a parte mais forte pode, consciente ou inconscientemente, exercer influência desproporcional sobre a solução final. Isso pode ocorrer de várias formas, como por intermédio de uma maior capacidade de argumentação, acesso a melhores informações, ou simplesmente pelo peso de sua posição econômica ou social¹³⁰.

Por outro lado, a mediação, conforme definida no âmbito da resolução de controvérsias, constitui um processo em que um terceiro, dotado de imparcialidade, atua como facilitador das negociações entre duas ou mais partes, objetivando obter um acordo consensual entre elas. Sem embargo, apesar de o privilégio à autonomia dos interessados ser característica comum dos métodos autocompositivos, na mediação se reforça essa perspectiva utilizando-se do mediador, na medida em que

¹²⁷ CAIVANO, Roque J.; GOBBI, Marcelo; PADILLA, Roberto E. **Negociación y mediación**. 2. ed. Buenos Aires: Ad Hoc, 2006. p. 41.

¹²⁸ GORETTI, Ricardo. **Gestão adequada de conflitos**. Salvador: JusPodivm, 2019. p. 55.

¹²⁹ DIAS, Murillo de Oliveira *et al.* Systematic Literature Review on Negotiation & Conflict Management. **European Journal of Theoretical and Applied Sciences**, Kiev, v. 1, n.º 3, p. 20-31, 2023.

¹³⁰ DRUCKMAN, Daniel; ORMACHEA, Iván. **Negociación**. De la teoría a la práctica. Lima: PUCP, 2003.

ele contribui para diminuir disparidades entre as partes, superando, por exemplo, a assimetria informacional.

Neste contexto, Tartuce sustenta que tanto a mediação quanto a conciliação representam técnicas de autocomposição¹³¹. A conciliação, em particular, distingue-se por envolver um terceiro imparcial que, por meio de atividades de escuta ativa e investigação das questões subjacentes, auxilia as partes a formalizarem um acordo, podendo inclusive apontar os pontos fortes e fracos das respectivas posições e sugerir possíveis termos de acordo.

A mediação, por sua vez, envolve a intervenção de terceiros imparciais que têm a função de auxiliar as partes na compreensão das diversas origens do litígio. Esse aprofundamento no conhecimento das causas subjacentes permite que as próprias partes, com uma visão mais ampla e esclarecida, formulem soluções adequadas para resolver seus conflitos¹³².

No que tange à distinção e interação entre mediação e conciliação, Calmon elucida que a mediação consiste na intervenção de um terceiro facilitador em uma negociação pré-existente entre as partes¹³³. Esse mediador tem como função principal ampliar os canais de comunicação, sem deter qualquer poder decisório. Em contraste, a conciliação é caracterizada por ser conduzida diretamente por um juiz ou por um indivíduo integrante do sistema judiciário. Nessa modalidade, o conciliador imparcial não apenas manifesta sua opinião acerca da solução mais justa para o conflito, mas também propõe os termos específicos do acordo.

Quanto ao mediador, no desempenhar sua função, deve ser uma figura totalmente desvinculada do conflito em questão, tanto no que se refere às partes envolvidas quanto à temática do litígio. O elemento essencial para efetivar esse processo é a aceitação, pelas partes, de um terceiro, cuja imparcialidade é garantida pela ausência de qualquer conexão prévia com a controvérsia ou os assuntos debatidos¹³⁴.

Isso porque o mediador não possui autoridade para decidir o desfecho do conflito, o que o distingue claramente da arbitragem e do sistema judiciário. No

¹³¹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2. ed. São Paulo: Método, 2015. p. 66-69.

¹³² Idem, p. 69-74.

¹³³ CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019. p. 119-122.

¹³⁴ MOORE, Christopher W. **The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict**. 3. ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1986. p. 16.

entanto, isso não implica que o mediador seja destituído de qualquer capacidade de influenciar o processo de resolução das controvérsias entre as partes. A confiança que as partes depositam nele e o conhecimento especializado que possui são elementos fundamentais que podem auxiliar significativamente na condução do processo e até mesmo influenciar as partes na formulação da solução acordada¹³⁵.

Com efeito, a intervenção do terceiro no embate está inserida em uma lógica de relações entre indivíduos ou grupos, com o propósito estrutural de oferecer assistência na resolução de disputas¹³⁶. Esse processo específico fundamenta-se essencialmente no diálogo desenvolvido durante a interação entre os interessados, no qual o terceiro imparcial introduz uma nova dinâmica à interação entre as partes. Tal abordagem visa a facilitar a comunicação e promover um ambiente propício para que as partes alcancem um entendimento mútuo e, conseqüentemente, chegue-se a uma solução satisfatória para a controvérsia¹³⁷.

De tudo isso, pode-se extrair que, como características gerais, a mediação é um processo que se baseia na existência de uma disputa e na deterioração da comunicação entre as partes envolvidas, tendo justamente como etapa reestabelecer esse canal de interação entre os interessados (reaproximação entre as partes¹³⁸). Embora a mediação possa atenuar as conseqüências decorrentes de um litígio, é imprescindível haver um impasse entre as partes para que um terceiro imparcial possa intervir e desempenhar seu papel de facilitador da comunicação. A necessidade e, logicamente, a eficácia da mediação, portanto, está intrinsecamente ligada à presença de um conflito que necessita de resolução e à capacidade do mediador de restaurar o diálogo entre as partes.¹³⁹

De mais a mais, nessa dinâmica a pessoa que atuará como terceiro imparcial deve ser previamente aceita por ambas as partes envolvidas, na fase que Kovach¹⁴⁰ propõe como arranjo preliminar, cuja eleição dos termos (como honorários) e do próprio mediador se dá pelos envolvidos. Esse terceiro desempenha papel central na

¹³⁵ HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **O marco legal da mediação no Brasil**: comentários à Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. São Paulo: Atlas, 2016. p. 56.

¹³⁶ LEDERACH, John Paul. **Transformação de conflitos**. São Paulo: Palas Athena, 2012. p. 61.

¹³⁷ MOORE, Christopher W. **The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict**. 3. ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1986. p. 16.

¹³⁸ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019. p. 132.

¹³⁹ CAIVANO, Roque J.; GOBBI, Marcelo; PADILLA, Roberto E. **Negociación y mediación**. 2. ed. Buenos Aires: Ad Hoc, 2006. p. 200.

¹⁴⁰ KOVACH, Kimberlee K. **Mediation: Principle and Practice**. Saint Paul: West Publishing, 1994.

condução do método alternativo de solução de conflitos, sendo crucial para alcançar uma solução que satisfaça mutuamente as partes. É vital demonstrar às partes que o acordo resultante pode maximizar a satisfação com a resolução da controvérsia, visto que o método foi construído e conduzido por elas mesmas, incentivando um sentimento de responsabilidade e envolvimento na solução encontrada¹⁴¹.

O processo pode ser encerrado a qualquer momento, caso uma das partes manifeste o desejo de não continuar. Essa característica está estreitamente relacionada à informalidade e à flexibilidade inerentes ao processo de mediação. A ampla autonomia de vontade das partes permite que elas conduzam o processo de acordo com suas necessidades e circunstâncias específicas, assegurando que mantenham o controle sobre a resolução do conflito¹⁴².

Nesse contexto, Demarchi¹⁴³ destaca uma diferença técnica na atuação do terceiro imparcial entre mediação e conciliação, em vez de uma distinção clara entre os métodos. No processo de mediação, o mediador emprega técnicas de conciliação, como a exposição e a discussão do conflito. No entanto, atua de forma mais aprofundada, formulando perguntas amplas e abrangentes. Esse enfoque não se limita apenas às circunstâncias imediatas do conflito, mas também considera o histórico da relação entre as partes, promovendo uma análise mais completa do litígio.

Finalmente, a arbitragem é um método de resolução de controvérsias que se distingue dos demais pela presença de um terceiro imparcial, incumbido de julgar a disputa entre as partes envolvidas, o que se aproxima a uma perspectiva de jurisdição do árbitro¹⁴⁴. A decisão emitida por esse árbitro, ou por um painel de árbitros, tem a mesma validade e eficácia de uma sentença judicial. Jarroson destaca que a arbitragem envolve a delegação de função jurisdicional a um terceiro, que então resolve as diferenças entre as partes com base na autoridade conferida por elas¹⁴⁵.

¹⁴¹ GALANTER, Marc. The Quality of Settlements. *Journal of Dispute Resolution*, [s.l.], v. 1988, a. 4, p. 55-84, 1988. p. 67-68; 82-83.

¹⁴² CAIVANO, Roque J.; GOBBI, Marcelo; PADILLA, Roberto E. *Negociación y mediación*. 2. ed. Buenos Aires: Ad Hoc, 2006. p. 201.

¹⁴³ DEMARCHI, Juliana. Técnicas de Conciliação e Mediação. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. *Mediação e gerenciamento do processo: revolução da prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo, Atlas, 2007. p. 58-62.

¹⁴⁴ CRETILLA NETO, José. *Curso de arbitragem: arbitragem comercial, arbitragem internacional, lei brasileira de arbitragem, direito privado brasileiro aplicável à arbitragem, instituições internacionais de arbitragem, convenções internacionais sobre arbitragem*. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 2004. p. 14.

¹⁴⁵ JARROSSON, Charles. *La Notion d'Arbitrage*. Paris: Librairie Generale de Droit et de Jurisprudence, 1987. p. 372.

Apesar de sua longa presença no ordenamento jurídico brasileiro, a arbitragem não era amplamente utilizada como método corriqueiro de resolução de controvérsias, seja em conflitos internacionais, seja em internos, reflexo de uma cultura arraigada, principalmente por sua herança portuguesa¹⁴⁶. Somente com a promulgação da Lei de Arbitragem (Lei n.º 9.307 de 23 de setembro de 1996)¹⁴⁷ é que esse panorama começou a se transformar, proporcionando um marco regulatório que fomentou a adoção mais ampla e sistemática da arbitragem no Brasil.

No Brasil, a implementação da Lei de Arbitragem e o julgamento da Ação Rescisória (AR) na Sentença Estrangeira (SE) 5.206/Espanha pelo Supremo Tribunal Federal apontam a tendência no uso da arbitragem¹⁴⁸. Esses desenvolvimentos legislativos e jurisprudenciais permitiram que a parte interessada em resolver controvérsias por meio da arbitragem possa exigir a continuidade do processo, mesmo diante da resistência da parte oposta, assegurando os efeitos previstos pela convenção arbitral, incluindo a emissão de uma “sentença”, equiparando-se a uma propriamente para efeitos executivos¹⁴⁹. Além disso, a arbitragem não pode ser impedida por alegações de nulidade do contrato que contém a cláusula compromissória, já que os árbitros possuem a competência para abordar essas questões inicialmente, antes de qualquer intervenção judicial¹⁵⁰.

A relevância da digressão panorâmica reside no fato de que a arbitragem, em relações comerciais e complexas, possui uma flexibilidade que a distingue de métodos mais rígidos de resolução de contendas. Sua estrutura evolui conforme a tradição jurídica de cada país e a lei-modelo que a orienta, o que requer uma análise detalhada de seus aspectos materiais e técnicos¹⁵¹. Isso implica que, por sua natureza dinâmica, adapta-se às necessidades específicas de cada contexto, exigindo uma análise, ainda

¹⁴⁶ TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. A arbitragem no sistema jurídico. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, v. 19, n.º 73, p. 289-302, abr./jun. 2022. p. 290.

¹⁴⁷ BRASIL. **Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília: Presidência da República, [1996]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm. Acesso em: 19 jun. 2025.

¹⁴⁸ SOMBRA, Thiago Luís. A constitucionalidade da arbitragem e sua disciplina no anteprojeto de CPC. **RIL**, Brasília, a. 48, n.º 190, p. 263-277, abr./jun. 2011.

¹⁴⁹ BONÍCIO, Marcelo José Magalhães. **Princípios do processo no novo Código de Processo Civil**. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 234.

¹⁵⁰ FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Arbitragem: legislação nacional e estrangeira e o monopólio jurisdicional**. 3. ed. São Paulo: LTr, 2019. p. 450.

¹⁵¹ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019. p. 208.

que perfunctória, sobre como esses elementos influenciam sua aplicação e efetividade.

O compromisso arbitral, ao adquirir um caráter vinculativo¹⁵², faz nascer efetivamente um direito potestativo para cada uma das partes, cujo conteúdo é o de fazer constituir um tribunal arbitral para julgamento de certo litígio, atual ou futuro¹⁵³, de modo que influencia a autonomia de vontade das partes de forma inédita¹⁵⁴. Essa característica distintiva destaca-se especialmente na implementação de cláusulas que estabelecem métodos alternativos de solução de controvérsias.

Ademais, é acionada por meio de uma convenção de arbitragem, que tipicamente se configura como um negócio jurídico processual¹⁵⁵. Essa convenção visa a transferir a competência para a solução da controvérsia a terceiros¹⁵⁶, especificamente em demandas relacionadas a direitos patrimoniais disponíveis. O processo arbitral que segue deve observar os princípios do contraditório e da ampla defesa, culminando em uma carta, reconhecida como um título executivo judicial.

Por derradeiro, tem-se que a diferença essencial entre negociação, mediação e conciliação, em contraste com a arbitragem, reside no fato de que os três primeiros métodos não envolvem adjudicação, mas se baseiam no consenso como forma de resolver controvérsias. Enquanto a arbitragem culmina em uma decisão imposta por um terceiro imparcial (adjudicação¹⁵⁷), negociação, mediação e conciliação buscam alcançar um acordo mutuamente satisfatório entre as partes envolvidas, aqui compreendido como satisfatório na medida em que expressa suas vontades¹⁵⁸.

¹⁵² SILVA NETO, Orlando Celso da. Princípios do processo e arbitragem. *In*: CASELLA, Paulo Borba. **Arbitragem: a nova lei brasileira (9.037/96) e a praxe internacional**. São Paulo: LTr, 1997. p. 127.

¹⁵³ VENTURA, Raúl. Convenção de arbitragem. **Revista da Ordem dos Advogados**, [s.l.], p. 289-413. Disponível em: <https://portal.oa.pt/upl/%7B1fb76b36-575c-4576-8102-6b41e874c208%7D.pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

¹⁵⁴ NANNI, Giovanni Ettore. **Direito civil e arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 14.

¹⁵⁵ DINAMARCO, Cândido Rangel. **A arbitragem na teoria geral do processo**. São Paulo: Malheiros, 2013. p. 73.

¹⁵⁶ MARTINS, Pedro A. Batista. **Apontamentos sobre a Lei de Arbitragem: comentários à Lei n.º 9.307/96**. Rio de Janeiro: Forense, 2008. p. 76.

¹⁵⁷ FISS, Owen M. **Um novo processo civil: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 105.

¹⁵⁸ SALLES, Carlos Alberto de. Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: a inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada. *In*: FUX, Luiz; NERY JÚNIOR, Nelson; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. **Processo e Constituição: estudos em homenagem ao professor José Carlos de Barbosa Moreira**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 789.

3.2 A criação das *Online Dispute Resolution* – ODRs

A resolução de disputas *online*, conhecida como *online dispute resolution* (ODR) representa um método de solução de conflitos que ocorre, em sua totalidade ou em parte, no ambiente digital¹⁵⁹. O conceito de ODR emergiu e ganhou popularidade a partir da década de 1990, inicialmente nos Estados Unidos da América, referindo-se, de maneira abrangente, ao uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na mediação e resolução de disputas. Este método tem avançado significativamente no âmbito das *alternative dispute resolutions* (ADRs), introduzindo formas inovadoras de resolver conflitos por meio de uma integração variável com tecnologias digitais.

Embora o termo ODR sugira um ambiente exclusivamente *online*, é importante reconhecer que utilizar tecnologias nesse contexto pode incluir etapas desenvolvidas parcialmente *offline*¹⁶⁰.

Sem embargo, o emprego inicial das tecnologias ligadas à *internet* na resolução de disputas ocorreu de forma incipiente, centrando-se principalmente em técnicas básicas de comunicação à distância, como o uso de e-mails e videoconferências, para facilitar a interação entre consumidores e empresas¹⁶¹. Contudo, à medida que as necessidades de resolver conflitos de maneira eficiente aumentaram e os mecanismos tecnológicos demonstraram sua capacidade de atender essas demandas, notou-se um crescimento notável na sofisticação dessas ferramentas¹⁶².

Os avanços tecnológicos, especialmente nas áreas de inteligência artificial e automação, permitiram que essas tecnologias evoluíssem além das soluções básicas. Sistemas capazes de resolver controvérsias sem intervenção humana exemplificam esse progresso. A tecnologia abriu, assim, amplo leque de possibilidades, permitindo uma adaptação precisa às diversas características dos conflitos, como quantidade,

¹⁵⁹ GOODMAN, Joseph W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites. **Duke Law and Technology Review**, Durham, v. 2, n.º 1, p. 1-16, 2003.

¹⁶⁰ KRAUSE, Jason. Settling It on the Web: New Technology, Lower Costs Enable Growth of Online Dispute Resolution. **ABA Journal**, Chicago, v. 93, n.º 10, p. 42-44, out. 2007. p. 43.

¹⁶¹ VIÑALS, Immaculada Barral. La plataforma de resolución de litigios em línea de la EU y las entidades de resolución/mediación acreditadas: mucho ruido y pocas nueces? *In*: VIÑALS, Immaculada Barral. **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus, 2018. p. 99.

¹⁶² *Idem*, p. 99.

complexidade técnica, volume de casos e a presença de elementos transfronteiriços¹⁶³.

Esse contexto reflete diretamente no que se desenvolveu e compreende atualmente por *online dispute resolution*. Muitos estudiosos, ao definirem os mecanismos de resolução de conflitos – em tradução literal, resolução online de controvérsias –, rejeitam uma definição restritiva do termo. Eles aceitam qualquer método que utilize tecnologia para resolver disputas como parte do grupo ODR, enfatizando a flexibilidade e adaptabilidade desse campo. Assim, a ODR não se limita a um conjunto fixo de práticas, mas evolui à medida que a tecnologia avança, incorporando novas ferramentas e métodos para atender às necessidades emergentes de resolução de conflitos¹⁶⁴.

Esse fenômeno pode ser atribuído ao fato de que as ODRs não foram concebidas com o propósito de desafiar ou substituir o regime legal existente, nem mesmo as dinâmicas estabelecidas de resolução alternativa de disputas (ADR)¹⁶⁵. Inicialmente, a ODR visava apenas proporcionar um meio mais eficiente para resolver disputas emergentes da própria dinâmica da *internet*, espelhando os canais tradicionais de resolução de conflitos em um ambiente digital equivalente. Entretanto, observou-se, ao longo do tempo, que a ODR começou a desenvolver técnicas com características próprias, de modo que a concepção atual supera usos e processos simples¹⁶⁶. Em vez de simplesmente replicar os métodos tradicionais, a ODR evoluiu para incorporar práticas e ferramentas que aproveitam as capacidades únicas da tecnologia digital, resultando em processos que frequentemente divergem significativamente das abordagens convencionais¹⁶⁷.

Arbix, ao analisar as diversas definições de ODR, adota uma perspectiva segundo a qual as tecnologias de informação e comunicação não se restringem a

¹⁶³ VIÑALS, Immaculada Barral. La plataforma de resolución de litigios em línea de la EU y las entidades de resolución/mediación acreditadas: mucho ruido y pocas nueces? In: VIÑALS, Immaculada Barral. **La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR**. Madrid: Reus, 2018. p. 99.

¹⁶⁴ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 57-58.

¹⁶⁵ LODDER, Arno; ZELEZNIKOW. **Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010. p. 18.

¹⁶⁶ ALESSA, Hibah. The Role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution: A Brief and Critical Overview. **Information & Communications Technology Law**, Londres, v. 31, n.º 3, p. 319-342, 2022. p. 322.

¹⁶⁷ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes**. New York: Oxford University Press, 2017. p. 33-34.

substituir os canais de comunicação tradicionais na resolução de conflitos, simplesmente aplicando soluções tecnológicas a esses métodos¹⁶⁸. Para o autor, a tecnologia de informação e comunicação com condutor das ODR atua como um vetor inovador, oferecendo às partes envolvidas em disputas ambientes e procedimentos que não existem nos mecanismos tradicionais de solução de conflitos. Arbix argumenta que a ODR deve ser vista como “uma porta a mais” em vez de apenas “um novo caminho” para chegar-se a uma porta já existente, ou até mesmo como uma “quarta parte” no contexto de determinado conflito.

Tanto que, com o tempo, as tecnologias da informação e comunicação evoluíram para assumir um papel central no processo de resolução de disputas, no âmbito da ODR, além dos disputantes e do terceiro neutro. Essa evolução tem transformado os ambientes e procedimentos utilizados na ODR, introduzindo novas dinâmicas e métodos para a resolução de controvérsias¹⁶⁹.

As TICs, portanto, suportam, integram e moldam os processos de ODR, redefinindo a maneira como os conflitos são resolvidos em um ambiente digital, na medida em que não só dinamizam e operam as relações, mas filtram e operacionam dados. Nesse contexto, a ODR oferece novas dimensões e possibilidades para a resolução de disputas, indo além da mera digitalização dos processos tradicionais.

Em verdade, a implementação da ODR introduz três mudanças fundamentais nas práticas de resolução de controvérsias. A primeira mudança é a transição do ambiente presencial para o ambiente virtual (ciberespaço¹⁷⁰), eliminando a necessidade de encontros face a face. Em segundo lugar, há a substituição – não obrigatória – da intervenção direta de mediadores humanos por processos automatizados e suportados por sistemas, redefinindo a dinâmica da tomada de decisão. A terceira transformação envolve uma nova abordagem em relação à confidencialidade; em vez de focar exclusivamente na manutenção do sigilo, a ênfase agora está na coleta, na análise e na reutilização de dados, com o propósito de identificar padrões e evitar a recorrência de disputas similares no futuro¹⁷¹,

¹⁶⁸ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 58-59.

¹⁶⁹ SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo, tecnologia e acesso à justiça**: construindo o sistema de justiça digital. Salvador: JusPodivm, 2022. p. 198-199.

¹⁷⁰ LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999. p. 17.

¹⁷¹ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital Justice**: Technology and the Internet of Disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 46-47.

ressalvados mandamentos legais e constitucionais de confidencialidade e sigilo, como proteção de dados e sigilo fiscal.

As três transformações fundamentais introduzidas pela ODR têm o potencial de aumentar, em maior ou menor escala, tanto a eficiência quanto a equidade nos processos de resolução de disputas. Essa evolução pode se traduzir em maior acesso e justiça, dependendo de diversos fatores essenciais. Primeiramente, é essencial que o *software* utilizado seja concebido com um *design* adequado e que a linguagem escolhida para a interface reduza os vieses cognitivos das partes envolvidas. Além disso, a definição dos critérios para a avaliação dos processos deve ser meticulosamente baseada em análises de dados detalhadas. Por último, as ações relacionadas ao registro e ao uso dos dados gerados devem focar na prevenção de disputas futuras. Esses elementos são vitais para assegurar que a ODR realize seu potencial de aprimorar o acesso à justiça de maneira eficiente e justa¹⁷².

Nessa seara, acerca do tratamento de dados, faz-se relevante o critério da transparência. Esse preceito assume particular relevância ao estabelecer que qualquer ingerência realizada por meio de dados, com repercussão considerável na vida de indivíduos, deve ser plenamente justificável. Além disso, é imperativo que o processamento realizado por sistemas de inteligência artificial seja traduzível em termos que possam ser compreendidos. Nesse sentido, argumenta-se que robôs deveriam ser dotados de uma “caixa preta”, a qual armazenaria informações detalhadas sobre todas as operações efetuadas, considerando o caráter subjetivo dos processos decisórios automatizados e suas potenciais consequências sobre as pessoas¹⁷³.

Nesse panorama, enquanto as formas alternativas de resolução de conflitos ampliam o acesso à justiça utilizando-se de múltiplas abordagens, a ODR se distingue ao otimizar a eficiência¹⁷⁴. Ela aproveita a capacidade das máquinas para processar um volume significativamente maior de solicitações e operar de forma contínua, sem as limitações de disponibilidade dos tribunais. Essa disponibilidade ininterrupta

¹⁷² KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes**. New York: Oxford University Press, 2017. p. 48-51.

¹⁷³ DIERLE, Nunes; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência artificial e direito processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição de função decisória às máquinas. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 285, p. 421-447, nov. 2018.

¹⁷⁴ LEITE, Aldeni Rocha; QUINTILIANO, Leonardo David. Online Dispute Resolution como mecanismo de efetivação do acesso à justiça. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 10, n.º 4, p. 1932-1940, abr. 2024. p. 1936.

permite que a ODR atenda prontamente às necessidades das partes, oferecendo uma solução mais rápida e eficiente para a resolução de conflitos¹⁷⁵.

Mas a capacidade das tecnologias para gerenciar as interações com eficiência não se restringe a critérios quantitativos, mas também qualitativos. Há soluções de inteligência artificial que permitem criar suportes de comunicação baseados em linguagem entre as partes, que visam a aprimorar e facilitar as interações dos usuários e entre as partes, a partir de *designs* e modelos de apresentações que são aprendidos.¹⁷⁶

Nesse contexto, alguns especialistas defendem^{177 178} a necessidade de coordenação entre os mecanismos privados e os sistemas públicos de resolução de disputas, com o objetivo de reduzir a assimetria existente entre os envolvidos em conflitos não mediados pelo Estado, assim como submeter a controle público as ferramentas que passaram a exercer funções de interesse coletivo, como a própria resolução de conflitos.

3.2.1 A experiência estrangeira

O ODR se apresenta como uma solução para a sobrecarga de casos não resolvidos no sistema judiciário, além de oferecer uma oportunidade de redefinir a relação dos cidadãos com a tecnologia e com seus pares. A implementação da ODR caracteriza-se por diversas particularidades que podem facilitar sua integração. Atualmente, os sistemas de ODR são diversos, contudo, podem ser essencialmente classificados em duas categorias distintas: de primeira e de segunda geração.

A primeira geração de sistemas de resolução de disputas online (ODR) é caracterizada pela dependência humana na tomada de decisões, na qual a tecnologia desempenha um papel coadjuvante. Nesses sistemas iniciais, a função da tecnologia é principalmente facilitar a comunicação entre as partes envolvidas e automatizar tarefas operacionais simples, sem autonomia na resolução dos conflitos. Em contraste, a segunda geração de sistemas ODR aspira a operar de forma autônoma

¹⁷⁵ CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. Abingdon: Routledge, 2011. p. 56.

¹⁷⁶ MANN, Bruce L. Smoothing Some Wrinkles in Online Dispute Resolution. **International Journal of Law and Information Technology**, v. 17, n. 1, p. 83-112, 2008. p. 96.

¹⁷⁷ CORTÉS, op. cit., p. 56.

¹⁷⁸ FISS, Owen M. Against Settlement. **The Yale Law Journal**, Yale, v. 93, n.º 4, p. 1073-1090, maio 1984.

na resolução de disputas. Esses sistemas avançados são concebidos para irem além do suporte tecnológico básico, passando a realizar análises detalhadas dos casos, formular estratégias e propor soluções de maneira independente. O objetivo principal é reduzir significativamente a necessidade de intervenção humana, permitindo que esses sistemas atuem como agentes autônomos na mediação de conflitos¹⁷⁹.

Essa abordagem leva, conforme já mencionado, a uma concepção mais ampla da *online dispute resolution*, que abarca um conjunto diversificado de meios e técnicas voltados à solução de conflitos. Esse conjunto inclui, além dos métodos tradicionais de resolução de disputas, as práticas contempladas no âmbito dos métodos alternativos de solução de conflitos¹⁸⁰. Dessa forma, a ODR não se limita apenas ao uso da tecnologia como suporte, mas se estende à incorporação de estratégias que visam a uma resolução mais eficiente e autônoma dos conflitos, promovendo uma transformação significativa na maneira como as disputas são mediadas e resolvidas, que se destaca pelo gerenciamento e tratamento de dados.

A percepção ampla de compreensão possibilita a integração de todo o conjunto de medidas necessários e adequados para os desígnios da ODR. Enquanto alguns meios enfatizam soluções mais automatizadas e adequadas ao conflito, nas quais o *software* pode fornecer previsibilidade e facilitar a análise do caso; por outro lado, outras medidas podem focar na promoção e motivação das partes envolvidas a colaborarem ativamente na transformação do conflito, utilizando a tecnologia como um meio de apoio para facilitar o processo de mediação, por exemplo¹⁸¹.

Com efeito, as tecnologias reunidas sob o conceito de *online dispute resolution* englobam sistemas com capacidades distintas, variando entre a criação de um ambiente digital para o diálogo entre as partes em disputa até a geração de decisões de caráter vinculante, ou não, sem a intervenção humana direta¹⁸².

Feitas essas considerações, apesar dos questionamentos sobre a eficácia da conciliação, mediação, arbitragem ou métodos similares realizados *online*, a ODR e os centros dedicados à sua aplicação estão se proliferando e ganhando destaque

¹⁷⁹ CAFÉ, Ana *et al.* **Sistema de resolução online de conflito para partilhas de bens: Divórcios e heranças**. Braga: Universidade do Minho, 2010.

¹⁸⁰ GARDETA, Juan M. Velázquez. Nuevos jurídicos planteados por las relaciones de consumo online. **Corpus Iuris Regionis – Revista Jurídica Regional y Subregional Andina**, Iquique, v. 12, p. 43-61, 2012. p. 60-61.

¹⁸¹ CLARA, Bibiana Beatriz Luz. La mediación en entornos electrónicos. **IUS**, Quentaro, v. 12, n.º 41, p. 343-358, jan./jun. 2018. p. 356.

¹⁸² MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 17, n.º 1, e2108, 2021. p. 2.

como mecanismos importantes na concretização do acesso à justiça¹⁸³. Com efeito, uma variedade de modelos está em desenvolvimento, inclusive no âmbito de tribunais¹⁸⁴, cada um buscando aprimorar a eficiência e a eficácia na resolução de conflitos por meio da utilização de tecnologias avançadas e abordagens dinâmicas.

Ao examinar os primeiros desenvolvimentos na ODR e a aplicação inovadora da tecnologia na solução de conflitos, destaca-se como caso paradigmático o sistema de resolução de disputas da empresa eBay, nos Estados Unidos, implementado no início dos anos 1990. Reconhecida como uma das maiores plataformas de comércio eletrônico do mundo, oferece um espaço para a venda de produtos novos e usados¹⁸⁵.

Em março de 1999, a eBay lançou um projeto-piloto para testar a mediação de disputas entre compradores e vendedores de sua plataforma. Nesse piloto, um mediador humano treinado comunicava-se com as partes envolvidas por meio de e-mails. Durante as duas primeiras semanas, foram mediadas duzentas disputas, um número que, à época, representava o maior volume de mediações digitais já realizado¹⁸⁶.

Com base nos resultados do projeto-piloto, a empresa implementou melhorias no sistema, incluindo a introdução de um *software* capaz de lidar com um maior número de demandas de maneira mais automatizada. Esse avanço reduziu a dependência da figura de um mediador humano, permitindo que o sistema tratasse disputas em maior escala e de acordo com as necessidades do usuário¹⁸⁷. Sem embargo, na solução proposta pela empresa¹⁸⁸, foi idealizado um projeto que integra tanto a automação na solução dos conflitos como a intervenção de terceiros, quando necessário, como mediador humano¹⁸⁹.

¹⁸³ CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. Abingdon: Routledge, 2011. p. 260.

¹⁸⁴ WITWER, Amanda R. *et al.* Online Dispute Resolution: Perspective to Support Successful Implementation and Outcomes in Court Proceedings. **Rand Corporation**, California, maio 2021. p. 14.

¹⁸⁵ RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. p. 17-19.

¹⁸⁶ KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and the Future of Dispute Systems Design. **Harvard Negotiation Law Review**, Cambridge, v. 17, p. 151-199, 2012.

¹⁸⁷ Idem.

¹⁸⁸ EBNER, Noam. E-Mediation. *In*: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, M. Ethan; RAINEY, Daniel. **Online Dispute Resolution: Theory and Practice**. Hague: Eleven International Publishing, 2012. p. 364.

¹⁸⁹ MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da justiça digital: compreendendo a online dispute resolution e os tribunais online**. Salvador: JusPodivm, 2022. p. 204-205.

Outro projeto digno de destaque como precursor da Resolução de Disputas Online é o *Virtual Magistrate*. Esse projeto teve sua origem em uma reunião patrocinada pelo *Cyberspace Law Institute* (CLI) e pelo *National Center for Automated Information Research* (NCAIR), realizada em 25 de outubro de 1995, sendo oficialmente anunciado em 4 de março de 1996¹⁹⁰.

O *Virtual Magistrate* era um procedimento de arbitragem *online* rápido e voluntário, destinado a resolver disputas entre usuários de sistemas virtuais que se sentiam lesados por mensagens, postagens ou arquivos, e os operadores desses sistemas. Seu principal objetivo era resolver disputas entre usuários e operadoras de rede ou provedores de acesso à *internet*, bem como entre os próprios usuários. O projeto visava, portanto, estabelecer e viabilizar a resolução de embates que surgissem no ambiente virtual digital¹⁹¹.

Outra iniciativa pioneira no campo da *online dispute resolution* foi o projeto *Online Ombuds Office*, desenvolvido pelo Centro de Tecnologia da Informação e Resolução de Disputas da Universidade de Massachusetts. Lançado em 1996 pelos professores Ethan Katsh e Janet Rifkin, tinha como propósito fornecer serviços de mediação para conflitos emergentes no ambiente digital. Entre as questões tratadas estavam disputas sobre nomes de domínio, conflitos entre provedores de acesso à *internet* e seus usuários, além de questões de propriedade intelectual, entre outros¹⁹².

Superado esse ponto, vale mencionar o desenvolvimento do *Cyber Tribunal*, no Canadá, lançado em setembro de 1996 pela Universidade de Montreal. Esse projeto tinha como objetivo investigar a viabilidade do uso de mecanismos alternativos para resolver disputas em ambientes eletrônicos. Oferecendo um serviço inovador de prevenção e resolução de controvérsias, empregava tanto a mediação quanto a arbitragem¹⁹³.

A abrangência do Cyber Tribunal era mais ampla do que a do *Virtual Magistrate* e do *Online Ombuds Office*, mencionados anteriormente. Embora também se restringisse a disputas surgidas em ambientes eletrônicos, particularmente na Internet, não abrangia questões de ordem pública. O principal propósito do projeto era

¹⁹⁰ OSEN, Janet. Legal brief: The virtual magistrate. **Network Security**, v. 1996, n.º 9, p. 18, set. 1996. p. 18.

¹⁹¹ BENYEKHLF, Karim; GELINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, Montreal, v. 10, n.º 2, 2005. p. 88.

¹⁹² Idem, p. 91.

¹⁹³ Idem, p. 92-93.

facilitar o diálogo entre as partes envolvidas por meio da mediação, recorrendo à arbitragem quando necessário. Além disso, prestava assistência administrativa e tecnológica durante o processo de tomada de decisão, sempre fundamentado no consentimento mútuo das partes¹⁹⁴.

Entre as iniciativas em ODR para resolver conflitos de consumo destaca-se a criação, pela União Europeia, de uma plataforma de resolução de conflitos *online* em 2013, instituída pelo Regulamento 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Viñals aponta que, apesar de ser uma medida mais recente, essa plataforma ainda está longe de explorar todo o potencial técnico que a ODR pode oferecer¹⁹⁵. O Regulamento visa refletir a simplicidade e a facilidade das compras *online* na resolução de conflitos surgidos no comércio transfronteiriço, tanto para consumidores quanto para comerciantes. Além de facilitar a resolução de disputas, essa abordagem também busca estimular a competitividade entre as empresas, ao garantir uma experiência de compra segura e descomplicada para os consumidores.

A plataforma proporciona um meio eletrônico e extrajudicial para a resolução de disputas entre consumidores e comerciantes, garantindo independência, imparcialidade, transparência, eficiência, rapidez e justiça no processo. Funciona como um portal *online*, de uso gratuito e interativo, disponível em todas as línguas oficiais da União Europeia, reunindo, em um único local, tanto informações quanto o acesso aos centros de resolução de conflitos extrajudiciais dos países-membros¹⁹⁶.

A abordagem revela que o desenvolvimento inicial das aplicações de Resolução de Disputas Online (ODR) ocorreu predominantemente no ambiente privado, remontando principalmente à década de 1990, pois esse período foi marcado por avanços tecnológicos que, por um lado, possibilitaram inovações na resolução de conflitos, mas, por outro, geraram novos tipos de disputas¹⁹⁷. Quanto às plataformas de ODR, incorporam princípios estabelecidos pelos métodos alternativos de resolução de conflitos em sua estrutura, o que resulta em uma efetiva promoção do acesso à justiça. Além disso, essas plataformas oferecem redução de custos em comparação

¹⁹⁴ BENYEKHLF, Karim; GELINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, Montreal, v. 10, n.º 2, 2005. p. 92-93.

¹⁹⁵ VIÑALS, Immaculada Barral. Prólogo. *In*: VIÑALS, Immaculada Barral. **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus, 2018. p. 9.

¹⁹⁶ BERGSTEIN, Laís; KIRCHNER, Felipe. A proteção do consumidor na União Europeia com a formação de um mercado único digital. **Revista Latino-Americana de Relações Internacionais**, Santa Vitória do Palmar, v. 2, n.º 2, p. 26-46, maio/ago. 2020. p. 37.

¹⁹⁷ LAPORTA, Celeida Maria Celantano. **Resolução de conflitos online**. São Paulo: Quartier Latin, 2021. p. 90.

com o sistema tradicional de justiça, tornando-se uma alternativa mais econômica e eficiente para a resolução de disputas¹⁹⁸.

3.2.2 A introdução das ODRs no Direito brasileiro

Na visão clássica da doutrina processualista, a jurisdição é concebida como a aplicação da lei em situações de conflito, funcionando como uma função, poder e atividade do Estado. Chiovenda definiu o objetivo da jurisdição como a concretização da vontade da lei, indicando que a resolução eficaz de um conflito depende essencialmente da aplicação da legislação pelo juiz no caso específico¹⁹⁹. Carnelutti, pioneiro nesse campo, formulou o conceito de lide, caracterizando-o como um conflito de interesses marcado por uma pretensão que encontra resistência. Nesse sentido, na perspectiva de Allorio²⁰⁰, a jurisdição constituiria um poder-dever do Estado²⁰¹.

As definições tradicionais estabelecem que a jurisdição é uma atribuição exclusiva do Poder Judiciário, realizada por processo judicial e considerada monopólio do Estado. A ciência jurídica tem historicamente se fundamentado na supremacia da lei. No entanto, formas privadas e consensuais de resolução de conflitos sempre existiram paralelamente à jurisdição estatal. Métodos como a autocomposição e a autotutela eram comuns muito antes do surgimento do Estado.

O início desse caminho parte da instrumentalidade metodológica proposta por Salles²⁰², que parte da construção da análise do problema de modo a identificar a resposta processual mais adequada para sua solução. Nada obstante, avança ao focar a relação entre direito e processo²⁰³, ou seja, em vez de começar com o estudo do direito material, a metodologia proposta parte da crise do direito material, ou seja, do conflito específico. A partir dessa análise do conflito desenvolve-se o fenômeno processual, que permite construir soluções processuais mais adequadas,

¹⁹⁸ ATTY, Nenita Tuazon. From Courtrooms to Cyberspace: Exploring Online Dispute Resolution Adoption in the Philippines and Its Alignment with Advance Dispute Resolution Law. **International Journal for Multidisciplinary Research**, v. 6, n.º 3, p. 2-3, maio/jun. 2024.

¹⁹⁹ CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de direito processual civil**. v. 2. São Paulo: Saraiva, 1943. p. 3.

²⁰⁰ ALLORIO, Enrico. **Problemas de Derecho Procesal**. Buenos Aires: Ejea, 1963. p. 1965.

²⁰¹ CARNELUTTI, Francesco. **Teoria geral do Direito**. São Paulo: Lejus, 1999. p. 108.

²⁰² SALLES, Carlos Alberto de. **Arbitragem em contratos administrativos**. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 19.

²⁰³ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 14.

moldadas pelas particularidades de cada conflito, garantindo uma resposta mais eficaz.

Compreendidos todos os mecanismos no quadro da atividade jurisdicional, as justiças estatal, arbitral e consensual são vistas como componentes do amplo espectro da política judiciária, representando diferentes formas de exercício jurisdicional. Com isso, para Grinover a jurisdição deve ser compreendida de forma mais abrangente, superando a definição tradicional que a limita à atividade, à função e ao poder²⁰⁴.

Nessa estrutura, o que define o caráter jurisdicional não é o poder exercido, mas sim a manutenção da garantia inerente à atividade e função exercida, que é correlata à ideia de pacificação social decorrente do acesso à justiça²⁰⁵. Dinamarco não acompanha a corrente quanto à natureza jurisdicional dos métodos alternativos de resolução de conflitos, mas, nada obstante, advoga por uma equivalência funcional entre os métodos alternativos e o exercício estatal da jurisdição, considerando que ambos compartilham o objetivo comum de promover a pacificação social²⁰⁶.

Mancuso, por sua vez, apresenta que a Resolução n.º 125/2010 do CNJ, que institui a Política Judiciária Nacional de tratamento de conflitos e promove um conceito de jurisdição compartilhada²⁰⁷. Ele argumenta que, embora a jurisdição seja tradicionalmente associada à justiça estatal, ela não é um conceito homogêneo, sendo uma palavra com múltiplos significados e usos variados. Ele aponta o crescimento significativo de instâncias, órgãos e agentes parajurisdicionais dedicados à prevenção e resolução consensual de conflitos²⁰⁸. O movimento demonstra que a jurisdição não é exclusiva do Estado, pois pertence a qualquer agente, órgão ou instância que consiga prevenir ou resolver, de forma eficiente, uma crise iminente ou existente.

Assim, é inegável que esses desenvolvimentos fazem parte de um movimento que transforma as formas de distribuição de justiça. Salles propõe que uma visão mais ampla de jurisdição, mais adequada ao contexto contemporâneo de jurisdição

²⁰⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018. p. 18.

²⁰⁵ WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. In: PELUSO, Anonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida. **Conciliação e mediação**: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 4.

²⁰⁶ DINAMARCO, Cândido Rangel. **Fundamentos do processo civil moderno**. v. 2. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2000. p. 837.

²⁰⁷ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. 3. ed. Salvador: JusPodivm, 2019. p. 365.

²⁰⁸ Idem, p. 365.

compartilhada, deve também englobar técnicas que incentivem as partes a alcançar uma solução consensual²⁰⁹. Por essa razão, políticas públicas como a estabelecida pela Resolução n.º 125/2010 do CNJ são de grande importância, pois promovem métodos alternativos e colaborativos para a resolução de conflitos.

De tudo isso, a sistematização de um modelo multiportas em âmbito nacional mostra sinais claros de vantagens e a adoção das ODRs também aponta para resultados positivos. No entanto, é inevitável que existam controvérsias e riscos associados a esses métodos. Nunes e Paolinelli sugerem que, ao entender os riscos reais e desenvolver plataformas e políticas públicas inclusivas é possível criar *designs* que beneficiem eficazmente determinadas disputas e litigantes²¹⁰. Esse enfoque deve garantir que não se promovam ou legitimem as vantagens daqueles que já possuem privilégios econômicos e informacionais, promovendo uma justiça mais equitativa.

Tanto que, por meio da Resolução n.º 335, de 2020, o Conselho Nacional de Justiça instituiu a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro, que, de acordo com os desígnios postos, não se restringe a uma plataforma digital de processo eletrônica, mas sim um sistema multisserviço que permite aos tribunais o desenvolvimento da prestação jurisdicional.

Ademais, a Resolução n.º 358/2020 estabelece que os tribunais devem implementar sistemas informatizados para facilitar a resolução de conflitos por meio de conciliação e mediação. Esses sistemas funcionam como plataformas de Resolução de Disputas Online (ODR), pois permitem que as partes envolvidas negociem utilizando mensagens trocadas em tempo real (síncronas) ou em momentos diferentes (assíncronas). Além disso, essas plataformas oferecem a possibilidade de as propostas de resolução serem formuladas diretamente no sistema, caminhando perto da dinâmica da Consumidor.gov.br. Consistem, portanto, na criação e adoção ampla de soluções tecnológicas no âmbito do Poder Judiciário para resolução de conflitos por meio de conciliação e mediação.

Por derradeiro, em processos complexos ou que envolvem múltiplas partes, tem-se observado uma tendência crescente de utilizar poderes de adaptabilidade

²⁰⁹ SALLES, Carlos Alberto de. **Arbitragem em contratos administrativos**. Rio de Janeiro: Forense, 2001. p. 133.

²¹⁰ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 46, n.º 314, p. 395-425, abr. 2021. p. 400.

procedimental²¹¹ e de efetivação das decisões para estabelecer infraestruturas específicas que operam em conjunto com o Poder Judiciário.

²¹¹ CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Flexibilização procedimental. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 6, n.º 6, p. 135-164, 2010. p. 140.

4 A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO: O CASO CONSUMIDOR.GOV.BR

A proteção do consumidor apresenta-se como manifestação dos direitos humanos²¹² e encontra-se expressa nos artigos 5º, inciso XXXII, e 170, V, da Constituição Federal de 1988. Os dispositivos determinam ao Estado promover, na forma da lei, a sua defesa, bem como o reconhece como princípio da ordem econômica. Segundo Benjamin, Marques e Bessa, o processo de constitucionalização representa o eixo central para reformular o direito privado no Brasil, sendo esse processo marcado por priorizar a dimensão social²¹³.

A regulamentação da defesa dos direitos do consumidor no Brasil foi instituída com a entrada em vigor da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), que dispõe sobre sua proteção; reconhecida pela característica de função social, que provocou transformações substanciais nas relações jurídicas, sobretudo no campo do Direito privado, ao introduzir uma regulação de caráter impositivo sobre essas relações²¹⁴.

O diploma legal introduziu arcabouço normativo específico ao estabelecer mecanismos visando a tutela desses direitos por meio de instituições públicas encarregadas da sua implementação, operando em diferentes níveis da administração pública, abrangendo a União, os estados e os municípios. Voltando-se aos grupos vulneráveis da sociedade, o Direito privado passa a ser compreendido sob uma ótica de solidariedade²¹⁵.

Para Pasqualotto, a legislação limita a autonomia privada, garantindo ao tutelado a fruição causal de direitos no mercado de consumo, formando um ideário de mínimo existencial nesse âmbito²¹⁶. Desde a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), esse conceito tem se fortalecido especialmente no que diz respeito à necessidade de adaptação contínua das normas de proteção, em resposta às transformações em que estão inseridos no cenário global.

²¹² BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual do Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. p. 42.

²¹³ Idem, p. 46.

²¹⁴ Idem, p. 80.

²¹⁵ Idem, p. 46.

²¹⁶ PASQUALOTTO, Adalberto. Fundamentalidade e efetividade da defesa do consumidor. **Direitos Fundamentais & Justiça**, Porto Alegre, n.º 9, p. 66-100, out./dez. 2009. p. 70.

No âmbito das relações de consumo, a lei busca assegurar o equilíbrio entre as partes envolvidas, reconhecendo a vulnerabilidade desse sujeito no mercado e a necessidade de medidas protetivas para alcançar essa paridade, inclusive no âmbito processual²¹⁷. Veja que, de acordo com a análise de Sodré²¹⁸, esse direito surge como uma reação direta aos novos problemas criados pela sociedade de consumo, sendo desafios originados pelo próprio desenvolvimento da sociedade industrial.

Noutro turno, em 2015, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas aprovou a revisão nas Diretrizes sobre Proteção dos Consumidores, originalmente publicadas em 1985 (Resolução n.º 39/248), que estabelece princípios do direito internacional a partir de *guidelines*, boas práticas quanto à proteção nessas relações. Trata-se, efetivamente, de um conjunto reconhecido de objetivos mínimos de defesa do sujeito vulnerável nessas relações²¹⁹. A revisão das diretrizes tem por escopo garantir proteção abrangente aos sujeitos vulneráveis em diferentes esferas – nacional, regional e internacional –, ante os desafios cada vez maiores que o ator social tem enfrentado²²⁰.

A reformulação incorporou novos temas²²¹, como o avanço do comércio eletrônico, a proteção de dados pessoais, o reconhecimento de condições de hipervulnerabilidade, no contexto do turismo, e o fortalecimento das autoridades administrativas de proteção ao consumidor, como os Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e a Senacon, no cenário nacional. Além disso, a revisão abordou questões em âmbito internacional. Conforme Marques²²², o objetivo dessas mudanças é garantir uma proteção mais eficaz aos tutelados, decorrente do contexto de rápidas transformações, sobretudo em áreas que se tornaram indispensáveis nas relações consumeristas diariamente.

²¹⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2019. p. 50.

²¹⁸ SODRÉ, Marcelo Gomes. **A construção do Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2009. p. 12.

²¹⁹ NOTTINGHAM, Kara D.; CARDOZO, Izabel. The Role of International Consumer Policy in Fostering Innovation and Empowering Consumers to Make Informed Choices. **Indiana Int'l & Comp. Law Review**, [s.l.], v. 30, n.º 1, p. 1-31, 2019. p. 8.

²²⁰ BENÖHR, Iris. The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and Frontiers. **Journal of Consumer**, [s.l.], v. 43, p. 105-124, 2020. p. 106.

²²¹ DUROVIC, Mateja. International Consumer Law: What Is It. **Journal of Consumer Policy**, [s.l.], v. 43, p. 125-143, 2020. p. 131-132.

²²² MARQUES, Claudia Lima. 25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 25, n.º 103, p. 55-100, jan./fev. 2016. p. 2.

Todavia, apesar do reconhecimento de direitos, inclusive em âmbito constitucional, e dos avanços que se teve, a globalização e seus impactos no tecido social, com a exclusão decorrente de uma sociedade baseada no consumo, têm revelado a incapacidade do Estado em responder de maneira eficaz à proteção dos vulneráveis e à promoção dos direitos fundamentais nesse campo específico. A dinâmica reflete a fragilidade das instituições públicas frente aos desafios impostos por uma economia globalizada²²³.

O artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre a Política Nacional de Relações de Consumo e tem como propósito primordial garantir que as necessidades dos consumidores sejam atendidas, observando princípios como a proteção dos vulneráveis, a clareza nas informações e a manutenção de relações de consumo equilibradas.

A harmonização dos interesses nas relações de consumo considera o ajuste entre diversas demandas e aquelas das partes envolvidas. O processo envolve a ponderação entre direitos individuais, como o de escolha, e o bem-estar coletivo, especialmente em questões que afetam a saúde pública e o desenvolvimento econômico²²⁴. Nesse contexto, a legislação deve promover uma solução que leve em conta a proteção da saúde pública, a liberdade de escolha dos indivíduos, os interesses econômicos dos fornecedores e as necessidades fiscais do Estado, por exemplo. Essa mediação de expectativas reflete a complexidade de se estabelecer normas que equilibrem as diferentes esferas envolvidas nas relações de consumo e seus impactos na sociedade²²⁵.

O ideal que trata da harmonização entre a proteção ao consumidor e o progresso tecnológico, estabelecido na legislação consumerista, demonstra a importância de se integrar novas ferramentas digitais às políticas de defesa do consumidor.

Entre os princípios que orientam a Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC) estão aqueles que promovem a busca por equilíbrio entre os interesses dos integrantes da relação, ao mesmo tempo em que se visa conciliar a proteção do consumidor com as demandas inerentes ao desenvolvimento econômico e

²²³ SARLET, Ingo. Direitos fundamentais sociais, mínimo existencial e direito privado. **Revista de Direito do Consumidor**, [s.l.], v. 16, n.º 61, p. 90-125, jan./mar. 2007. p. 92.

²²⁴ SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 77.

²²⁵ Idem, p. 78.

tecnológico. Segundo Miranda²²⁶, a esfera dos interesses é muito mais extensa que a dos direitos e deveres, visto que o direito regula apenas uma fração limitada da vida cotidiana, enquanto o restante é regido pela liberdade individual ou sujeito à intervenção governamental, muitas vezes de forma arbitrária.

Quanto ao sistema, a lei concentra-se em regulamentar as atribuições do órgão federal voltado à defesa do consumidor, especificamente delineando a competência da Secretaria Nacional de Defesa dos Consumidores (SNDC), que opera sob a jurisdição do Ministério da Justiça. Posteriormente, com a promulgação do Decreto n.º 2.181, em 1997, foi estabelecida a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, atribuindo à Secretaria Nacional do Consumidor a responsabilidade pela coordenação e desenvolvimento da Política Nacional de Defesa do Consumidor (PNDC). A coordenação envolve a promoção de práticas educativas e do incentivo ao consumo consciente, a aplicação de medidas administrativas e a instauração de processos destinados à punição de fornecedores que descumpram suas obrigações legais.

A Senacon desempenha papel central na coordenação e implementação das políticas públicas voltadas à defesa do consumidor no Brasil, dentro do Sistema Nacional, com suas competências delineadas no artigo 106 do CDC. Suas responsabilidades abrangem a formulação e a execução da política nacional de proteção, além de atuar como canal para consultas, denúncias e sugestões de entidades públicas e privadas. O órgão também oferece orientação contínua aos interessados sobre seus direitos e promove campanhas de conscientização.

Entre suas funções estão a solicitação de investigações policiais para apurar crimes relativos à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços e a representação junto ao Ministério Público para medidas processuais. A Senacon colabora com órgãos de diferentes níveis governamentais na orientação e fiscalização de práticas comerciais²²⁷, incentivando a criação de entidades de defesa do consumidor por meio de apoio financeiro e programas especiais.

²²⁶ PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. **Tratado de Direito privado**: parte especial. t. liii. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 90.

²²⁷ MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. As ações da Senacon para a tutela dos interesses do consumidor em razão dos impactos da pandemia da Covid-19. *In*: Malfatti, Alexandre David; Garcia, Paulo Henrique Ribeiro; Shimura, Sérgio Seiji. **Direito do Consumidor**: reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19. v. 1. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020. p. 145-162.

Segundo Amaral²²⁸, a organização coletiva dos consumidores pode, em determinados momentos, exercer uma força maior na defesa de seus direitos do que o próprio Estado. Nesse sentido, ele destaca a importância da mobilização dos particulares, ressaltando que a proteção dos interesses desses sujeitos não deve ser exclusivamente uma responsabilidade estatal. A atuação por meio de associações, e assemelhados, torna-se essencial, permitindo que eles atuem de maneira coordenada e direcionada a objetivos específicos²²⁹.

Dessa forma, é possível notar que a perspectiva abrange o ideário advindo da necessidade de equilibrar os interesses dos diversos atores dessa relação, promovendo a proteção sem comprometer o desenvolvimento econômico e tecnológico. Isso significa que a tutela da livre iniciativa não se dissocia da tutela do consumidor e da concorrência, sendo que nenhum dos princípios é soberano, pois adquirem sentido justamente em sua conexão²³⁰.

Sem embargo, o conflito emerge quando essa premissa é rompida, isto é, quando o fornecedor se nega a reconhecer o problema identificado no bem ou serviço e não atua de acordo com as diretrizes decorrentes da boa-fé²³¹.

Nesse contexto, com o crescimento do estágio conflituoso nas relações de consumo, o aumento de demandas, sem uma correspondente adaptação estrutural, tende a perpetuar os problemas já existentes, inviabilizando a mitigação dos obstáculos à eficiência do Poder Judiciário²³².

No entanto, a saída tem se revelado insuficiente para resolver o problema da sobrecarga no sistema. Um exemplo disso é a criação dos Juizados Especiais, cujo objetivo foi o de proporcionar uma justiça mais rápida e desburocratizada. Portanto, mesmo com a ampliação da estrutura, o crescimento do número de processos

²²⁸ AMARAL, Luiz Otávio de Oliveira. O Código, a política e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 1, n.º 6, p. 69-75, abr./jun. 1993. p. 74.

²²⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e seus direitos: ao alcance de todos**. Brasília: Brasília Jurídica, 2002. p. 54.

²³⁰ FARIA, Heraldo Felipe de. A intervenção do Estado sobre a ordem econômica para viabilizar o disposto no artigo 170, inciso IX e artigo 179 da CF/88. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, [s.l.], v. 8, n.º 8, p. 65-79, jul./dez. 2010. p. 69-70.

²³¹ BEVILAQUA, Ciméa. Notas sobre a forma e a razão dos conflitos no mercado de consumo. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 16, n.º 1-2, p. 306-334, dez. 2001. p. 323.

²³² WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 85-89.

persiste, indicando que a solução não está apenas no aumento do número de alternativas jurisdicionais de enfrentamento desses conflitos²³³.

Nessa quadra, a inserção de novas tecnologias, como a automação e a inteligência artificial, representa uma abordagem viável para reestruturar os procedimentos dentro do sistema judicial, principalmente aqueles esforços repetitivos²³⁴.

A redução dos custos de transação, especialmente no que se refere à criação de mecanismos que influenciam a decisão dos interessados e à própria negociação de acordos, tornou-se viável com o avanço da tecnologia.

Em um cenário amplamente conectado, a preservação da reputação se torna crucial, visto que críticas negativas publicadas na internet podem gerar impactos significativos²³⁵. No contexto do mercado de consumo, essa dinâmica é ainda mais evidente, com fornecedores de produtos e serviços frequentemente expostos a avaliações públicas. Ferramentas *online*, como o Reclame Aqui, permitem que consumidores registrem suas insatisfações, tornando essas informações acessíveis a todos. A visibilidade das reclamações, por sua vez, leva muitas empresas a buscarem soluções rápidas para evitar prejuízos à sua imagem e, conseqüentemente, ao seu desempenho no mercado²³⁶.

Embora atualmente revestidos de um caráter tecnológico, os mecanismos que utilizam a reputação e a exposição pública como instrumentos de coerção já existiam sob outras formas. Cappelletti e Garth, ao abordarem a terceira fase de reforma no acesso à justiça, mencionaram uma iniciativa privada voltada aos direitos do consumidor, conhecida como “solução pela imprensa”²³⁷.

²³³ FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito. **Revista CNJ**, Brasília, v. 4, n.º 1, p. 19-36, jan./jun. 2020. p. 26-27.

²³⁴ MANDALAZZO NETTO, Silvana Souza; CAMPAGNOLI, Adriana de Fátima Ferreira; GARCIA, Alessandra Souza. O uso da tecnologia no Poder Judiciário em busca da razoável duração do processo e da eficiência na administração pública, com ênfase no robô judiciário 1 do TRT da 9ª Região. **Humanidades & Inovação**, Palmas, v. 8, n.º 48, p. 175-186, 2021. p. 184.

²³⁵ MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, São Paulo, v. 5, out./dez. 2019.

²³⁶ KOZINETS, Robert V.; FERREIRA, Daniela Abrantes; CHIMENTI, Paula. How Do Platforms Empower Consumers? Insights from the Affordances and Constraints of Reclame Aqui. **Journal of Consumer Research**, Oxford, v. 48, n.º 3, out. 2021.

²³⁷ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. p. 121.

O modelo envolvia a atuação de veículos de comunicação – como rádio, televisão e jornais –, que recebiam as reclamações de consumidores e, a partir disso, encaminhavam-nas para outras instâncias ou conduziam suas próprias investigações. A publicidade era utilizada como meio de pressão para alcançar respostas e soluções favoráveis aos consumidores prejudicados. Assim, o uso de plataformas tecnológicas é, em essência, uma evolução dessa estratégia, que já explorava a visibilidade pública como forma de obter resultados.

4.1 O caso: Consumidor.gov.br

A plataforma Consumidor.gov.br “é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo na internet”²³⁸.

Por meio do Decreto n.º 7.963, de 15 de março de 2013, foi instituído o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), que tem a finalidade de promover a proteção e a defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações. No eixo de prevenção e redução de conflitos de consumo²³⁹, diante da necessidade de se restabelecer o diálogo entre o mercado e o consumidor, bem como o aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda de produtos e serviços.

À época, visando a alcançar os objetivos estabelecidos no Plandec, pela Senacon, foi criado, na Portaria n.º 24, de 28 de agosto de 2013, um grupo de trabalho técnico para assessorar na elaboração de projeto de criação da plataforma que contribuiria para atender aos consumidores. Ato contínuo, em outubro do mesmo ano foi elaborado estudo acerca da viabilidade e implementação da nova plataforma, que proporcionaria modelo de atendimento aos consumidores. Esse estudo concluiu por sua implementação.²⁴⁰

²³⁸ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Sobre o Serviço**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 21 set. 2024.

²³⁹ “Art. 5º O eixo de prevenção e redução de conflitos será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações: [...]” (BRASIL. **Decreto n.º 7.963, de 15 de março de 2013**. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Brasília: Presidência da República, [2013]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm. Acesso em: 13 jun. 2025).

²⁴⁰ SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Relatório de Gestão do Exercício de 2013**. Brasília: SNC, 2013. Disponível em: https://www.justica.gov.br/Acesso/auditorias/arquivos_auditoria/senacon/2013_senacon-agregando-cfdd_versao-final_31-03-2014.pdf. Acesso em: 4 nov. 2024.

Em 10 de junho de 2014, o Ministério da Justiça, por meio da Senacon, firmou acordo de cooperação técnica com o Banco do Brasil, para desenvolvimento, manutenção e hospedagem do portal Consumidor.gov.br, pelo prazo de três anos, encerrado em junho de 2017.

A responsabilidade pela sua operação, manutenção e gestão recai sobre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão vinculado ao Ministério da Justiça. Além disso, a Senacon promove a integração com outros órgãos e entidades que fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, os quais, mediante cooperação técnica, contribuem para o cumprimento dos objetivos estabelecidos para o programa.

A institucionalização da plataforma se deu pelo Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015, que a reconheceu formalmente como um sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sítio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo²⁴¹.

A plataforma Consumidor.gov.br opera sob três princípios centrais: primeiro, a transparência e o controle social são considerados fundamentais para assegurar a efetivação dos direitos dos consumidores; segundo, as informações fornecidas pelos usuários da plataforma são vistas como recursos estratégicos para orientar a elaboração e a execução de políticas públicas voltadas à defesa do consumidor; e, por fim, o acesso a essas informações fortalece a capacidade de escolha dos consumidores e favorece a melhoria das dinâmicas nas relações de consumo²⁴².

Na prática, a plataforma busca ampliar o acesso dos consumidores aos serviços de atendimento dos agentes econômicos envolvidos, promovendo, ao mesmo tempo, um ambiente mais competitivo, em que a qualidade dos produtos, serviços e o relacionamento entre empresas e consumidores sejam constantemente aprimorados. Além disso, um dos seus propósitos é fortalecer as políticas preventivas contra práticas que possam lesar os direitos dos consumidores. Outro aspecto fundamental é o incentivo à transparência nas interações comerciais, contribuindo

²⁴¹ BRASIL. **Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

²⁴² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Sobre o Serviço**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 6 set. 2024.

para relações de consumo mais claras e equilibradas²⁴³, concomitantemente considerando os custos da transação.

A título exemplificativo, pois o custo financeiro da plataforma não é objeto de pesquisa, sua criação se deu sem repasse financeiro e o desenvolvimento ocorreu em âmbito de cooperação técnica firmada entre o Ministério da Justiça e o Banco do Brasil. Entretanto, para a manutenção da plataforma²⁴⁴, considerando a média mensal de 2022, os custos com hospedagem foram de R\$ 116.706,70 (cento e dezesseis mil, setecentos e seis reais e setenta centavos), enquanto os custos com a manutenção do sistema apresentaram uma média mensal de R\$ 19.591,49 (dezenove mil, quinhentos e noventa e um reais e quarenta e nove centavos).

A plataforma abrange todo o território nacional, uma vez que sua atuação se dá durante todo o período em que o sistema estiver disponível na internet. Trata-se de uma ferramenta tecnológica voltada à informação, à interação e ao compartilhamento de dados.

Para que uma empresa possa integrar a Consumidor.gov.br, é necessário que formalize sua intenção por meio da assinatura de um termo de compromisso, disponibilizado no próprio *site*, vez que a adesão é voluntária. No termo, a empresa assume a responsabilidade de avaliar cuidadosamente as reclamações e utilizar todos os recursos disponíveis para buscar uma solução eficaz aos conflitos apresentados, como, por exemplo, a capacidade de acessar e responder às reclamações feitas pelos consumidores, manter interação direta com os reclamantes por meio da plataforma, monitorar as demandas vinculadas à empresa e, quando necessário, solicitar a recusa de determinadas queixas²⁴⁵.

Após a adesão, as empresas interessadas podem efetuar seu cadastro diretamente na plataforma, preenchendo os campos obrigatórios com seus dados institucionais e informações pessoais dos responsáveis pela gestão do acesso. O procedimento permite a integração de empresas ao sistema, a fim de garantir a sua

²⁴³ MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, v. 21, n.º 53, p. 81-93, jan./mar. 2020. p. 87.

²⁴⁴ BRASIL. Ministério da Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. **Informação n.º 24/2022/SIC-Senacon/Senacon**. SEI n.º 18238114.

²⁴⁵ MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov como alternativa para a solução de conflitos. **Gralha Azul**, Curitiba, n.º 1, p. 13-19, ago./set. 2020. p. 16.

participação ativa na resolução de conflitos de consumo de maneira ágil e extrajudicial²⁴⁶.

Uma funcionalidade interessante oferecida é a possibilidade de as empresas criarem camadas de acesso dentro de seu cadastro, designando usuários administradores, que, por sua vez, podem gerenciar outros representantes da empresa, conferindo mais organização e controle ao tratamento das demandas registradas pelos consumidores. A estrutura hierárquica no acesso ao sistema tem por objetivo garantir que as empresas possam operar de maneira eficiente e responsiva, centralizando a gestão de suas interações com os consumidores²⁴⁷.

É possível identificar a preocupação da plataforma de assegurar que as empresas mantenham atualizados os meios de contato destinados à atenção ao consumidor. Dentre as informações que devem ser constantemente revisadas e atualizadas pelas empresas destacam-se os nomes dos responsáveis pelo atendimento, números de telefone, endereços de e-mail e outros canais de comunicação, como sistemas de “Fale conosco”. A priorização visa a assegurar que o consumidor encontre, de forma prática e acessível, as informações necessárias para buscar uma solução aos seus problemas²⁴⁸.

No que se refere ao sistema de tratamento das reclamações, o acesso pelos fornecedores é realizado por meio de *login* e senha, em uma área restrita destinada exclusivamente a gestores e representantes das empresas. Dessa forma, as empresas têm acesso a um banco de dados que contém as reclamações direcionadas a elas, permitindo uma consulta detalhada sobre cada demanda registrada. O controle e o gerenciamento das informações ficam sob a responsabilidade dos gestores ou responsáveis designados pela empresa²⁴⁹.

A plataforma oferece ferramentas com a intenção de facilitar o acompanhamento das reclamações, incluindo filtros que permitem segmentar as demandas por critérios como *status* (em andamento ou encerradas) e tipos de interação com o consumidor. Além disso, cada reclamação é vinculada a um registro de protocolo, no qual pretende-se assegurar a rastreabilidade e o controle das

²⁴⁶ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**: relatórios públicos. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/2>. Acesso em: 19 jan. 2025.

²⁴⁷ Idem.

²⁴⁸ Idem.

²⁴⁹ Idem.

interações, visando proporcionar às empresas uma gestão eficiente das reclamações, promovendo agilidade e organização no tratamento das demandas apresentadas²⁵⁰.

O enfoque normativo importante da plataforma diz respeito aos prazos estabelecidos para o tratamento das reclamações. As regras determinam que o fornecedor tem o prazo de até 10 (dez) dias para apresentar uma resposta final ao consumidor, ou seja, uma solução para a questão apresentada. Após esse período, o consumidor dispõe de 20 (vinte) dias para avaliar se a reclamação foi efetivamente resolvida, atribuindo uma nota de satisfação ao atendimento recebido²⁵¹.

Nessa seara, é oferecida a funcionalidade de gerar relatórios, permitindo aos fornecedores monitorar e analisar detalhadamente as demandas registradas. Esses relatórios incluem informações sobre o *status* das reclamações, destacando aquelas abertas, em análise pelo fornecedor e ainda não respondidas. Também disponibilizam dados sobre a avaliação das reclamações finalizadas, a fim de fornecer um panorama sobre a eficácia do atendimento prestado. Por padrão, os relatórios abrangem as reclamações registradas nos últimos 90 dias, mas a ferramenta possibilita a customização de períodos de análise, permitindo recortes que abrangem até 1 (um) ano²⁵².

Ainda, é possível a exportação ampla de dados sobre reclamações, viabilizando que os fornecedores acessem informações sobre todas as demandas registradas nos últimos 5 (cinco) anos, considerando um corte temporal até o dia anterior à consulta (D-1). A disponibilidade desses dados históricos visa a proporcionar visão longitudinal das interações entre consumidores e fornecedores, possibilitando uma análise mais aprofundada das tendências e dos padrões de comportamento no mercado de consumo²⁵³.

Por outro lado, o consumidor, seja ele pessoa física, seja microempreendedor individual, deve cumprir a exigência de fornecer sua identificação completa e detalhar todas as informações relevantes para a reclamação, a fim de garantir a precisão dos dados fornecidos²⁵⁴. Sobre o acesso do consumidor, é importante pontuar que o

²⁵⁰ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**: relatórios públicos. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/2>. Acesso em: 19 jan. 2025.

²⁵¹ Idem.

²⁵² Idem.

²⁵³ Idem.

²⁵⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Sobre o Serviço**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 6 set. 2024; BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Termos de Uso Consumidor.gov.br**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/7>. Acesso: 6 set. 2024.

procedimento foi alterado pelo Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020²⁵⁵, e passou a ser necessária autenticação digital do cidadão, por meio da conta gov.br. Embora tenha permanecido o acesso individual (por CPF – Cadastro de Pessoa Física), tornou-se necessário ter uma conta nível Prata ou Ouro para registrar e acompanhar as reclamações.

A exigência de autenticação digital do cidadão por meio da conta gov.br decorre da unificação dos serviços públicos digitais sob o portal único gov.br, advindo do Decreto n.º 9.756, de 11 de abril de 2019²⁵⁶, que estabeleceu a integração dos canais digitais utilizados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal. Nesse contexto, são considerados canais digitais os portais na internet e os aplicativos móveis que disponibilizam informações institucionais, notícias ou serviços ao cidadão.

A inclusão da plataforma Consumidor.gov.br no sistema unificado insere-se na lógica de centralização e padronização dos serviços públicos digitais, com vistas a promover mais acessibilidade, segurança e eficiência. Em razão da inclusão, tornou-se necessário que o consumidor possua uma conta gov.br de nível Prata ou Ouro para registrar e acompanhar reclamações.

Quanto ao consumidor na plataforma, conforme descrito no Manual do Usuário Consumidor, o primeiro passo para iniciar uma reclamação é verificar se o fornecedor está devidamente cadastrado e aderiu ao sistema, uma vez que apenas empresas que voluntariamente aderiram à plataforma podem ser acionadas por meio dela, dado o caráter colaborativo do sistema²⁵⁷.

Para realizar a consulta, o consumidor deve acessar a funcionalidade “Pesquise a Empresa”, na interface da plataforma. Nesse campo, é necessário digitar o nome da empresa com a qual deseja registrar a reclamação. Caso o nome da

²⁵⁵ BRASIL. **Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Altera o Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Brasília: Presidência da República, [2020a]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

²⁵⁶ BRASIL. Decreto n.º 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui a Política de Governança Digital e dispõe sobre os Comitês de Governança Digital. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 12 abr. 2019.

²⁵⁷ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**: informações públicas. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 19 jan. 2025.

empresa esteja listado entre os resultados exibidos, o consumidor poderá selecioná-la para dar prosseguimento ao registro de sua demanda²⁵⁸.

Uma vez constatada a participação da empresa, o consumidor passa a ter acesso a informações estatísticas de desempenho da empresa. Entre os dados disponibilizados, destacam-se o índice de solução das reclamações, a satisfação dos consumidores com o atendimento prestado, o número de reclamações atendidas e o prazo médio de resposta, permitindo ao consumidor avaliar a postura da empresa diante de demandas anteriores e, assim, orientar sua expectativa em relação à solução da controvérsia²⁵⁹.

A partir desse ponto, é possível prosseguir com o registro da reclamação, que se inicia com o preenchimento de um formulário específico. No formulário, o consumidor deve informar os detalhes da relação de consumo controvertida, sendo orientado a detalhar os aspectos que considera problemáticos e a especificar o direcionamento esperado para a solução da controvérsia. À medida em que o usuário preenche o formulário, novos campos podem surgir dinamicamente. Por exemplo, no caso em que o assunto é empréstimo consignado para beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o problema é a venda casada de algum produto e serviço, surgem campos específicos para informar o número do contrato e o número do benefício, visando que as informações registradas sejam abrangentes e personalizadas à situação em questão²⁶⁰.

Uma orientação que merece destaque nesse processo é o campo “Descreva sua reclamação”, que é de acesso público. Por conta disso, a plataforma alerta o usuário para que evite inserir informações pessoais nesse espaço, pretendendo resguardar a privacidade e proteger os seus dados sensíveis²⁶¹.

No momento do cadastro, o consumidor é requisitado a aceitar os “Termos de Uso do Consumidor”, que estabelecem as condições normativas para o uso adequado da plataforma. Por meio desse aceite, ele se compromete a observar as regras que asseguram a funcionalidade e a integridade do sistema, destacando-se a proibição de registrar reclamações duplicadas. Tampouco é permitido registrar reclamações em nome de terceiros, salvo nos casos expressamente autorizados pela legislação,

²⁵⁸ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**: informações públicas. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 19 jan. 2025.

²⁵⁹ Idem.

²⁶⁰ Idem.

²⁶¹ Idem.

garantindo que apenas o titular da relação de consumo ou seu representante legal atue no sistema²⁶².

Ao longo das instruções, é enfatizada a proibição de inserir informações falsas no registro da reclamação, medida que visa a assegurar a veracidade dos dados e a boa-fé essencial para o funcionamento adequado do sistema. O sistema também restringe o registro de demandas que não envolvam relações de consumo, a fim de preservar o seu propósito como instrumento exclusivo para tratar conflitos consumeristas. Esse filtro é empreendido pela Secretaria Nacional do Consumidor e Procons integrados, bem como gestores do sistema, que possuem o direito de editar, cancelar, suspender, excluir e/ou desativar o cadastro ou a informação empregada pelo usuário, de forma temporária ou definitiva, ao seu único e exclusivo critério.

Além disso, é expressamente proibido o uso de linguagem agressiva, caluniosa ou inadequada, buscando assegurar que todas as interações ocorram em um ambiente pautado pelo respeito, urbanidade e transparência²⁶³.

O serviço público é monitorado e/ou gerenciado após a adesão ao sistema, realizado por meio de termo de adesão, e funciona como uma espécie de governança colaborativa, por órgãos integrantes do SNDC, como a Senacon e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e as entidades civis, os quais podem ser conferidos no Apêndice A. Cada órgão opera e utiliza das informações e dados para exercer seu dever dentro da sua competência institucional, baseado em uma gestão orientada por evidências, na qual os dados operacionais servem como base para a tomada de decisões estratégicas.

No que concerne ao monitoramento do sistema, um dos principais agentes responsáveis por essa atividade são os Procons, que desempenham papel na supervisão e análise do serviço público oferecido pela Consumidor.gov.br. A adesão dos Procons ao sistema ocorre por meio de termos específicos, voltados ao monitoramento, à interação e ao compartilhamento de dados relacionados às reclamações registradas pelos consumidores e às condutas dos fornecedores envolvidos²⁶⁴.

²⁶² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**: informações públicas. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 19 jan. 2025.

²⁶³ Idem.

²⁶⁴ BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. **Termo de adesão de órgão de monitoramento**: Consumidor.gov.br. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2022.

No monitoramento conjunto os dados oriundos das reclamações são analisados, possibilitando identificar padrões de conduta, avaliar o desempenho das empresas e formular estratégias para a proteção dos direitos do consumidor. Além disso, a colaboração entre os Procons e a Senacon permite que as políticas públicas voltadas ao fortalecimento das relações de consumo sejam constantemente aperfeiçoadas, com base em dados concretos²⁶⁵.

No que se refere às condições de uso da plataforma e realização do propósito, os Procons comprometem-se a cumprir integralmente as regras previstas no Termo, atuando em conformidade com princípios como dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade. Também é de sua responsabilidade informar a Senacon qualquer ocorrência que possa prejudicar o funcionamento da ferramenta, impactar negativamente a imagem da plataforma ou comprometer a privacidade dos usuários. Ademais, os Procons devem manter atualizados os cadastros de seus representantes e indicar formalmente os responsáveis pela interlocução junto à Senacon²⁶⁶.

Entre suas obrigações específicas, destacam-se o monitoramento e a análise periódica dos registros realizados na plataforma, assegurando a qualidade das informações e respeitando a jurisdição de outros Procons integrados ao sistema. Cabe-lhes, ainda, designar corpo técnico qualificado para operar a plataforma e acompanhar a resolução das reclamações formuladas pelos consumidores. Os dados obtidos por meio do sistema devem ser utilizados como subsídios para formular ações voltadas à garantia da efetividade da plataforma e para aprimorar as políticas de atendimento adotadas pelas empresas participantes²⁶⁷.

Os Procons também são responsáveis por orientar consumidores e fornecedores sobre a finalidade e as políticas de funcionamento da plataforma, promovendo a conscientização quanto à sua utilização. Além disso, em conjunto com a Senacon, devem trabalhar para ampliar a base de empresas participantes da Consumidor.gov.br, com vistas a expandir o alcance do atendimento aos consumidores e promover mais adesão ao sistema²⁶⁸.

²⁶⁵ BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. **Termo de adesão de órgão de monitoramento**: Consumidor.gov.br. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2022.

²⁶⁶ Idem.

²⁶⁷ Idem.

²⁶⁸ Idem.

Ademais, a base de dados é de acesso público e qualquer pessoa pode consultar as métricas relacionadas ao atendimento prestado pelas empresas cadastradas, operando em 45 segmentos de mercado, entre os quais se destacam o setor bancário, o segmento telefônico, o de transportes, as prestadoras de serviços públicos, o comércio eletrônico e a área da saúde. Outros segmentos também são monitorados, como detalhado no Apêndice B, em conformidade com o disponibilizado pela plataforma.

Entre os dados acessíveis estão as taxas de resolução de problemas de cada empresa, os níveis de satisfação dos consumidores, o tempo médio para as respostas e a quantidade de solicitações atendidas. A aba de “relatos do consumidor” fornece informações adicionais sobre as interações entre usuários e empresas. A partir do recebimento das demandas, a plataforma gera e exibe indicadores. Esses indicadores são fornecidos de forma agregada para o público geral, com dados consolidados que permitem análises amplas sobre o desempenho das empresas, e de forma individual para consumidores e empresas cadastradas, que têm acesso a informações específicas sobre suas interações, disponibilizadas no próprio *site*, permitindo a análise das informações em tempo real.

Tabela 1 – Indicadores gerais

Indicador	Valor
Índice e solução	Porcentagem
Índice de satisfação	Nota de 1 a 5
Prazo médio de resposta	Em dias 0 a 10
Reclamações respondidas	Porcentagem

Fonte: elaborada pela autora com base em Consumidor.gov.br.²⁶⁹

Por meio da seção de “indicadores”, é possível visualizar *rankings* que contêm informações detalhadas sobre os índices de solução de problemas, prazos de atendimento, níveis de satisfação dos consumidores e quantidade de reclamações respondidas, que podem ser consultados de forma individual ou por segmento. Esses dados podem ser filtrados de acordo com diferentes segmentos de mercado, permitindo uma análise mais precisa e segmentada das informações disponíveis.

Os indicadores são calculados por meio de cinco formas, quais sejam:

²⁶⁹ CONSUMIDOR.GOV.BR. **Indicadores gerais.** Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 10 out. 2023.

Tabela 2 – Métodos de cálculo dos indicadores

Número	Indicador	Descrição do Cálculo
1º	Reclamações finalizadas	Total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e avaliação finalizados.
2º	Índice de solução	Soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (resolvidas, não resolvidas e não avaliadas).
3º	Satisfação com o atendimento	Média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5).
4º	Reclamações respondidas	Total de reclamações respondidas pela empresa, dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (finalizadas avaliadas e finalizadas não avaliadas).
5º	Prazo médio de resposta	Média do prazo de resposta da empresa: soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as reclamações finalizadas respondidas, dividida pelo total de reclamações finalizadas respondidas.

Fonte: elaborada pela autora com base em Consumidor.gov.br.²⁷⁰

O consumidor, ao acessar a plataforma, pode consultar informações específicas das empresas participantes, utilizando ferramentas de filtragem que possibilitam a comparação direta entre elas. Além disso, a plataforma oferece representações gráficas que resumem o volume de atendimentos realizados, o número de consumidores envolvidos, as empresas cadastradas e a distribuição geográfica desses atendimentos. A disponibilização dos dados viabiliza a visão detalhada e comparativa do desempenho empresarial e da resposta ao consumidor, segmentada por região.

4.2 Perfil de adesão à plataforma

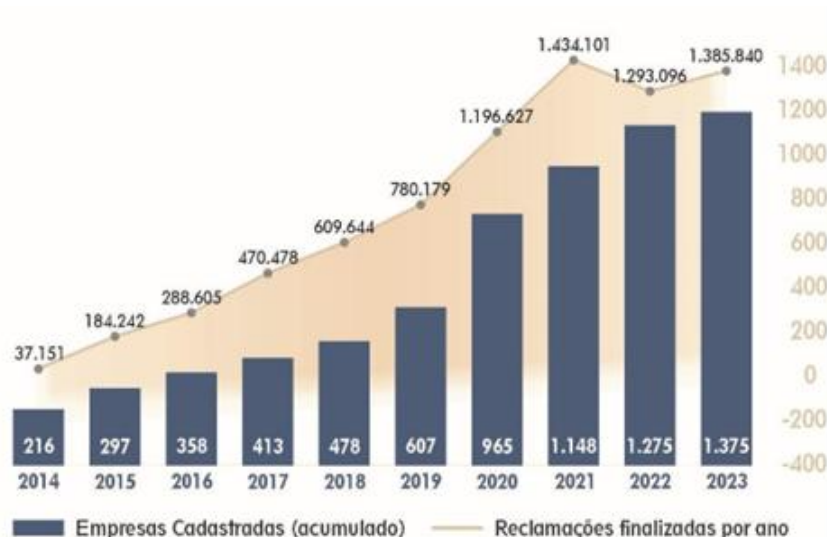
No período de 2014 a dezembro de 2023, foram registradas 8.224.872²⁷¹ (oito milhões, duzentas e vinte e quatro mil, oitocentos e setenta e duas) reclamações na

²⁷⁰ CONSUMIDOR.GOV.BR. **Indicadores gerais.** Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 10 out. 2023.

²⁷¹ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023.** Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

plataforma Consumidor.gov.br, bem como um 1.375 (mil trezentos e setenta e cinco) empresas credenciadas.

Gráfico 1 – Evolução da quantidade de empresas credenciadas e de reclamações finalizadas



Fonte: Boletim Consumidor.gov.br, 2023²⁷².

O gráfico acima apresenta a evolução do número de reclamações finalizadas e empresas credenciadas na plataforma ao longo dos anos. É possível aferir uma relação proporcional entre o aumento da base de empresas credenciadas e a evolução da quantidade de reclamações finalizadas.

Acerca da observação quanto ao salto de aderência das empresas são importantes alguns registros.

Em 2016, visando a ampliar a eficiência da plataforma, foi celebrado Acordo de Cooperação Técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e a Superintendência de Seguros Privados (Susep).²⁷³ A parceria resultou na integração das plataformas supervisionadas pela Susep à Consumidor.gov.br, que se tornou o meio oficial para o encaminhamento e o registro de reclamações relacionadas aos

²⁷² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

²⁷³ BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. **Senacon e Susep assinam Termo de Cooperação Técnica**. 20 dez. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-e-susep-assinam-termo-de-cooperacao-tecnica>. Acesso em: 6 set. 2024.

serviços de seguros. Isso, por desfecho, tem a capacidade de ampliar a base de agentes econômicos registrados na plataforma.

A edição da Portaria Senacon n.º 15, em 27 de março de 2020, determinou a obrigatoriedade de participação, das empresas com atuação nacional ou regional que envolvam serviços públicos e atividades essenciais, de determinados grupos empresariais na plataforma, como medida adotada em resposta à pandemia de Covid-19²⁷⁴. Os grupos empresariais que foram obrigados a participar podem ser observados no Apêndice F.

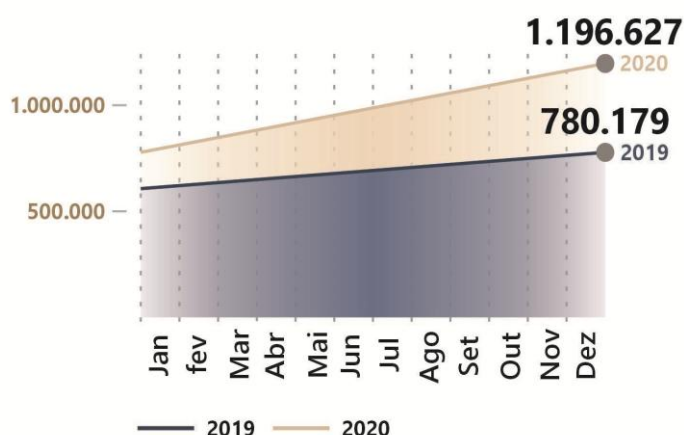
O objetivo era permitir a negociação dos conflitos de consumo por meio digital, por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor, para casos notificados eletronicamente. A implementação da norma pode ter contribuído para o volume de adesões à plataforma desde sua criação.

Ademais, dado relevante quanto à adesão é que, por meio do Decreto n.º 10.197, promulgado em 2 de janeiro de 2020, a Consumidor.gov.br foi estabelecida como o meio digital oficial utilizado pela administração pública federal, incluindo suas autarquias e fundações, para facilitar a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

O objetivo era facilitar a comunicação dos conflitos de consumo por meio digital, por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor, para casos notificados eletronicamente. A implementação da norma pode ter contribuído para o volume de adesões à plataforma desde sua criação. É possível observar, no gráfico, o aumento no número de registros de reclamações, que pode sinalizar mais adesão ao sistema no decorrer do ano de 2020 se comparado com o desenvolver do ano de 2019, antes da publicação do decreto.

²⁷⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria n.º 15, de 27 de março de 2020. Dispõe sobre medidas de enfrentamento aos efeitos da pandemia de COVID-19 nas relações de consumo. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n.º 61, p. 87-88, 30 mar. 2020. BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria n.º 15, de 27 de março de 2020. Dispõe sobre medidas de enfrentamento aos efeitos da pandemia de COVID-19 nas relações de consumo. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n.º 61, p. 87-88, 30 mar. 2020.

Gráfico 2 – Evolução das reclamações no ano de 2019 comparado com o ano de 2020



Fonte: a autora (2024), com base no Boletim Consumidor.gov.br, 2023²⁷⁵.

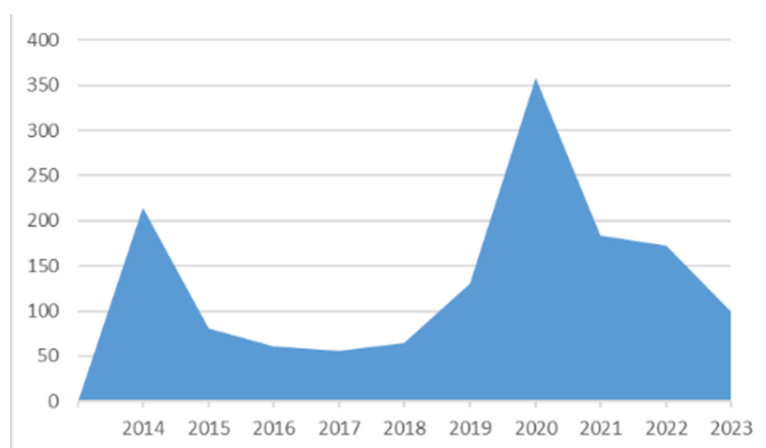
Cumpra ponderar que existem outros meios oficiais do Estado que estimulam a autocomposição de conflitos, como, por exemplo, a Câmara de Conciliação da Advocacia-Geral da União (AGU)²⁷⁶. No entanto, esses meios atuam de formas distintas. Nas Câmaras da AGU, um conciliador ou mediador facilita o diálogo entre as partes, especialmente em conflitos envolvendo a administração pública federal, como questões administrativas, contratuais ou fiscais. Já o Consumidor.gov.br viabiliza, em meio digital, o diálogo direto entre consumidores e fornecedores, sem a necessidade de um conciliador, sendo focado em conflitos de consumo.

Embora existam outros métodos, o que não é objeto do estudo, é possível identificar um pico de aderência de credenciamentos após a promulgação da norma, demonstrando uma curva ascendente significativa. As empresas que se credenciaram antes e após a normativa podem ser verificadas no Apêndice C.

²⁷⁵ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

²⁷⁶ BRASIL. Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

Gráfico 3 – Nível de adesão das empresas credenciadas ativas e desativadas



Fonte: a autora (2024), com base nos dados do Apêndice C.

Importante registrar que a existência da plataforma não revoga o sistema tradicional de comunicação entre consumidores e fornecedores, como canais oficiais, a exemplo de serviços de atendimento mantidos pelo fornecedor (Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC); Procons; órgãos fiscais (Banco Central); agências reguladoras (Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, Agência Nacional de Aviação Civil – Anac, Agência Nacional das Águas – ANA, Agência Nacional de Mineração – ANM, Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP, Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, Agência Nacional do Cinema – Ancine).

A Senacon também celebrou parcerias com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)²⁷⁷ e a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), com o propósito de implementar ações colaborativas que visem a melhorar a qualidade dos serviços prestados. O objetivo era integrar os canais de atendimento das agências, buscando otimizar o fluxo de comunicação e facilitar o encaminhamento de demandas dos consumidores.

No mesmo sentido, merecendo uma análise mais profunda, um dos fatores possíveis que influenciaram no alcance da ferramenta é o Acordo de Cooperação Técnica n.º 16/2019, formulado entre o CNJ e a Senacon. Primeiramente, cumpre

²⁷⁷ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Informação n.º 14/2022/CGSINDEC/DPDC/SENAÇON**. Sobre o Consumidor.gov.br e acordos de cooperação técnica. Protocolo n.º 08198.026771/2022-92. Brasília, 21 set. 2022.

registrar que o acordo foi firmado reconhecendo a premissa da defesa do consumidor pelo Estado, como direito fundamental, e considerou as normativas infraconstitucionais Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995 (Juizados Especiais) e a Resolução CNJ n.º 125, de 29 de novembro de 2010 (Política Judiciária Nacional).

O acordo, ainda, justificou o ato dispondo que, em razão das ações consumeristas representarem 10% (dez por cento) do acervo processual do Judiciário brasileiro, o estímulo de métodos autocompositivos, mediante plataformas *on-line*.

Depreende-se um incentivo em rede ao fortalecimento da cultura de soluções consensuais constantes nas diversas normativas das vias extrajudiciais.

Quadro 1 – Atribuições CNJ e Senacon

Atribuições gerais	Obrigações do CNJ	Obrigações da SENACON
Desenvolver atividades conjuntas para promover a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão.	Facilitar a integração entre as bases de dados e sistemas do CNJ e os sistemas de informação relacionados à defesa do consumidor.	Prover acesso aos dados e sistemas necessários para a integração proposta pelo acordo.
Compartilhar informações e conhecimentos técnicos entre as partes.	Apoiar tecnicamente a SENACON na implementação de projetos que visem à melhoria do atendimento ao cidadão.	Implementar as soluções de TI desenvolvidas conjuntamente no âmbito do acordo.
Promover a capacitação e o treinamento de servidores e colaboradores envolvidos nas atividades conjuntas.	Compartilhar experiências e boas práticas na área de atendimento ao cidadão.	Coordenar com o CNJ a execução das atividades e projetos conjuntos.

Nota: retirado do Acordo de Cooperação Técnica n.º 016/2019 formulado entre o CNJ e a Senacon.
Fonte: a autora (2025).

Como resultado dessa cooperação, ainda em 2019, foi firmado, entre o CNJ e a Senacon, termo de adesão com a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e com a Federação Brasileira de Telecomunicações (Febratel), por meio do processo administrativo SEI CNJ n.º 05532/2019. Nesse termo, ambas as federações se comprometeram a fomentar, entre seus associados, o uso de métodos autocompositivos para a solução das controvérsias nas relações de consumo.

Verifica-se, em resumo, uma abordagem sistêmica de proteção e promoção de direitos, cujas iniciativas de cooperação, como a firmada entre CNJ e Senacon,

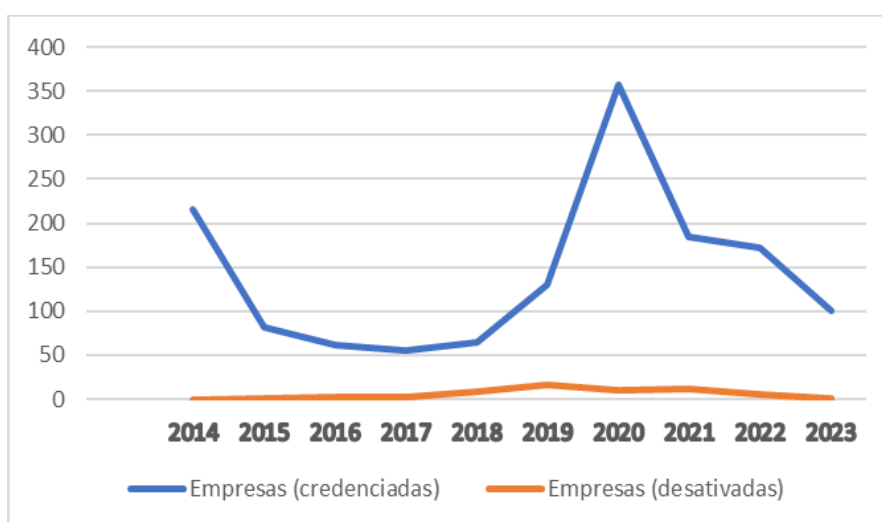
reforçam a presença do Estado em todos os atores envolvidos nas relações de consumo.

É importante registrar um incentivo importantíssimo: em 2021²⁷⁸, houve alteração na organização do SNDC no artigo 25, que trata sobre a possibilidade de atenuar as sanções administrativas por infrações ao CDC. A mudança se aplica à inclusão dos fornecedores que aderiram à plataforma. A previsão sinaliza que o ordenamento jurídico reconhece a responsabilidade social das empresas na gestão de conflitos de consumo.

Pode-se avaliar que a alteração está em conformidade com o PNDC, pois há um incentivo aos mecanismos alternativos e à harmonização das relações de consumo, conforme prevê o artigo 4º do CDC.

Ao comparar o número total de empresas cadastradas com aquelas que foram desativadas no mesmo período, observa-se que o índice de descredenciamento é relativamente baixo. Isso indica que, uma vez cadastradas na plataforma, as empresas tendem a permanecer ativas. Os dados específicos sobre quais empresas foram credenciadas e desativadas e sua distribuição ao longo da linha do tempo podem ser consultados no Apêndice D.

Gráfico 4 – Comparação de empresas credenciadas ativas e desativadas



Fonte: Acordo de Cooperação Técnica n.º 016/2019 formulado entre o CNJ e a Senacon, e observação da autora (2025), com base no Apêndice D.

²⁷⁸ BRASIL. Decreto n.º 10.887, de 6 de dezembro de 2021. Regulamenta a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e altera o Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 7 dez. 2021. Disponível em: http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/DEC%2010.887-2021?OpenDocument. Acesso em: 14 fev. 2025.

Os motivos que levaram ao descredenciamento das empresas incluem o encerramento das operações, processos de liquidação extrajudicial, descumprimento do termo de adesão e compromisso, impossibilidade de operação no tratamento das reclamações, fusão entre empresas e unificação da marca. Dentre esses, o encerramento da operação é a principal causa. Esses motivos podem ser consultados na última coluna da tabela de empresas descredenciadas, disponível no Apêndice D²⁷⁹.

4.3 Segmentos de mercado

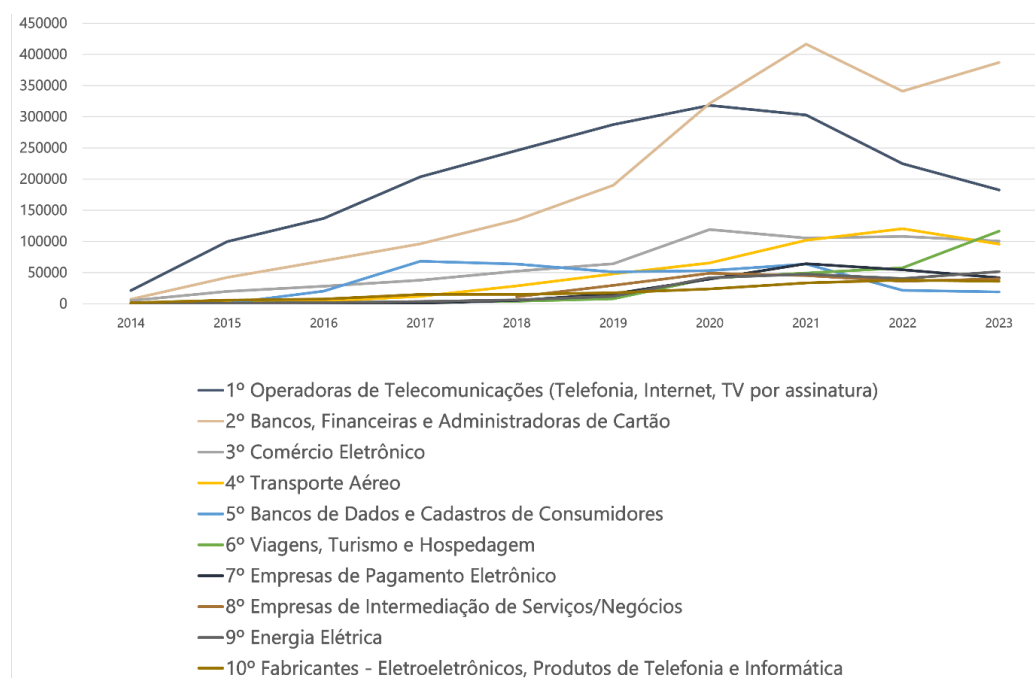
As reclamações são divididas em 45 (quarenta e cinco) segmentos de mercado e todos eles podem ser conferidos no Apêndice C²⁸⁰. Ao analisar o histórico de reclamações registradas na plataforma, nota-se que os setores financeiro e de telecomunicações apresentam volume expressivo de reclamações ao longo dos anos.

Especificamente de 2019 a 2020, as reclamações relacionadas às instituições financeiras superaram as operadoras de telecomunicações. Em 2021, observou-se pico de reclamações no setor financeiro, mantendo liderança no *ranking* de reclamações. O número de reclamações anuais por segmento pode ser analisado no Apêndice E.

²⁷⁹ BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. **Informação n.º 80/2024/CGSINDEC/DPDC/SENACON.**

²⁸⁰ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023.** Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Gráfico 5 – Nível de reclamações por segmento (2014 a 2023)

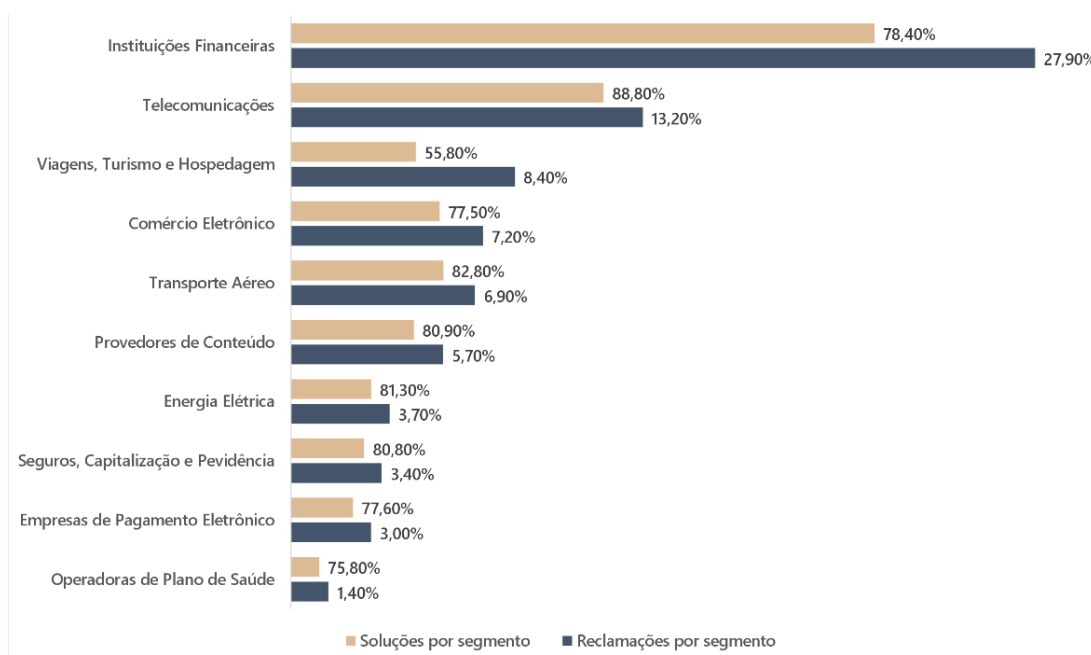


Fonte: a autora (2024), com base no Boletim Consumidor.gov do ano 2014 ao ano de 2023.

4.4 Segmento temático das reclamações

Quanto aos dados, o relatório mais recente do Consumidor.gov (2023)²⁸¹, as instituições financeiras, incluindo bancos, financeiras e administradoras de cartões, concentraram a maior parte das reclamações. Em seguida, foram destacados os setores de telecomunicações, viagens, turismo, comércio eletrônico, transporte aéreo e provedores de conteúdo e serviços na Internet, que também apresentaram volumes significativos de queixas registradas na plataforma.

²⁸¹ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Gráfico 6 – Solução por segmento *versus* reclamações por segmento

Fonte: a autora (2024), com base no Boletim Consumidor.gov.br de 2023.

4.5 Assunto das reclamações

Entre os segmentos mais frequentemente mencionados nas reclamações, os destaques incluem "Cartão de Crédito/Cartão de Débito/Loja". Ser o assunto mais recorrente indica que as questões financeiras estão no topo das reclamações dos consumidores. Isso sugere que problemas relacionados a cartões (cobranças indevidas, dificuldades na contratação ou cancelamento, taxas etc.) são um ponto de atenção importante para empresas desse setor.

O segundo e terceiro segmentos mais mencionados – “Transporte Aéreo” e “Pacote/excursão/agência de turismo” – mostram que o ramo de turismo e viagens também gera muitas queixas. Isso pode envolver atrasos ou cancelamentos de voos, perda de bagagem, reembolsos, qualidade dos serviços prestados em pacotes turísticos, entre outros problemas.

Tabela 3 – Assuntos recorrentes

Assunto	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	165.764	12,0%
Transporte Aéreo	101.091	7,3%
Pacote / excursão / agência de turismo	85.476	6,2%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)	83.548	6,0%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	63.247	4,6%
Energia Elétrica	51.275	3,7%
Aparelho de Celular	45.611	3,3%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	43.357	3,1%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc.)	42.463	3,1%
Pacote de Serviços (Combo)	40.422	2,9%
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	39.899	2,9%
Serviço de pagamento online / via celular / maquininha	36.985	2,7%
Telefonia Móvel Pós-paga	32.877	2,4%
Internet Fixa	28.826	2,1%
Financiamentos de Veículos / Leasing	27.892	2,0%
Atendimento Bancário	24.593	1,8%
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas etc.)	24.478	1,8%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	19.055	1,4%
Internet Móvel	19.028	1,4%
Serviços Postais	17.222	1,2%
Demais Assuntos	395.621	28,5%
Total	1.385.840	100%

Fonte: Boletim Consumidor.gov.br 2023²⁸².

Em resumo, os dados demonstram que determinados setores geram mais insatisfação entre os consumidores e podem orientar estratégias de melhoria, seja para empresas atuarem em seus processos internos, seja para órgãos de defesa do

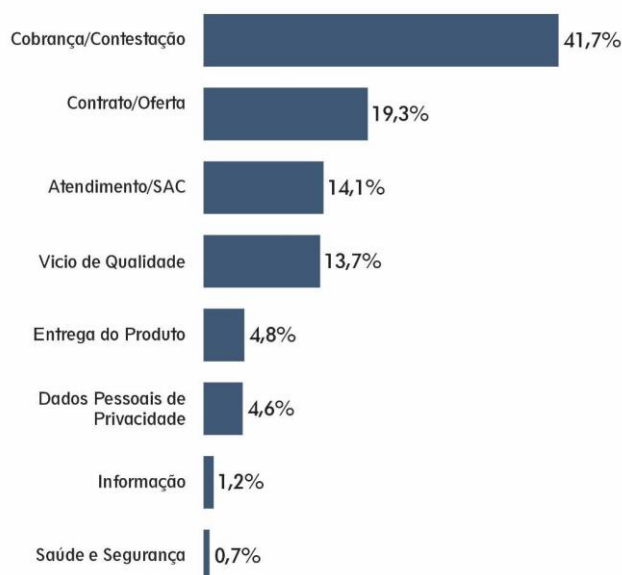
²⁸² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

consumidor e reguladores fiscalizarem e proporem políticas que visem a reduzir esses problemas.

4.6 Os problemas relatados

As principais dificuldades relacionadas pelos consumidores envolvem “Cobrança/Contestação”, que se relaciona a divergências nos valores cobrados, falta de clareza nas faturas ou ocorrência de pagamentos indevidos. Esse dado sugere que um número considerável de consumidores enfrenta dificuldades nesses aspectos, o que pode ser interpretado como um indicativo de problemas tanto na transparência das informações prestadas quanto na eficácia da comunicação entre os provedores de serviço e os clientes. Tais falhas podem estar associadas à prestação do serviço em si, à emissão de boletos ou aos processos de cobrança, apontando para a necessidade de aprimoramento desses mecanismos, a fim de garantir mais clareza e confiabilidade às transações financeiras.

Gráfico 7 – Problemas relatados



Fonte: Boletim Consumidor.gov.br 2023²⁸³.

²⁸³ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

4.7 Reclamações e litígios

Entre os temas mais reclamados, destacam-se os setores financeiro e de turismo como os que mais geram insatisfação. No entanto, ao se observar os litígios judiciais, percebe-se que as demandas levadas ao Judiciário possuem caráter mais amplo e subjetivo. As ações por dano moral lideram os processos, indicando que os consumidores não buscam apenas reparações financeiras, mas também o reconhecimento de violações à sua dignidade. Situações como cobranças abusivas, cancelamentos de voos ou negativas de atendimento ilustram como falhas operacionais podem se configurar em violações de direitos subjetivos. Em seguida, o dano material também se mostra recorrente, geralmente relacionado a prejuízos financeiros diretos, como cobranças indevidas não ressarcidas ou serviços não prestados.

Conforme dados do CNJ, o terceiro lugar entre as ações de consumo que geram litígios é ocupado pela inclusão indevida em cadastros de inadimplentes, como o Sistema de Proteção ao Crédito (SPC) e Serasa. Nota-se que esse problema afeta diretamente a reputação financeira e a dignidade do consumidor. Ainda, muitas vezes decorre de falhas no processo de cobrança ou de informações incorretas repassadas pelas empresas.

Em quarto lugar estão os conflitos relacionados a empréstimos consignados, que frequentemente envolvem cobranças abusivas, falta de transparência nas taxas de juros e até mesmo a contratação sem o consentimento adequado do consumidor.

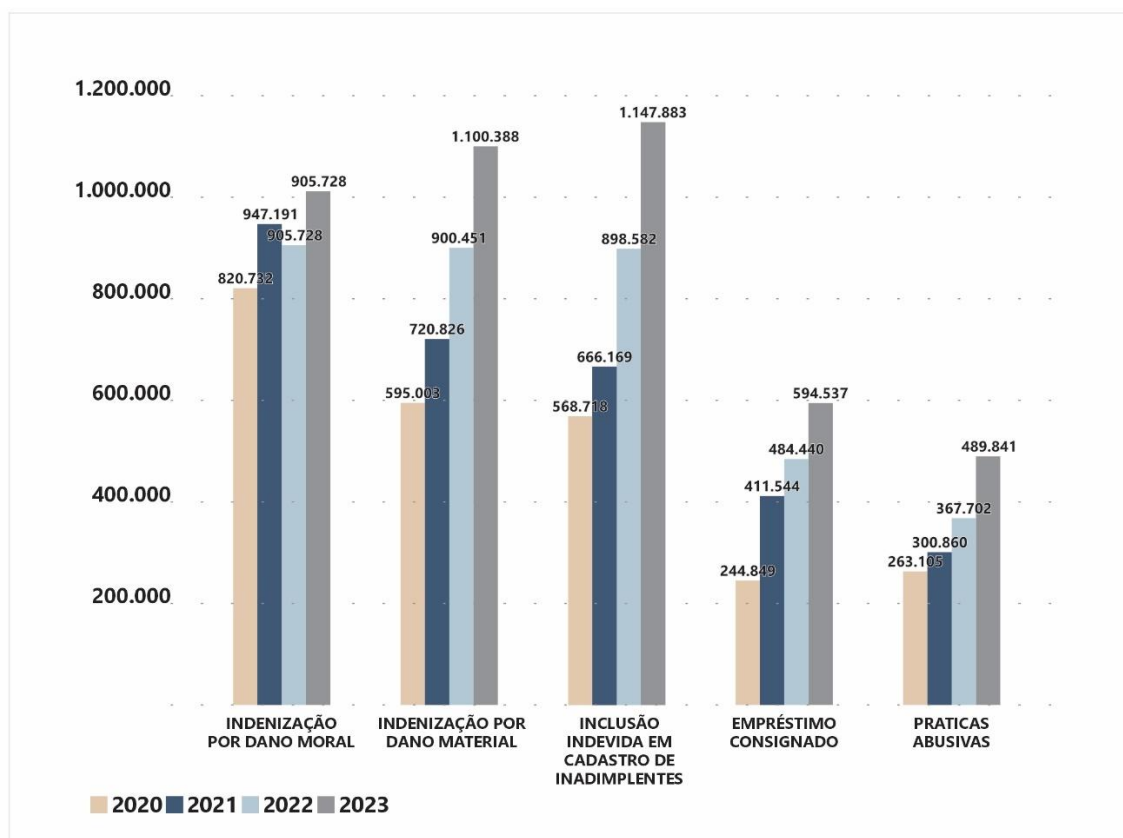
Por fim, as práticas abusivas também estão entre as principais causas de litígios, incluindo cláusulas contratuais desleais, venda casada e publicidade enganosa.

A distinção entre os temas mais reclamados e os mais judicializados sinaliza vacuidade na dinâmica inerente a uma relação de consumo. É possível inferir que as empresas falham em resolver as queixas de maneira ágil e satisfatória, o que acaba incentivando a judicialização. Por exemplo, uma cobrança indevida associada a um empréstimo consignado: se não resolvida de forma transparente, pode evoluir para uma ação por dano material e, em casos mais graves, para dano moral, caso o consumidor se sinta lesado moralmente em razão da prática ou até mesmo durante o processo de contestação. Da mesma forma, a inclusão indevida em cadastros de inadimplentes, que poderia ser resolvida com um simples ajuste nos sistemas de

cobrança, acaba gerando litígios que poderiam ser evitados com mais atenção às práticas de *compliance* e governança.

Em síntese, a análise comparativa entre as reclamações no Consumidor.gov.br e os litígios judiciais demonstra que, embora os problemas financeiros e de turismo sejam os mais reclamados, é a sensação de desrespeito e injustiça que tende a motivar os consumidores a buscarem reparação na Justiça. Diante disso, nota-se que as empresas precisam adotar abordagem mais ampla, indo além da resolução de questões operacionais. Investir em práticas que priorizem a dignidade e o respeito ao consumidor pode ser um caminho efetivo para reduzir a judicialização e fortalecer a confiança nas relações de consumo.

Gráfico 8 – Assuntos judicializados



Nota: novos casos judicializados no juizado especial cível da justiça Estadual.

Fonte: Painel estatístico CNJ – novos casos juizado especial – Direito do Consumidor.

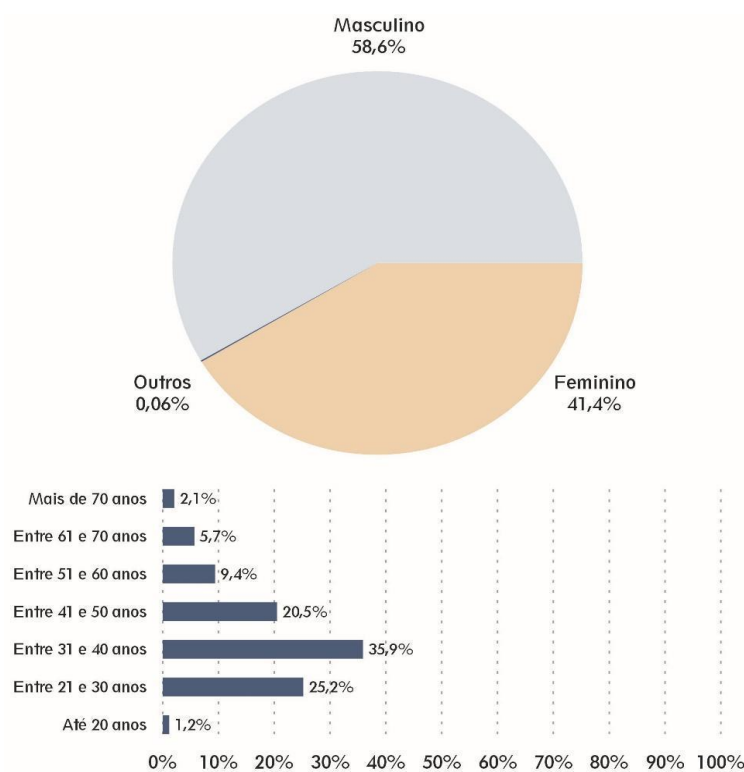
4.8 Perfil dos usuários

O perfil dos consumidores demonstra uma participação predominante de homens, com maior volume de demandas concentrado na faixa etária de 31 a 40 anos.

Isso sugere que os homens são mais propensos a registrar reclamações ou demandas na plataforma em comparação com as mulheres. Esses dados podem subsidiar o direcionamento de políticas públicas, campanhas de conscientização e melhorias na plataforma, visando a atender de forma mais eficaz às necessidades desse grupo demográfico.

Também pode indicar que os consumidores mais jovens podem estar mais empenhados em buscar soluções para problemas de consumo, enquanto outras faixas etárias podem estar subrepresentadas no meio digital.

Gráfico 9 – Usuários por gênero e faixa etária (%)



Fonte: Boletim Consumidor.gov.br 2023²⁸⁴.

Com base nos dados apresentados, nota-se que a faixa etária de 21 a 40 anos apresenta maior taxa de utilização da internet, destacando-se como um dos grupos mais ativos *online*. Nota-se que a alta conectividade se reflete diretamente na composição dos usuários da plataforma Consumidor.gov.br, vez que essa mesma faixa etária também representa uma proporção expressiva dos usuários.

²⁸⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

Por outro lado, há indícios de sub-representação de outras faixas etárias que, embora tenham acesso à internet, podem não estar tão ativamente engajados na plataforma. Isso pode ser atribuído a fatores como preferência por outros métodos de resolução de conflitos, menor familiaridade com plataformas digitais ou barreiras inerentes ao uso de tecnologias.

Tabela 4 – Proporção de uso da internet por faixa etária – Brasil 2023

Faixa etária	Percentual de utilização da internet (%)
20 a 24	95,9 %
25 a 29	96,3 %
30 a 39	95,5 %
50 a 59	88,0 %
60 ou mais	66,0%

Fonte: a autora (2025) com base no IBGE, PNAD contínua 2023.

5 A EFETIVIDADE DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR

Busca-se, nesta seção, realizar uma avaliação descritivo-expositiva da plataforma Consumidor.gov.br, instrumento integrante da Política Nacional das Relações de Consumo (PNDC). Adota-se, como fundamento metodológico, a análise de dados abertos, os quais constituem a principal fonte para as observações e inferências aqui desenvolvidas.

5.1 Nível de adesão dos consumidores

A exigência de autenticação digital por meio da conta gov.br reflete a estratégia de unificação dos serviços públicos digitais sob um portal único. Essa autenticação funciona como uma chave de acesso única aos serviços, com o objetivo de simplificar a experiência do usuário, aumentar a segurança e minimizar os riscos de fraude e uso indevido de identidades.

Nesse contexto, a necessidade de registro envolvendo CPF válido estende o acesso tanto para residentes no Brasil quanto para brasileiros no exterior, o que demonstra um esforço inclusivo de garantir que os serviços públicos digitais estejam disponíveis para todos os cidadãos, independentemente de sua localização geográfica.

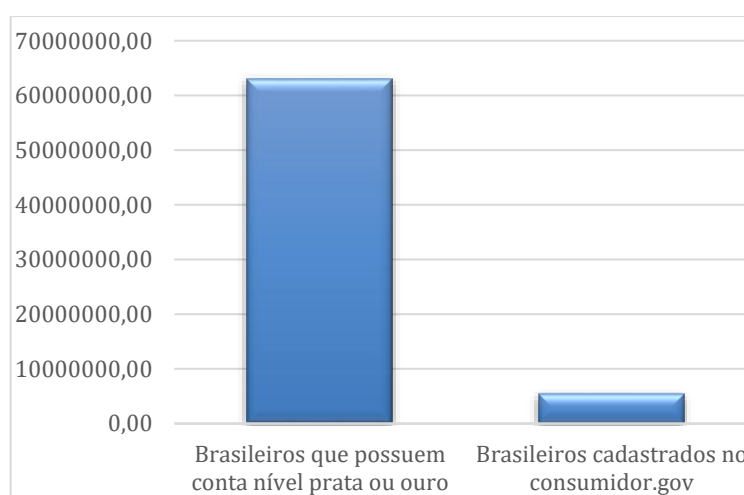
No entanto, a falta²⁸⁵ de dados estatísticos específicos sobre reclamações de consumidores brasileiros residentes no exterior indica uma lacuna em nossa compreensão sobre a adequação da plataforma para esse segmento da população.

A autenticação digital da conta gov.br estrutura-se em três níveis de segurança. O nível bronze permite acesso básico mediante cadastro simples, sem comprovação de identidade, limitando-se a consultas públicas. O nível prata exige validação de posse de e-mail ou celular, ampliando o acesso a serviços sensíveis, como dados cadastrais. Já o nível ouro demanda autenticação mais complexa (biometria facial ou certificado digital) e garante acesso integral a serviços.

²⁸⁵ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Informação n.º 14/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON**. Sobre o Consumidor.gov.br e acordos de cooperação técnica. Protocolo n.º 08198.026771/2022-92. Brasília, 21 set. 2022.

No início da pesquisa, acreditava-se que a exigência de uma conta com nível de segurança prata ou ouro poderia contribuir para a baixa adesão à plataforma. No entanto, ao se analisar o total de usuários registrados no sistema gov.br com os níveis de segurança exigidos, observou-se que esse percentual permaneceu relativamente baixo, indicando que a obrigatoriedade de contas mais seguras não é, isoladamente, o principal fator limitante para a adesão. Isso sugere que outros aspectos – como a falta de conhecimento sobre a plataforma ou a percepção limitada de utilidade – podem exercer influência mais significativa na baixa participação dos usuários.

Gráfico 10 – Cadastrados conta prata ou ouro x usuários da plataforma



Fonte: a autora (2025)²⁸⁶.

Na análise avaliativa sobre a forma que os indicadores são calculados, embora a plataforma apresente uma alta taxa de finalização, não há, nos dados, indicadores quanto ao desfecho.

O indicador do total de reclamações finalizadas corresponde à soma das reclamações cujos prazos para resposta da empresa e avaliação do consumidor já se encerraram. No entanto, esse total pode englobar situações distintas – desde reclamações efetivamente resolvidas até aquelas sem qualquer solução – o que

²⁸⁶ BRASIL. Governo Digital. **10 milhões de usuários do gov.br aumentaram o nível das contas para ouro ou prata em 2023**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/10-milhoes-de-usuarios-do-gov-br-aumentaram-o-nivel-das-contas-para-ouro-ou-prata-em-2023>. Acesso em: 13 fev. 2025; BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

compromete a finalidade do indicador, que é apresentar o desempenho das empresas de forma fidedigna.

Se a maior parte das reclamações finalizadas representar soluções efetivas, a plataforma cumpre bem seu papel. Caso contrário, pode haver subnotificação de insatisfações por parte de consumidores que não retornam ou não têm meios de contestar o desfecho.

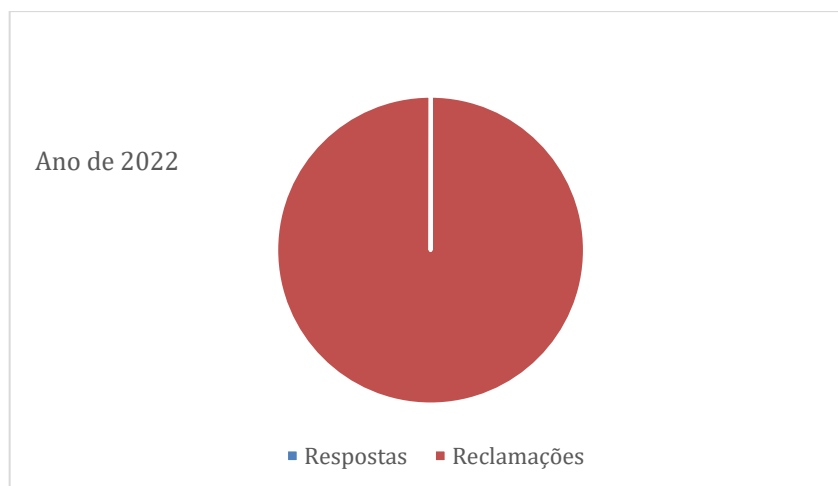
Uma maneira possível de aprimorar a qualidade das informações seria permitir que as empresas cadastradas, dada sua capacidade técnica, pudessem fornecer uma avaliação qualitativa da finalização das demandas – indicando, por exemplo, se houve resolução total, parcial ou apenas o encerramento formal do conflito.

As normas de uso – a exemplo da proibição de reclamações irrelevantes ou sem fundamentos claros – podem, por um lado, melhorar a qualidade das reclamações recebidas, mas, por outro, são capazes de gerar barreiras para consumidores que não entendem bem os critérios ou têm dificuldades na comprovação de fatos. O número expressivo de cancelamentos pode sinalizar que consumidores ainda encontram dificuldades no processo.

5.2 Perspectiva do usuário

A pesquisa de satisfação realizada pela plataforma Consumidor.gov.br, em 2022, indicou que 73% dos entrevistados afirmaram ter seus problemas solucionados total ou parcialmente. No entanto, é importante destacar que a pesquisa foi conduzida por meio de um formulário eletrônico disponibilizado via Google Forms, acessível a partir de notificações enviadas aos consumidores no momento da finalização de suas reclamações. Foram obtidas 1.687 respostas, um número que representa uma fração mínima em relação ao universo de 6,3 milhões de reclamações registradas na plataforma no mesmo ano.

Gráfico 11 – Representação da pesquisa de satisfação

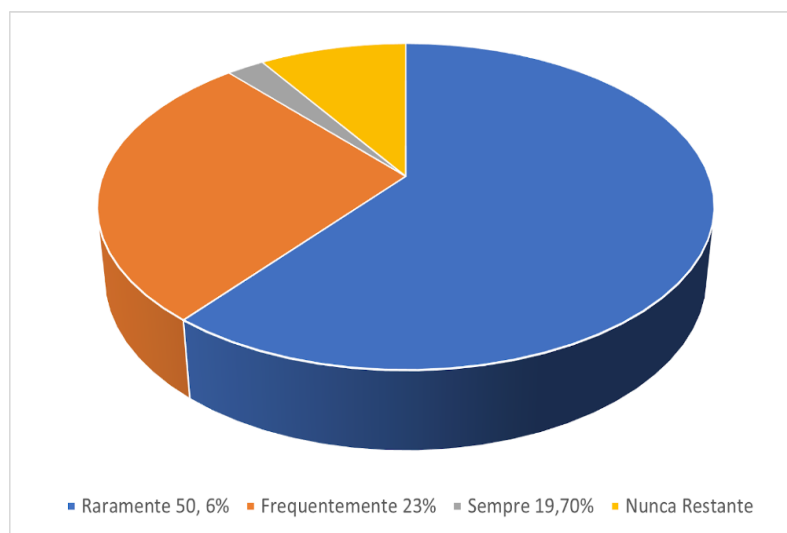


Fonte: a autora (2024), com base na Pesquisa de Satisfação 2022.

Diante disso, o percentual de satisfação reportado não pode ser generalizado para a totalidade dos usuários da plataforma sem o risco de superestimar ou subestimar sua efetividade. Apesar da discrepância entre o número de respostas e o total de reclamações, a pesquisa de satisfação foi a única identificada pela pesquisadora. Portanto, embora seja possível fazer inferências com base nesses dados, eles não podem ser considerados um indicativo definitivo da efetividade da plataforma, tampouco devem ser descartados, dada a ausência de outras fontes de informação.

Sem embargo, a reutilização é baixa (50% não usam novamente), o que sugere que a eficácia na resolução não é suficiente para garantir a satisfação plena dos usuários. Fatores como a experiência do usuário, a transparência do processo, a confiança no sistema e a comunicação das expectativas desempenham papéis relevantes. Isso indica que, para aumentar a habitualidade e a satisfação, a plataforma deveria focar em simplificar processos, melhorar a comunicação e fortalecer a confiança dos usuários, além de realizar pesquisas mais detalhadas para entender as necessidades específicas de seu público.

Gráfico 12 – Habitualidade



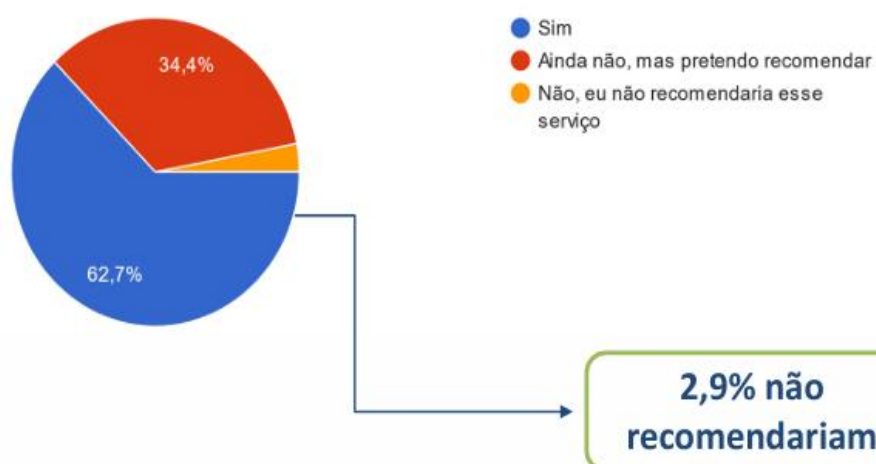
Fonte: a autora (2024), com base na Pesquisa de Satisfação 2022.

Adicionalmente, 97% dos respondentes afirmaram que recomendaram ou pretendem recomendar a plataforma a outros indivíduos. Esse indicador representa um sinal expressivo, por parte dos usuários, quanto à utilidade e ao bom funcionamento do serviço.

Quanto à efetiva recomendação da plataforma, os dados da pesquisa indicaram que a maior parte dos respondentes afirmaram já ter recomendado a ferramenta a outras pessoas. Os resultados permitem observar a percepção majoritariamente positiva dos usuários quanto ao serviço, com significativa inclinação para sua divulgação espontânea.

Gráfico 13 – Recomendação da plataforma Consumidor.gov.br

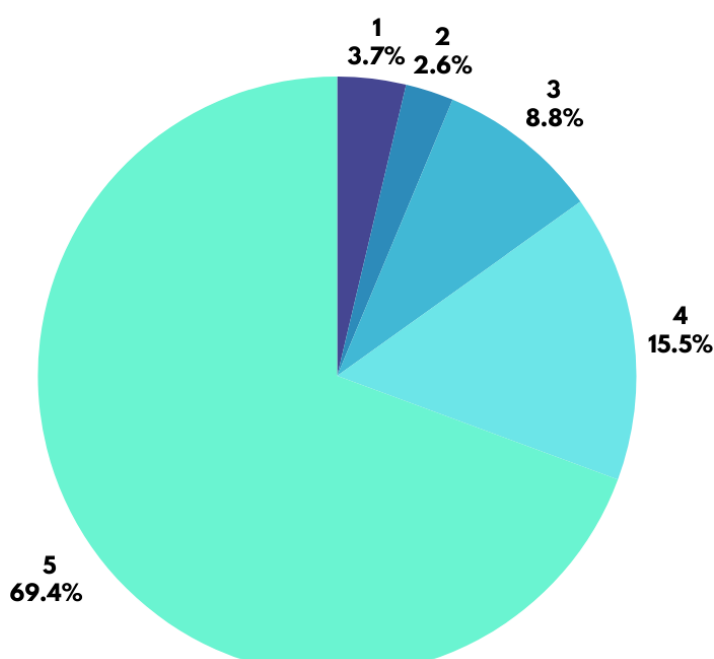
1.687 respostas



Fonte: Boletim Consumidor.gov 2022.

O índice de recomendação da plataforma pode apresentar correlação direta com a qualidade da experiência oferecida pelo serviço público da plataforma Consumidor.gov.br. A avaliação dessa experiência foi realizada com base em um sistema de notas que varia de 1 a 5, onde os consumidores atribuem pontuações que refletem seu nível de satisfação com a utilização da ferramenta. Nessa avaliação, a nota 5 indica a experiência classificada como “ótima”, enquanto a nota 1 a classifica como “péssima”.

Gráfico 14 – Recomendação da plataforma Consumidor.gov.br



Fonte: a autora (2024), com base no Boletim Consumidor.gov 2022.

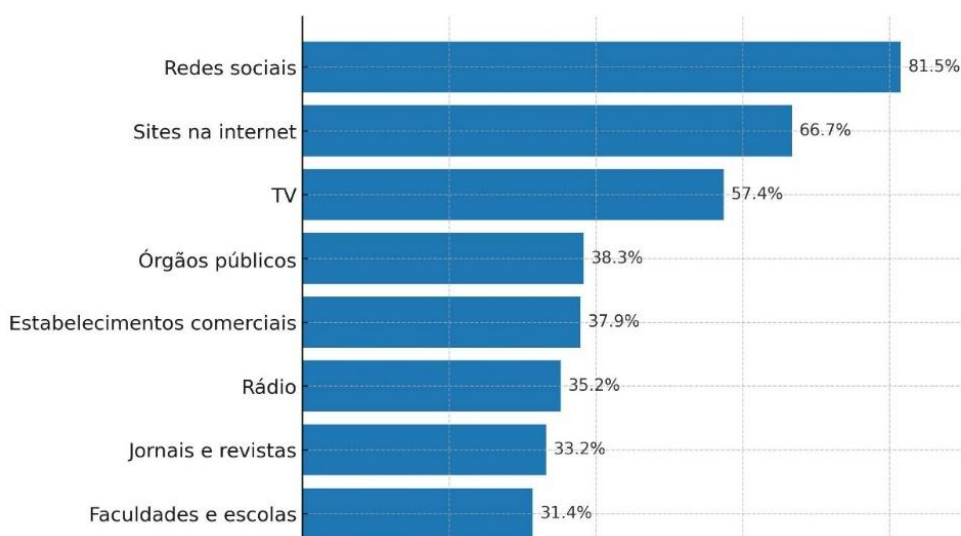
Essa questão torna-se ainda mais discrepante quando analisada sob a ótica da percepção dos consumidores que já participaram de procedimentos na plataforma. Quando questionados sobre o conhecimento acerca da existência de um *ranking* que avalia as empresas mais resolutivas, especialmente em termos de cumprimento de prazos e índices de satisfação, 61,8% dos participantes declararam desconhecer essa funcionalidade. Quando questionados sobre essa possibilidade, 66,3% dos participantes afirmaram desconhecer que poderiam acessar informações sobre queixas previamente registradas por outros consumidores. É possível, então, aferir mais um indicativo da limitada difusão das funcionalidades da plataforma entre seus usuários.

Corroborando os dados anteriores, a pesquisa também revelou que, quando questionados especificamente sobre a percepção quanto à divulgação da plataforma Consumidor.gov.br, 74,3% dos consumidores declararam que não consideram a plataforma bem divulgada. O índice expõe a existência de um déficit comunicacional que pode comprometer a amplitude do alcance e a efetividade do sistema como ferramenta de resolução de conflitos de consumo.

A baixa percepção de divulgação sugere que a plataforma ainda enfrenta dificuldades para se consolidar como um recurso amplamente reconhecido pelo público consumidor. A limitação pode estar relacionada a fatores como estratégias insuficientes de *marketing* institucional, a falta de integração com outras iniciativas de proteção ao consumidor e a ausência de campanhas educativas mais arrojadas, voltadas para o esclarecimento da população quanto aos benefícios e funcionalidades do sistema.

A falta de divulgação compromete o fortalecimento de uma cultura de consumo responsável e informada, enfraquecendo a própria finalidade da plataforma. No contexto da pesquisa de satisfação, também se investigou quais canais de comunicação os consumidores consideram mais adequados para a divulgação da plataforma Consumidor.gov.br. Entre as opções apresentadas, as redes sociais forma as mais mencionadas pelos participantes, seguidas por *sites* na internet e pela televisão.

Gráfico 15 – Divulgação do Consumidor.gov.br



Fonte: a autora (2024), com base no Boletim Consumidor.gov.br 2022.

Analisando o gráfico referente às fontes de descoberta da plataforma por parte dos usuários, observa-se predominantemente que as redes sociais representam o canal mais influente. Essa tendência, embora intuitiva, pode ser vista como uma característica dos usuários digitais, que se valem das arenas existentes em espaços virtuais.

As redes sociais oferecem possibilidades dinâmicas e interativas para disseminar informações e características que poderiam ser exploradas de maneira estratégica para ampliar o alcance da plataforma. A popularidade de redes sociais como Instagram, Facebook e Twitter (atual X), bem como o crescimento de aplicativos voltados para vídeos curtos, como TikTok, demonstram que esses meios possuem habilidades para alcançar diversos perfis de consumidores.

Os *sites* na internet, apontados como a segunda preferência, representam uma via de divulgação relevante, especialmente quando integrados a portais de notícias, páginas governamentais e ambientes virtuais relacionados ao Direito do Consumidor. Já a televisão, tradicionalmente reconhecida por seu alcance massivo, embora seja vista como menos dinâmica em relação aos meios digitais, ainda mantém relevância, sobretudo para atingir públicos que têm menor familiaridade com a internet.

Campanhas publicitárias bem estruturadas e adaptadas para cada meio poderiam maximizar o alcance e a eficácia da divulgação, ampliando o impacto do Consumidor.gov.br enquanto instrumento de resolução de conflitos de consumo e fortalecimento das relações de consumo no Brasil. Todos esses dados demonstram eloquentes estratégias que podem ser tomadas para aumentar a efetividade da plataforma.

Importante destacar a imprescindibilidade da avaliação da plataforma, como instrumento de execução de uma política pública; entretanto, não há estudos sobre a efetividade da plataforma sendo realizados pela Senacon.²⁸⁷ A transparência não está limitada a disponibilizar o acesso a determinadas informações, mas a possibilidade de todo cidadão conseguir compreender a informação completa, relevante, oportuna, pertinente e confiável²⁸⁸. Há o risco, contudo, de o governo digital ser reflexo do

²⁸⁷ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Informação n.º 76/2024/CGSINDEC/DPDC/SENAÇON**. Sobre a efetividade da plataforma consumidor.gov.br. Processo n.º 08198.036492/2024-07. Brasília, 3 out. 2024.

²⁸⁸ GRAU, Nuria Cunill. A democratização da administração pública: os mitos a serem vencidos. **Cadernos FLEM – Gestão Pública e Participação**, Salvador, n.º 8, p. 13-59, 2005.

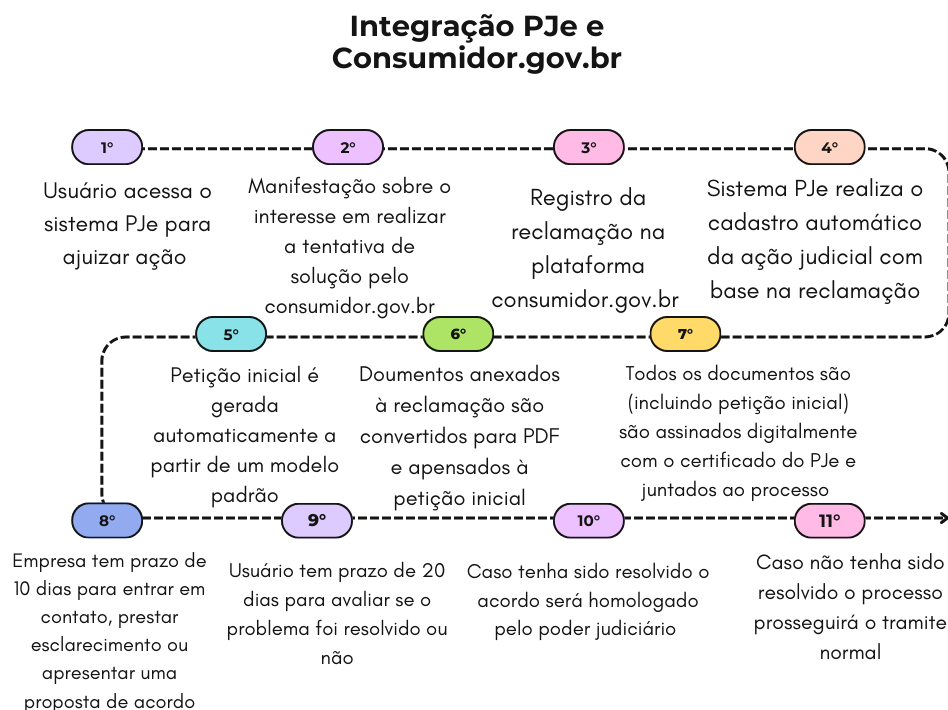
constitucionalismo do espetáculo, correspondente à patologia de simular e dissimular a promoção de direitos por meio de políticas públicas, sobretudo pela maximização (não real, mas midiática) dos resultados e da importância propagandística dessas políticas²⁸⁹.

5.3 Índícios de efetividade: análise crítica

5.3.1 Integração Consumidor.gov.br e PJe

A iniciativa de integrar a plataforma Consumidor.gov.br ao Processo Judicial Eletrônico (PJe) e a sua promoção como uma ferramenta efetiva de resolução alternativa de conflitos de consumo foram amplamente divulgadas como um marco na colaboração entre diferentes poderes visando a defesa dos consumidores.

Figura 1 – Fluxograma de integração PJe e Consumidor.gov.br



Nota: adaptação das informações técnicas do PJe e do Ministério da Justiça²⁹⁰.
Fonte: a autora (2025).

²⁸⁹ COELHO, Saulo de Oliveira Pinto; ASSIS, Aline Neves de. Um constitucionalismo do espetáculo? Espetacularização das políticas públicas e ineficiência do controle jurídico-constitucional. **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, Belo Horizonte, v. 115, 27 nov. 2017. p. 115.

²⁹⁰ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Serviço Consumidor**. Disponível em: <https://docs.pje.jus.br/servicos-negociais/servico-consumidor/>. Acesso em: 29 fev. 2025; e BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Integração do Consumidor.gov.br ao PJe. **YouTube**, 8 out. 2019. Disponível em: <https://youtu.be/YBYvFj1g5Xg>. Acesso em: 2 mar. 2025.

No entanto, quase cinco anos após a implementação dessa estratégia, a falta de dados concretos sobre a redução do número de casos judicializados representa falta de empenho para que a política se torne de fato efetiva. Essa ausência de monitoramento e de dados mensuráveis dificulta a avaliação da medida do sucesso da plataforma.

A promessa de uma gestão de conflitos mais eficiente e menos dependente do sistema judiciário parece, até o momento, não ter sido plenamente realizada, ou pelo menos não pode ser empiricamente comprovada. Essa situação sublinha a importância de não apenas implementar políticas públicas, mas também de acompanhar rigorosamente seu desempenho e impacto, para garantir que os recursos e esforços investidos estejam efetivamente contribuindo para melhorar a gestão de conflitos de consumo no país.

Outra pauta de extrema relevância, também amplamente divulgada²⁹¹, que representou um passo progressista para alcançar a defesa dos consumidores por meio da plataforma foi um acordo assinado com a iniciativa de compartilhar a tecnologia com a Argentina e o Uruguai. O objetivo desse acordo foi facilitar a proteção dos consumidores pela plataforma Consumidor.gov.br em colaboração transfronteiriça, representando um passo importante para fortalecer as políticas de proteção ao consumidor²⁹².

Entretanto, essa transferência não foi realizada, permanecendo em espera até que a plataforma, cujo código-fonte foi compartilhado, comece a operar na Argentina e no Uruguai. Assim, até agora, a plataforma ainda não está em funcionamento em nenhum dos Estados-membros, com exceção do Brasil. Além disso, atualmente não existe uma previsão para que a plataforma brasileira Consumidor.gov.br seja implementada em um contexto transfronteiriço.

5.3.2 Análise de impacto regulatório para adesão à plataforma Consumidor.gov.br

Em razão do Decreto n.º 10.197/2020, que torna a plataforma Consumidor.gov.br canal oficial do Governo Federal para resolução de conflitos nas

²⁹¹ CAZARRÉ, Marieta. Moro assina acordo na área de defesa do consumidor com Argentina. **Agência Brasil**, 30 maio 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2019-05/moro-assina-acordo-na-area-de-defesa-do-consumidor-com-argentina>. Acesso em: 28 jan. 2025.

²⁹² Idem.

relações de consumo, a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), por meio de sua Ouvidoria, elaborou o Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR)²⁹³. O estudo foi feito com o objetivo de avaliar a proposta de exigir que as empresas delegatárias de serviços públicos (concessionárias de rodovias, ferrovias e prestadoras de transporte interestadual e internacional de passageiros) façam adesão à plataforma.

O documento avalia os possíveis efeitos (benefícios, riscos, vantagens e desvantagens) de tornar obrigatória a adesão das empresas reguladas pela ANTT, bem como demonstra que a efetividade da plataforma depende de uma série de fatores estruturais, normativos e vontade dos envolvidos.

O relatório discute alternativas para assegurar a adesão e efetividade: desde ações de convencimento até a inclusão de penalidades regulatórias. Dentre as opções, prevalece a visão de que, sem alguma forma de norma específica (que estabeleça obrigação e defina consequências para o não cumprimento), a plataforma tende a ser subutilizada pelas concessionárias.

Cumprir registrar que segmentos regulados pela ANTT – a exemplo de concessões rodoviárias, ferroviárias e transporte coletivo de passageiros – exibem estruturas de mercado que se aproximam de monopólios ou oligopólios. Em mercados de pouca concorrência, a tendência é que, sem incentivos adequados, as empresas não se empenhem tanto em resolver conflitos de consumo na prática e o usuário não tem, portanto, muitas alternativas de escolha.

O documento traz exemplos de outras agências, como Anac e Aneel, que, mesmo tendo plataformas de autocomposição, ainda enfrentam índices de insatisfação do usuário. Em especial, o relatório cita o setor elétrico, cuja adesão maciça não se traduziu, necessariamente, em alto grau de satisfação do cliente.

O relatório sugere que a plataforma pode fornecer indicadores valiosos para fiscalizar e formular políticas públicas. À medida que se registram reclamações e encaminhamentos, a ANTT teria acesso a estatísticas sobre as empresas mais demandadas, os principais tipos de conflito, o índice de resolução etc.

A crítica, contudo, é que apenas recolher estatísticas não resolve o problema de fundo se não houver processos de análise contínua, monitoramento regular e divulgação pública desses resultados. A experiência de outras agências citadas

²⁹³ BRASIL. Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). **Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR)**. Processo SEI n.º 9495260/2022. Brasília, 2022.

mostra que divulgar o desempenho de cada empresa pode estimular uma competição pela melhoria dos serviços. Sem essa publicização, o efeito “pressão social” tende a ser baixo.

Ainda, o relatório identifica a necessidade de envolvimento de vários atores na divulgação (Assessoria Especial de Comunicação Social – Ascom, Ouvidoria, unidades finalísticas), mas não aprofunda como isso se dará na prática. Isso indica que, se não houver uma estratégia consistente de comunicação e orientação, a plataforma corre o risco de se restringir a um grupo limitado de usuários bem informados, mantendo boa parte do público à margem.

Conforme analisado no AIR, outras entidades reguladoras adotaram caminhos distintos: algumas fecharam seus próprios sistemas de reclamação para forçar a adoção do Consumidor.gov.br (caso da Anac), outras optaram por transições graduais ou por vincular penalidades diretamente à qualidade de resposta na plataforma. Isso demonstra que a eficácia está relacionada à abordagem estratégica escolhida. Se a ANTT não alinhar suas normas setoriais com mecanismos de incentivo e sanção, há o risco de a Consumidor.gov.br tornar-se apenas mais um canal pouco resolutivo, sem impacto real na satisfação do usuário.

Em conclusão, o Relatório de Análise de Impacto Regulatório sinaliza que a plataforma Consumidor.gov.br pode desempenhar um papel importante para solucionar conflitos de consumo. Entretanto, ele mesmo reconhece que essa efetividade não é automática e depende do grau de comprometimento das empresas delegatárias e da firmeza regulatória da ANTT em estabelecer normas, fiscalizar e, se necessário, penalizar. Além disso, o simples “carimbo oficial” não impede que existam resultados aquém do ideal, sobretudo em setores com pouca concorrência ou histórica falta de cultura de atendimento ao consumidor.

Portanto, o relatório mostra uma plataforma promissora em teoria, mas que, para realmente transformar as relações de consumo, precisará de regulamentações claras, *enforcement* efetivo, divulgação ampla e monitoramento sistemático dos resultados. Se essas condições forem parcialmente atendidas, a ferramenta tende a se tornar mais uma obrigação burocrática. Se, por outro lado, a Agência e as concessionárias se empenharem em torná-la funcional e transparente, o canal tem potencial de agilizar a resolução de conflitos e, assim, ampliar a satisfação do usuário.

5.3.3 Utilização da plataforma para fiscalização

O Acórdão n.º 1479/2024, emitido pelo Tribunal de Contas da União (TCU), resulta de uma Solicitação do Congresso Nacional (SCN). Nesse requerimento, solicitou-se ao TCU que realizasse uma auditoria para avaliar se a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) estaria cumprindo seu papel fiscalizador em relação à Equatorial Energia, concessionária responsável pela distribuição de energia elétrica no estado de Goiás. O objetivo era verificar se a Aneel garantia a qualidade, a eficiência e a continuidade do serviço, diante de reclamações persistentes de consumidores sobre falhas no fornecimento, cobranças abusivas e deficiências no atendimento. Na auditoria é possível identificar uma fiscalização conjunta de diferentes setores para avaliar a atuação da Aneel.

Foi realizada uma verificação quanto à atuação da agência no monitoramento do cumprimento das metas contratuais e regulatórias pela Equatorial, por meio da análise de indicadores técnicos e comerciais, como a Duração Equivalente de Interrupção (DEC) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), utilizados para medir a qualidade do serviço prestado. A análise também incluiu consultas a fontes externas, como a plataforma Consumidor.gov.br, da qual foram extraídos dados sobre reclamações relacionadas a cobranças indevidas – por exemplo, “tarifas não previstas” e “serviços não realizados”.

É possível notar que a plataforma foi utilizada como uma fonte de dados independente, pois forneceu dados não filtrados pelas empresas, permitindo ao TCU e à Aneel identificarem padrões de reclamações, como cobranças indevidas, que poderiam ser subestimados em relatórios corporativos.

A análise das reclamações registradas na plataforma expôs, mais uma vez, falhas sistêmicas, como a alta incidência de cobranças por serviços não prestados, corroborando as críticas dos consumidores e pressionando a Equatorial a justificar suas práticas.

5.3.4 Utilização da plataforma Consumidor.gov.br como papel estratégico

Trata-se de um Relatório e Acórdão do Tribunal de Contas da União (TCU), referente ao processo TC 032.069/2023-5. Esse relatório advém de uma Solicitação do Congresso Nacional (SCN) com pedido de medida cautelar, encaminhada pela

Comissão de Fiscalização Financeira e Controle (CFFC) da Câmara dos Deputados, para apurar irregularidades no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), envolvendo descontos indevidos nos proventos de aposentadoria de milhões de aposentados.

A plataforma Consumidor.gov.br, desempenhou certo papel estratégico na auditoria. Em primeiro lugar, foi utilizada como fonte primária de dados para identificar padrões de irregularidades. A equipe do TCU analisou milhares de reclamações registradas na plataforma, muitas delas relacionadas a descontos não autorizados de mensalidades associativas e empréstimos consignados. Por exemplo, a entidade Ambec, que teve crescimento suspeito de 3 para 600 mil associados em dois anos, acumulou 7.568 reclamações no Reclame Aqui, sendo 81,7% delas por cobranças indevidas. Já a Senacon, por meio da Consumidor.gov.br, detectou 28.800 reclamações sobre empréstimos consignados entre 2021 e 2023, número que expôs a escala nacional do problema.

O sítio também foi utilizado como fonte de monitoramento, de ação regulatória e funcionou como ferramenta de fiscalização; ademais, a análise das reclamações permitiu a identificação de práticas abusivas, como a venda casada (condicionar empréstimos a filiações associativas). Em razão dessa constatação, a Senacon emitiu a Nota Técnica n.º 12/2021, direcionada a 15 instituições financeiras e 3 associações, com base em reclamações registradas no canal. Essa fiscalização gerou aplicação de multa ao Banco BMG após análise das denúncias.

Nessa auditoria, a publicidade das reclamações na plataforma permitiu mapear falhas sistêmicas no processo de descontos previdenciários e orientou para a implementação de medidas para melhorias, como a exigência de assinatura eletrônica para autorizações.

CONCLUSÃO

Esta pesquisa, de natureza majoritariamente descritiva e exploratória, justifica-se pela lacuna observada na literatura acadêmica, uma vez que, até o momento, não foram encontrados estudos que descrevessem de maneira sistemática a plataforma Consumidor.gov.br ou que realizassem uma análise crítica de seu funcionamento e impactos. O presente estudo examinou a plataforma enquanto instrumento integrante da Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC) e mecanismo alternativo de resolução de conflitos consumeristas no Brasil. A análise partiu do marco constitucional estabelecido pelo art. 5º, inciso XXXII, e pelo art. 170, inciso V, além do advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), adotando como premissa que a proteção do consumidor foi consagrada como princípio fundamental da ordem econômica, exigindo dos entes públicos, em especial da União, dos estados e dos municípios, medidas concretas para garantir a efetividade dos direitos do sujeito vulnerável na relação de consumo.

Ao longo desta pesquisa, verificou-se que a plataforma foi concebida para promover a autocomposição de conflitos de consumo, oferecendo um canal gratuito e acessível em termos de ampla disponibilidade, para consumidores e fornecedores. Sua institucionalização, consolidada pelo Decreto n.º 8.573/2015 e fortalecida pelo Decreto n.º 10.197/2020, atribuiu-lhe o *status* de canal oficial do Governo Federal para viabilizar soluções de conflitos de consumo, em sintonia com a PNDC.

Os dados consolidados indicam a crescente adesão de empresas de diferentes setores. Esse crescimento foi impulsionado por normas setoriais, portarias e acordos de cooperação técnica, como o celebrado entre a Senacon e agências reguladoras (caso Susep, ANTT, Aneel, entre outras).

A obrigatoriedade da adesão em determinados segmentos essenciais durante a pandemia de Covid-19 demonstrou tanto capacidade de a plataforma incidir em setores estratégicos quanto a necessidade de regulamentações específicas para incentivar fornecedores a utilizá-la efetivamente.

Ao considerar o perfil dos conflitos e setores críticos, embora o Consumidor.gov.br cubra 45 segmentos de mercado, houve concentração das reclamações nos setores financeiro e de telecomunicações. Observou-se também que parte dos conflitos de consumo mais complexos, como o dano moral decorrente de práticas abusivas e a inclusão indevida em cadastros de inadimplentes, ainda migra

para o Judiciário. Apesar da promessa da plataforma de reduzir litígios, pedidos de danos morais continuam a dominar as ações judiciais, indicando que a plataforma não resolve conflitos de alta complexidade ou subjetividade.

O diálogo interinstitucional, exemplificado no Acordo de Cooperação Técnica entre CNJ e Senacon, demonstrou a intenção de estimular métodos autocompositivos e de reduzir a judicialização. No entanto, a ausência de métricas consolidadas que comprovem a efetiva redução do acervo judicial faz com que se mantenha em aberto a real capacidade do Consumidor.gov.br de desonerar o Judiciário em larga escala.

A integração da plataforma com mecanismos de fiscalização – Tribunal de Contas da União, agências reguladoras, Procons, Ministério Público – revelou-se promissora. Os dados das reclamações são utilizados para identificar práticas abusivas, subsidiando autos de infração, termos de ajustamento de conduta e outras medidas sancionatórias.

A obrigatoriedade de conta gov.br com nível de segurança prata ou ouro não constitui, por si, barreira de adesão do consumidor. Fatores como falta de divulgação, desconhecimento do canal e dificuldades tecnológicas de segmentos da população, especialmente idosos ou pessoas com menor familiaridade digital, são importantes indicadores que impactam na maior utilização dos usuários/consumidores.

Em que pese o alto índice de “reclamações finalizadas” constar como indicador de efetividade, a plataforma não explicita se tais finalizações representam soluções integrais, parciais ou apenas encerramentos formais. A lacuna de dados qualitativos dificulta a mensuração do grau de satisfação real e da aptidão na solução dos conflitos.

Apesar de a pesquisa de satisfação interna (2022) apontar índice elevado de resolução e recomendação, a pesquisa amostral envolveu poucos consumidores frente ao universo global de reclamações, sugerindo a necessidade de instrumentos adicionais para aferir a experiência e a percepção de valor por parte do público.

A carência de indicadores de desempenho, sobretudo quanto à eficácia (resolução efetiva *versus* mera formalização) e o consequente impacto na redução das demandas judiciais, limita a possibilidade de avaliar, com precisão, o alcance real da plataforma na mitigação dos litígios.

Propõe-se o desenvolvimento de métricas adicionais que meçam, por exemplo, a satisfação pós-resolução, o tempo médio de solução efetiva, além da recorrência de

consumidores por falhas mantidas nos produtos ou serviços. Tais indicadores podem auxiliar na identificação de gargalos e na delimitação de políticas corretivas.

Há, também, a necessidade de ampliar a utilização das redes sociais, mídias de comunicação e campanhas de educação para o consumo, de modo a fortalecer a cultura de resolução amigável. Nesse ponto, parcerias com demais integrantes do SNDC – como Procons, Ministério Público, instituições de ensino e organizações da sociedade civil – podem potencializar o alcance.

Na perspectiva da internacionalização e cooperação regional, a manifesta possibilidade de expandir a experiência da Consumidor.gov.br para países do Mercosul indica vias de cooperação ainda inexploradas, mas abre-se espaço para resolver conflitos de consumo transfronteiriços, cada vez mais frequentes na era digital.

A análise do Consumidor.gov.br, enquanto instrumento para resolução autocompositiva de conflitos, demonstrou avanços na concretização dos direitos consumeristas no século XXI, alinhando-se à função social do direito e à necessidade de equilíbrio entre desenvolvimento econômico e proteção do vulnerável. No entanto, sua efetividade depende de maior articulação institucional, aprimoramento regulatório e investimento em inclusão digital para potencializar o uso do sistema em larga escala. O aperfeiçoamento da coleta de dados, da divulgação dos resultados e da transparência acerca das soluções efetivamente alcançadas são elementos importantes para consolidar a Consumidor.gov.br como instrumento capaz de reduzir significativamente a litigiosidade e promover um mercado de consumo mais equilibrado e confiável.

REFERÊNCIAS

ALESSA, Hibah. The Role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution: A Brief and Critical Overview. **Information & Communications Technology Law**, Londres, v. 31, n.º 3, p. 319-342, 2022.

ALLORIO, Enrico. **Problemas de Derecho Procesal**. Buenos Aires: Ejea, 1963. p. 1965.

AMARAL, Luiz Otávio de Oliveira. O Código, a política e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 1, n.º 6, p. 69-75, abr./jun. 1993.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017.

ATTY, Nenita Tuazon. From Courtrooms to Cyberspace: Exploring Online Dispute Resolution Adoption in the Philippines and Its Alignment with Advance Dispute Resolution Law. **International Journal for Multidisciplinary Research**, Vadodara, v. 6, n.º 3, maio/jun. 2024.

BARBOZA, Estefânia Maria de Queiroz. Entre o entusiasmo e o mal-estar constitucional: diferentes papéis da jurisdição constitucional na proteção de direitos sociais em três décadas de constitucionalismo instável. **Direitos Fundamentais & Justiça**, Belo Horizonte, v. 15, n.º 45, p. 533-561, jul./dez. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual do Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

BENÖHR, Iris. The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and Frontiers. **Journal of Consumer**, [s.l.], v. 43, p. 105-124, 2020.

BENYEKHLF, Karim; GELINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, Montreal, v. 10, n.º 2, 2005.

BERGSTEIN, Laís; KIRCHNER, Felipe. A proteção do consumidor na União Europeia com a formação de um mercado único digital. **Revista Latino-Americana de Relações Internacionais**, Santa Vitória do Palmar, v. 2, n.º 2, p. 26-46, maio/ago. 2020.

BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e seus direitos: ao alcance de todos**. Brasília: Brasília Jurídica, 2002.

BEVILAQUA, Ciméa. Notas sobre a forma e a razão dos conflitos no mercado de consumo. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 16, n.º 1-2, p. 306-334, dez. 2001.

BONÍCIO, Marcelo José Magalhães. **Princípios do processo no novo Código de Processo Civil**. São Paulo: Saraiva, 2016.

BRASIL. Ato Institucional n.º 5, de 13 de dezembro de 1968. Mantidas a Constituição de 1967 e as Constituições Estaduais; o Presidente da República poderá decretar intervenção nos estados e municípios, suspender direitos políticos por até 10 anos, cassar mandatos eletivos, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, DF, 13 dez. 1968, p. 10801. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ait/ait-05-68.htm. Acesso em: 18 jun. 2025.

BRASIL. **Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1997]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 16 jun. 2025.

BRASIL. Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). **Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR)**. Processo SEI n.º 9495260/2022. Brasília, 2022.

BRASIL. **Decreto n.º 7.963, de 15 de março de 2013**. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Brasília: Presidência da República, [2013]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7963.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRASIL. **Decreto n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [1990]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRASIL. **Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8573.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRASIL. Decreto n.º 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui a Política de Governança Digital e dispõe sobre os Comitês de Governança Digital. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 12 abr. 2019.

BRASIL. **Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Altera o Decreto n.º 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Brasília: Presidência da República, [2020a]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10197.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRASIL. Decreto n.º 10.887, de 6 de dezembro de 2021. Regulamenta a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e altera o Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 7 dez. 2021. Disponível em: http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/DEC%2010.887-2021?OpenDocument. Acesso em: 14 fev. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Serviço Consumidor**. Disponível em: <https://docs.pje.jus.br/servicos-negociais/servico-consumidor/>. Acesso em: 29 fev. 2025.

BRASIL. Governo Digital. **10 milhões de usuários do gov.br aumentaram o nível das contas para ouro ou prata em 2023**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/10-milhoes-de-usuarios-do-gov-br-aumentaram-o-nivel-das-contas-para-ouro-ou-prata-em-2023>. Acesso em: 13 fev. 2025.

BRASIL. **Lei n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília: Presidência da República, [1996]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/9307.htm. Acesso em: 19 jun. 2025.

BRASIL. Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. **Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Brasília: Presidência da República, [2018]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimConsumidor.gov.br2023_final_compressed3.pdf. Acesso em: 8 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**: informações públicas. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 19 jan. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**: relatórios públicos. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/2>. Acesso em: 19 jan. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Integração do Consumidor.gov.br ao PJe. **YouTube**, 8 out. 2019. Disponível em: <https://youtu.be/YBYvFj1g5Xg>. Acesso em: 2 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Portaria n.º 15, de 27 de março de 2020**. Determina o cadastro de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997. Brasília: MJSP, [2020b]. Disponível em: <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/337>. Acesso em: 13 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança Pública. **Senacon e Susep assinam Termo de Cooperação Técnica**. 20 dez. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-e-susep-assinam-termo-de-cooperacao-tecnica>. Acesso em: 6 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Sobre o Serviço**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 21 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Termos de Uso Consumidor.gov.br**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/7>. Acesso: 6 set. 2024.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Informação n.º 14/2022/CGSINDEC/DPDC/SENACON**. Sobre o Consumidor.gov.br e acordos de cooperação técnica. Protocolo n.º 08198.026771/2022-92. Brasília, 21 set. 2022.

BRASIL. Ministério da Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. **Informação n.º 24/2022/SIC-Senacon/Senacon**. SEI n.º 18238114.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Portaria n.º 15, de 27 de março de 2020. Dispõe sobre medidas de enfrentamento aos efeitos da pandemia de COVID-19 nas relações de consumo. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n.º 61, p. 87-88, 30 mar. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. **Termo de adesão de órgão de monitoramento**: Consumidor.gov.br. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2022.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor. **Informação n.º 76/2024/CGSINDEC/DPDC/SENACON**. Sobre a efetividade da plataforma consumidor.gov.br. Processo n.º 08198.036492/2024-07. Brasília, 3 out. 2024.

BRASIL; UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Perfil do acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. Brasília: CNJ, 2015. 92 p. (Justiça Pesquisa).

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Políticas públicas**: reflexões sobre o conceito jurídico. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Direito Constitucional ao alcance de todos**. São Paulo: Saraiva, 2009.

CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da. Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (collaborative law): “mediação sem mediador”. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 259, set. 2016.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Flexibilização procedimental. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 6, n.º 6, p. 135-164, 2010.

CAFÉ, Ana *et al.* **Sistema de resolução online de conflito para partilhas de bens: Divórcios e heranças**. Braga: Universidade do Minho, 2010.

CAIVANO, Roque J.; GOBBI, Marcelo; PADILLA, Roberto E. **Negociación y mediación**. 2. ed. Buenos Aires: Ad Hoc, 2006.

CALAMANDREI, Piero. **Instituições de Direito Processual Civil**: Volume um. Campinas: Bookseller, 2003.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à justiça**: juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CARNELUTTI, Francesco. **Teoria geral do Direito**. São Paulo: Lejus, 1999.

CAZARRÉ, Marieta. Moro assina acordo na área de defesa do consumidor com Argentina. **Agência Brasil**, 30 maio 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-05/moro-assina-acordo-na-area-de-defesa-do-consumidor-com-argentina>. Acesso em: 28 jan. 2025.

CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de direito processual civil**. v. 2. São Paulo: Saraiva, 1943.

CLARA, Bibiana Beatriz Luz. La mediación en entornos electrónicos. **Revista IUS**, Quentaro, v. 12, n.º 41, p. 343-358, jan./jun. 2018.

COELHO, Saulo de Oliveira Pinto; ASSIS, Aline Neves de. Um constitucionalismo do espetáculo? Espetacularização das políticas públicas e ineficiência do controle jurídico-constitucional. **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, Belo Horizonte, v. 115, 27 nov. 2017.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Indicadores gerais**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 10 out. 2023.

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. Abingdon: Routledge, 2011.

CRESPO, Mariana Hernandez. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. *In*: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p. 25-38.

CRETELLA NETO, José. **Curso de arbitragem**: arbitragem comercial, arbitragem internacional, lei brasileira de arbitragem, direito privado brasileiro aplicável à arbitragem, instituições internacionais de arbitragem, convenções internacionais sobre arbitragem. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 2004.

IDEMARCHI, Juliana. Técnicas de Conciliação e Mediação. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução da prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo, Atlas, 2007. p.11-17.

DIAS, Murillo de Oliveira *et al.* Systematic Literature Review on Negotiation & Conflict Management. **European Journal of Theoretical and Applied Sciences**, Kiev, v. 1, n.º 3, p. 20-31, 2023.

DIERLE, Nunes; MARQUES, Ana Luiza Pinto Coelho. Inteligência artificial e direito processual: vieses algorítmicos e os riscos de atribuição de função decisória às máquinas. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 285, p. 421-447, nov. 2018.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A arbitragem na teoria geral do processo**. São Paulo: Malheiros, 2013.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Fundamentos do processo civil moderno**. v. 2. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Nova era do processo civil**. 4.ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. **Teoria geral do novo processo civil**. São Paulo: Malheiros, 2016.

DRUCKMAN, Daniel; ORMACHEA, Iván. **Negociación**. De la teoría a la práctica. Lima: PUCP, 2003.

DUROVIC, Mateja. International Consumer Law: What Is It. **Journal of Consumer Policy**, [s.l.], v. 43, p. 125-143, 2020.

EBNER, Noam. E-Mediation. *In*: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, M. Ethan; RAINEY, Daniel. **Online Dispute Resolution: Theory and Practice**. Hague: Eleven International Publishing, 2012.

FALECK, Diego. **Manual de design de sistemas de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020.

FARIA, Heraldo Felipe de. A intervenção do Estado sobre a ordem econômica para viabilizar o disposto no artigo 170, inciso IX e artigo 179 da CF/88. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, [s.l.], v. 8, n.º 8, p. 65-79, jul./dez. 2010.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Arbitragem**: legislação nacional e estrangeira e o monopólio jurisdicional. 3. ed. São Paulo: LTr, 2019.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito. **Revista CNJ**, Brasília, v. 4, n.º 1, p. 19-36, jan./jun. 2020.

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In**. 3. ed. New York: Penguin Books, 2011.

FISS, Owen M. Against Settlement. **The Yale Law Journal**, Yale, v. 93, n.º 4, p. 1073-1090, maio 1984.

FISS, Owen M. **Um novo processo civil**: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

FOGAÇA, Anderson Ricardo; SOUZA NETTO, José Laurindo de Souza; PORTO, Letícia de Andrade. Os centros judiciários de solução de conflitos da saúde e a prestação da tutela jurisdicional efetiva. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 1045, p. 19-34, nov. 2022.

GALANTER, Marc. Acesso à justiça em um mundo de capacidade social em expansão. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, Porto Alegre, v. 2, n.º 1, p. 37-49, jan./jun. 2015.

GALANTER, Marc. The Hundred-year Decline of Trials and The Thirty Years War, **Stanford Law Review**, California, v. 57, n.º 5, p. 1255-1274, 2005.

GALANTER, Marc. The Quality of Settlements. **Journal of Dispute Resolution**, [s.l.], v. 1988, a. 4, p. 55-84, 1988.

GARDETA, Juan M. Velázquez. Nuevos jurídicos planteados por las relaciones de consumo online. **Corpus Iuris Regionis – Revista Jurídica Regional y Subregional Andina**, Iquique, v. 12, p. 43-61, 2012.

GOODMAN, Joseph W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites. **Duke Law and Technology Review**, Durham, v. 2, n.º 1, p. 1-16, 2003.

GORETTI, Ricardo. **Gestão adequada de conflitos**. Salvador: JusPodivm, 2019.

GRAU, Nuria Cunill. A democratização da administração pública: os mitos a serem vencidos. **Cadernos FLEM – Gestão Pública e Participação**, Salvador, n.º 8, p. 13-59, 2005.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade**: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018.

GUNTHER, Luiz Eduardo; MACHADO, Luciana Aboim; MEDRADO, Paloma. Breve análise do método de negociação de Harvard e sua utilização na solução de conflitos e sua aplicabilidade na mediação judicial. **Administração de Empresas em Revista**, Curitiba, v. 1, n.º 15, p. 170-187, 2019.

HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **O marco legal da mediação no Brasil**: comentários à Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. São Paulo: Atlas, 2016.

HIRSCHL, Ran. The Global Expansion of Judicial Power. *In*: EPSTEIN, Lee *et al.* **The Oxford Handbook of Comparative Judicial Behavior**. Oxford: Oxford Academy, 2023.

JARROSSON, Charles. **La Notion d'arbitrage**. Paris: Librairie Generale de Droit et de Jurisprudence, 1987.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital Justice**: Technology and the Internet of Disputes. New York: Oxford University Press, 2017.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and the future of dispute systems design. **Harvard Negotiation Law Review**, Cambridge, v. 17, p. 151-199, 2012.

KOVACH, Kimberlee K. **Mediation**: principle and practice. Saint Paul: West Publishing, 1994.

KOVACH, Kimberlee K. **Mediation**: Principles and Practice. 3. ed. Saint Paul: West Academic Publishing, 2004.

KOZINETS, Robert V.; FERREIRA, Daniela Abrantes; CHIMENTI, Paula. How Do Platforms Empower Consumers? Insights from the Affordances and Constraints of Reclame Aqui. **Journal of Consumer Research**, Oxford, v. 48, n.º 3, out. 2021.

KRAUSE, Jason. Settling It on the Web: New Technology, Lower Costs Enable Growth of Online Dispute Resolution. **ABA Journal**, Chicago, v. 93, n.º 10, p. 42-44, out. 2007.

LAMY, Eduardo de Avelar. Considerações sobre a influência dos valores e direitos fundamentais no âmbito da teoria processual. **Sequência**, Florianópolis, n.º 69, p. 301-325, dez. 2014.

LAPORTA, Celeida Maria Celantano. **Resolução de conflitos online**. São Paulo: Quartier Latin, 2021.

LEDERACH, John Paul. **Transformação de conflitos**. São Paulo: Palas Athena, 2012.

LEITE, Aldeni Rocha; QUINTILIANO, Leonardo David. Online Dispute Resolution como mecanismo de efetivação do acesso à justiça. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, São Paulo, v. 10, n.º 4, p. 1932-1940, abr. 2024.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: 34, 1999.

LODDER, Arno; ZELEZNIKOW. **Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.

MACHADO, Maíra (org.). **Pesquisar empiricamente o Direito**. São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017.

MAIOLINO, Isabela; SILVEIRA, Flávia de Carvalho; TIMM, Luciano Benetti. A plataforma consumidor.gov como alternativa para a solução de conflitos. **Gralha Azul**, Curitiba, n.º 1, p. 13-19, ago./set. 2020.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. As ações da Senacon para a tutela dos interesses do consumidor em razão dos impactos da pandemia da Covid-19. *In*: MALFATTI, Alexandre David; GARCIA, Paulo Henrique Ribeiro; SHIMURA, Sérgio Seiji. **Direito do Consumidor**: reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19. v. 1. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020. p. 146-163.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, v. 21, n.º 53, p. 81-93, jan./mar. 2020.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da justiça digital**: compreendendo a *online dispute resolution* e os tribunais *online*. Salvador: JusPodivm, 2022.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. 3. ed. Salvador: JusPodivm, 2019.

MANDALOZZO NETTO, Silvana Souza; CAMPAGNOLI, Adriana de Fátima Ferreira; GARCIA, Alessandra Souza. O uso da tecnologia no Poder Judiciário em busca da razoável duração do processo e da eficiência na administração pública, com ênfase no robô judiciário 1 do TRT da 9ª Região. **Humanidades & Inovação**, Palmas, v. 8, n.º 48, p. 175-186, 2021.

MANN, Bruce L. Smoothing Some Wrinkles in Online Dispute Resolution. **International Journal of Law and Information Technology**, Londres, v. 17, n.º 1, p. 83-112, 2008.

MARINONI, Luiz Guilherme. O direito à tutela jurisdicional efetiva na perspectiva da teoria dos direitos fundamentais. **Revista de Direito Processual Civil**, Curitiba, v. 8, n.º 28, p. 238-338, abr./jun. 2003.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Novo curso de processo civil: teoria do processo civil**. v. 1. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MARQUES, Claudia Lima. 25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela revisão de 2015 das Diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 25, n.º 103, p. 55-100, jan./fev. 2016.

MARQUES, José Frederico. **Ensaio sobre a jurisdição voluntária**. Campinas: Millennium, 2000.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as novas Tecnologias**, São Paulo, v. 5, out./dez. 2019.

MARTINS, Pedro A. Batista. **Apontamentos sobre a Lei de Arbitragem: comentários à Lei n.º 9.307/96**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

MCGOVERN, Francis e. Dispute Systems Design: The United Nations Compensation Commission. **Harvard Negotiation Law Review**, Cambridge, v. 14, p. 171-189, winter 2009.

MENÉNDEZ, Eduardo. De la reflexión metodológica a las prácticas de la investigación. **Relaciones**, [s.l.], v. 22, n.º 88, 2001.

MENKEL-MEADOW, Carrie J. *et al.* **Dispute Resolution: Beyond the Adversarial Mode**. 2. ed. New York: Aspen Publishers, 2011.

MENKEL-MEADOW, Carrie. Roots and Inspirations: A Brief History of the Foundations of Dispute Resolution. In: MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. **The Handbook of Dispute Resolution**. San Francisco: Jossey-Bass, 2005. p. 754-842.

MEZZAROBA, Orides; STRAPAZZON; Carlos Luiz. Direitos fundamentais e a dogmática do bem comum constitucional. **Sequência**, Florianópolis, n.º 64, p. 335-372, jul. 2012.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2019.

MOORE, Christopher W. **The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict**. 3. ed. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1986.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2019.

MOULIN, Carolina Stange Azevedo. Métodos de resolução digital de controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 17, n.º 1, e2108, 2021.

MUNIZ, Tânia Lobo; MOURA, Isabel Cristina de. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. **Revista da faculdade de Direito da UFRGS**, Porto Alegre, v. especial, n.º 39, p. 288-311, dez. 2018.

NANNI, Giovanni Ettore. **Direito civil e arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2014.

NERY JUNIOR, Nelson. **Princípios do processo civil na Constituição Federal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

NERY JUNIOR, Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código de Processo Civil comentado**. 16. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

NOTTINGHAM, Kara D.; CARDOZO, Izabel. The Role of International Consumer Policy in Fostering Innovation and Empowering Consumers to Make Informed Choices. **Indiana Int'l & Comp. Law Review**, [s.l.], v. 30, n.º 1, p. 1-31, 2019.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camila Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-aceso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 46, n.º 314, p. 395-425, abr. 2021.

OSEN, Janet. Legal Brief: The Virtual Magistrate. **Network Security**, [s.l.], v. 1996, n. 9, p. 18, set. 1996.

PASQUALOTTO, Adalberto. Fundamentalidade e efetividade da defesa do consumidor. **Direitos Fundamentais & Justiça**, Porto Alegre, n.º 9, p. 66-100, out./dez. 2009.

PATAH, Priscila Alves. **Direito registral: retificação administrativa de área de imóvel rural**. Curitiba, Juruá, 2018.

PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo. E a justiça aqui perto? As transformações no acesso ao direito e à justiça. **Revista Crítica de Ciência Sociais**, Coimbra, n.º 65, p. 77-106, 2003.

PINTO JUNIOR, Mário Engler. Pesquisa jurídica no mestrado profissional. **Revista Direito GV**, São Paulo, v. 14, n.º 1, p. 27-48, jan./abr. 2018. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rdgv/a/RgpfvGLXDF4sLgqwptPJH6Q/>. Acesso em: 5 abr. 2025.

PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. **Tratado de Direito privado**: parte especial. t. liii. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

PORTO, Sérgio Gilberto. A crise da eficiência do processo: a necessária adequação processual à natureza do direito posto em causa, como pressuposto de efetividade. *In*: FUX, Luiz; NERY JÚNIOR, Nelson; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. **Processo e Constituição**: estudos em homenagem ao professor José Carlos Barbosa Moreira. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 179-189.

REZENDE, Afonso Celso; CHAVES, Carlos Fernando Brasil. **Tabelionato de notas e o notário perfeito**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

RIBEIRO, Flávia Pereira. **Desjudicialização da execução civil**. São Paulo: Saraiva, 2013.

ROBERTS, Simon; PALMER, Michael. **Dispute processes**: ADR and the Primary Forms of Decision-Making. 3. ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2020.

RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

SADEK, Maria Tereza. Judiciário: mudanças e reformas. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 18, n.º 51, p. 79-101, 2004.

SADEK, Maria Thereza; ARANTES, Rogério Bastos. Introdução. *In*: SADEK, Maria Tereza. **Reforma do judiciário**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2010.

SALDANHA, Jânia Maria Lopes. A paradoxal face hipermoderna do processo constitucional: um olhar sobre o direito processual brasileiro. **Estudios Constitucionales**, Santiago, v. 8, n.º 2, p. 675-706, 2010.

SALLES, Carlos Alberto de. **Arbitragem em contratos administrativos**. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

SALLES, Carlos Alberto de. Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: a inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada. *In*: FUX, Luiz; NERY JÚNIOR, Nelson; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. **Processo e Constituição**: estudos em homenagem ao professor José Carlos de Barbosa Moreira. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 779-792.

SANDER, Frank E. A. Varieties of Dispute Processing. *In*: LEVIN, Leo A.; WHEELER, Russell R. **The Pound Conference**: Perspectives on Justice in the future. Saint Paul: West Publishing Co., 1979. p. 10-13.

SARLET, Ingo. Direitos fundamentais sociais, mínimo existencial e direito privado. **Revista de Direito do Consumidor**, [s.l.], v. 16, n.º 61, p. 90-125, jan./mar. 2007.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Relatório de Gestão do Exercício de 2013**. Brasília: SNC, 2013. Disponível em: https://www.justica.gov.br/Acesso/auditorias/arquivos_auditoria/senacon/2013_senac_on-agregando-cfdd_versao-final_31-03-2014.pdf. Acesso em: 4 nov. 2024.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Acesso à justiça, litigiosidade e o modelo processual civil brasileiro**. 2018. 290 f. Tese (Livre-docência) – Departamento de Direito Privado e Processo Civil, Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 2018.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da *et al.* **Acesso à justiça e desigualdades: desenhando uma agenda de pesquisa**. Ribeirão Preto: USP, 2023. Disponível em: www.livrosabertos.abcd.usp.br/portaldelivrosUSP/catalog/book/1071. Acesso em: 21 fev. 2025.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

SILVA NETO, Orlando Celso da. Princípios do processo e arbitragem. *In*: CASELLA, Paulo Borba. **Arbitragem: a nova lei brasileira (9.037/96) e a praxe internacional**. São Paulo: LTr, 1997. p. 96-97.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Solução de controvérsias: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. *In*: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p. 13-41.

SODRÉ, Marcelo Gomes. **A construção do Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2009.

SOMBRA, Thiago Luís. A constitucionalidade da arbitragem e sua disciplina no anteprojeto de CPC. **RIL**, Brasília, a. 48, n.º 190, p. 263-277, abr./jun. 2011.

SOUZA, Artur César de; SORRILHA, Rubia Cristina. A estabilização da tutela provisória de urgência antecipada no novo Código de Processo Civil. **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**, Brasília, v. 3, n.º 1, p. 137-157, jan./jun. 2017.

SOUZA, Roberta Kelly Silva. **Juizados especiais itinerantes: ampliação do direito ao acesso à justiça – recorte nacional e regional**. Curitiba: Juruá, 2018.

SOUZA, Roberta Kelly Silva. O direito ao acesso à justiça no Brasil: um estudo acerca da evolução nas Constituições brasileiras. **Interfaces Científicas**, Aracaju, v. 9, n.º 2, p. 319-332, 2023.

STRECK, Lenio Luiz. Weimar e o constitucionalismo social para além da solução de compromisso: de sua inspiração à crise de paradigmas que nubla o surgimento do novo Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, [s.l.], v. 17, n.º 1, p. 1-15, 1º quad. 2022.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo, tecnologia e acesso à justiça**: construindo o sistema de justiça digital. Salvador: JusPodivm, 2022.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 2. ed. São Paulo: Método, 2015.

TARTUCE, Fernanda; FALECK, Diego; GABBAY, Daniela. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

TATE, C. Neal; VALLINDER, Torbjörn. **The global expansion of judicial power**. New York: New York University Press, 1995.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. A arbitragem no sistema jurídico. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, v. 19, n.º 73, p. 289-302, abr./jun. 2022.

VENTURA, Raúl. Convenção de arbitragem. **Revista da Ordem dos Advogados**, [s.l.], p. 289-340. Disponível em: <https://portal.oa.pt/upl/%7B1fb76b36-575c-4576-8102-6b41e874c208%7D.pdf>. Acesso em: 19 set. 2024.

VIÑALS, Immaculada Barral. La plataforma de resolución de litigios em línea de la EU y las entidades de resolución/mediación acreditadas: mucho ruido y pocas nueces? *In*: VIÑALS, Immaculada Barral. **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus, 2018. p. 97-130.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel; WATANABE, Kazuo. **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988. p. 14-36.

WATANABE, Kazuo. Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 36, n.º 195, p. 381-389, maio 2011.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. *In*: PELUSO, Anonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida. **Conciliação e mediação**: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 59-70.

WATKINS, Michael. **Negociação**. 12. ed. Rio de Janeiro, Record, 2019.

WITWER, Amanda R. *et al.* Online Dispute Resolution: Perspective to Support Successful Implementation and Outcomes in Court Proceedings. **Rand Corporation**, California, maio 2021.

WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil:** como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia do judiciário. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

ANEXOS

Anexo A – Órgãos Gestores e/ou de Monitoramento

AC - Tribunal de Justiça do Estado do Acre - TJAC, AC - Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Acre, AL - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Alagoas, AL - Prefeitura Municipal - Procon de Arapiraca, AL - Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas - TJAL, AL - Secretaria Municipal de Governo - Procon Maceió, AM - Instituto De Defesa Do Consumidor - Procon do Amazonas, AM - Ouvidoria e Proteção ao Consumidor - Procon de Manaus, AM - Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas - TJAM, AP - Instituto de Defesa do Consumidor do Amapá - Procon/AP - Procon Estadual do Amapá, BA - Tribunal de Justiça do Estado da Bahia - TJBA, BA - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado da Bahia - Procon Bahia, BA - Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Feira de Santana, BA - Diretoria de Ações de Proteção e Defesa do Consumidor - Codecon Salvador, BA - Defensoria Pública do Estado Bahia - DPBA, BA - Ministério Público do Estado Bahia - MPBA, CE - Tribunal de Justiça do Estado - Ceará - TJCE, CE - Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Decon/CE - Ministério Público do Estado do Ceará - Decon/CE, CE - Defensoria Pública do Estado do Ceará - DPE/CE, CE - Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor - Procon - Procon Fortaleza, DF - Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, DF - Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, DF - Ministério do Turismo - MTur, DF - Conselho Nacional de Justiça - CNJ, DF - Banco Central do Brasil - Bacen - Banco Central do Brasil - Bacen, DF - Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - Mapa, DF - Tribunal Regional Federal da 1ª Região - TRF1, DF - Ouvidoria do Ministério da Economia - OME, DF - Universidade de Brasília - UNB, DF - Órgão de Monitoramento Teste - OMT, DF - Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, DF - Ministério da Cidadania - Ministério da Cidadania, DF - Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDFT, DF - Agência Nacional de Aviação Cível - Anac, DF - Instituto de Defesa do Consumidor - Procon do Distrito Federal, DF - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro, DF - Senacon - API, DF - Ministério Público Federal - MPF, DF - Ministério Público do Distrito Federais e Territórios - MPDFT, DF - Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, ES - Instituto

Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Espírito Santo, ES - Ministério Público do Estado do Espírito Santo - MPES, ES - Coordenadoria Executiva de Defesa do Consumidor - Procon Cachoeiro de Itapemirim, ES - Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo - TJES, ES - Fundo Municipal De Defesa Do Consumidor - Procon de Vila Velha, ES - Departamento Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Municipal Serra, GO - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Goiás, GO - Defensoria Pública do Estado de Goiás - DPEGO,GO - Tribunal de Justiça do Estado de Goiás - TJGO, GO - Departamento Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Águas Lindas de Goiás, GO - Ministério Público do Estado Goiás - MPMGO, MA - Defensoria Pública do Estado Maranhão - DPMA, MA - Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão - TJMA, MA - Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor - Procon Estadual do Maranhão, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Patos de Minas, MG - Prefeitura Municipal - Procon Carangola, MG - Prefeitura Municipal - Procon Congonhas, MG - Câmara Municipal - Procon Câmara de Nova Serrana, MG - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Uberlândia, MG - Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - TJMG, MG - Prefeitura Municipal - Procon Itabira , MG - Prefeitura Municipal - Procon de Coromandel, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Cruzília, MG - Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Minas Gerais, MG - Câmara Municipal - Procon de Lagoa Santa, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Ubá, MG - Perdões Câmara Municipal - Procon de Perdões, MG - Câmara Municipal - Procon Inconfidentes, MG - Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Teófilo Otoni, MG - Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Uberaba, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Conselheiro Lafaiete, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Divinópolis, MG - Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Minas Gerais - Monitoramento, MG - Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais - DPMG, MG - Agência de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Juiz de Fora, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Cambuí, MG - Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon João Monlevade, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Belo Horizonte, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Cataguases, MG - Prefeitura Municipal - Procon de Itajubá, MG - Prefeitura Municipal - Procon Nova Serrana, MS - Defensoria Pública do Estado Mato Grosso do Sul - DPMS, MS - Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul - TJMS, MS - Prefeitura Municipal - Procon de Costa Rica, MS - Superintendência para

Orientação e Defesa do Consumidor - Procon Mato Grosso do Sul, MS - Subsecretaria de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Campo Grande, MS - Prefeitura Municipal - Procon de Dourados, MT - Prefeitura Municipal - Procon de Juara, MT - Prefeitura Municipal - Procon de Cuiabá, MT - Prefeitura Municipal - Procon de Apiacás, MT - Ministério Público do Estado de Mato Grosso - MPMT, MT - Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso - TJMT, MT - Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor - Procon-MT - Procon Mato Grosso, PA - Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Pará, PA - Defensoria Pública do Estado Pará - Núcleo de Defesa do Consumidor - Nucon, PA - Tribunal de Justiça do Estado do Pará - TJPA, PB - Secretaria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon João Pessoa, PB - Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Estadual da Paraíba, PB - Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público da Paraíba - Ministério Público do Estado da Paraíba - MPPB - MP Procon, PE - Prefeitura Municipal - Procon Caruaru, PE - Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Jaboatão dos Guararapes, PE - Fundo Municipal Da Assistência Social - Procon de Santa Cruz do Capibaribe, PE - Secretaria de Justiça e Direitos Humanos - Sec. de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência - PROCON Pernambuco, PE - Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco - TJPE, PE - Prefeitura Municipal - Procon de São Lourenço da Mata, PE - Fundo Municipal de Defesa do Consumidor Fundec - Procon de Recife , PE - Ministério Público do Estado de Pernambuco - MPPE, PI - Tribunal de Justiça do Estado do Piauí - TJPI, PI - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí - - Procon de Teresina, PR - Procon - Procon - Coronel Vivida - PR, PR - Comdec - Procon de Francisco Beltrão, PR - Prefeitura Municipal - Procon de São José dos Pinhais, PR - Prefeitura Municipal - Procon de Palmas, PR - Diretoria Geral de Defesa e Proteção ao Consumidor - Procon Jacarezinho, PR - Prefeitura Municipal - Procon de Umuarama, PR - Procon Municipal - Lapa, PR - Ministério Público do Estado Paraná - MPPR, PR - Prefeitura Municipal - Procon de Ponta Grossa, PR - Prefeitura Municipal - Procon Araucária, PR - Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de Sarandi- FMDC - Procon de Sarandi, PR - Tribunal de Justiça do Estado do Paraná - TJPR, PR - Prefeitura Municipal - Procon de Campo Mourão, PR - Prefeitura Municipal - Procon de Arapongas, PR - Prefeitura Municipal - Procon Matelândia, PR - Diretoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Castro, PR - Prefeitura Municipal - Procon de Santa Helena, PR

- Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Paraná, PR
- Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor - Procon Maringá, RJ - Prefeitura Municipal - Procon de Volta Redonda, RJ - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro - TJRJ, RJ - Comissão de Valores Mobiliários - CVM, RJ - Prefeitura Municipal - Procon de Rio das Ostras, RJ - Procon Cabo Frio - Procon Cabo Frio, RJ - Agência Nacional de Saúde Suplementar - Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, RJ
- Ministério Público do Estado Rio Janeiro - MPRJ, RJ - Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Carioca, RJ - Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública - Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro - Nudecon Rio de Janeiro, RJ - Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, RJ - Procuradoria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon de Macaé, RJ - Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Estadual do Rio de Janeiro, RN - Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte - DPRN, RN - Câmara Municipal - Procon Câmara de Parnamirim, RN - Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte - TJRN, RO - Coordenação Estadual do Procon de Rondônia - Procon Rondônia, RO - Defensoria Pública do Estado de Rondônia - DPE, RO - Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia - TJRO, RR - Ministério Público do Estado de Roraima - MPRR - Ministério Público do Estado de Roraima - MPRR, RS - Prefeitura Municipal - Procon de São Luiz Gonzaga, RS - Ministério Público do Estado Rio Grande do Sul - MPRS, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Rolante, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Santa Cruz do Sul, RS - Prefeitura Municipal - Procon de São Francisco de Assis, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Garibaldi, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Porto Alegre, RS - Fundo de Proteção e Defesa do Consumidor - FMDC - Procon de Bento Gonçalves, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Não-Me-Toque, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Santa Maria, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Cidreira, RS - Prefeitura Municipal - Procon Carlos Barbosa, RS - Defensoria Pública do Estado Rio Grande do Sul - DPRS, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Novo Hamburgo, RS - Procon - Flores da Cunha - RS, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Capão da Canoa, RS - Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul - TJRS, RS - Prefeitura Municipal - Procon de Caxias do Sul, SC - Prefeitura Municipal - Procon de Araquari, SC - Procon Municipal de Concórdia - Semad, SC - Fundo Municipal de Defesa dos Direitos Difusos de Timbó - Procon de Timbó, SC - Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania de Santa Catarina - Departamento de Defesa do Consumidor - Procon Santa Catarina, SC - Fundo Municipal De Defesa Do Consumidor - Procon

de Joinville, SC - Prefeitura Municipal - Procon de Barra Velha, SC - Fundo Municipal De Proteção Dos Direitos Do Consumidor - FMPDC - Procon de São José, SC - Ministério Público do Estado de Santa Catarina - MPSC, SC - Prefeitura Municipal - Procon de Itapoá, SC - Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina - DPESC, SC - Tribunal de Justiça do Estado Santa Catarina - TJSC, SE - Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe - TJSE, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Santo André, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Suzano, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Cosmópolis, SP - Procon Municipal - Taboão da Serra - SP, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Capão Bonito, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Itapeçerica da Serra, SP - Defensoria Pública do Estado São Paulo - Nudecon, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Votuporanga , SP - Divisão de Gerenciamento do - Procon de Ribeirão Preto, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Francisco Morato, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Cedral, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Nova Odessa, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Mogi das Cruzes, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Juquiá, SP - Procon - São Sebastião - SP,SP - Prefeitura Municipal - Procon de Jundiaí, SP - Departamento de Defesa do Consumidor - Procon São Carlos, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Terra Roxa, SP - Serviço de Proteção ao Consumidor - Procon de Sorocaba, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Pradópolis, SP - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon São Paulo, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Porto Ferreira, SP - Prefeitura Municipal - Procon Caraguatatuba, SP - Prefeitura Municipal - Procon Embu das Artes, SP - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - TJSP, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Itupeva, SP - Prefeitura Municipal - Procon de São Simão, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Jaborandi, SP - Prefeitura Municipal - Procon de São José dos Campos, SP - Coordenadoria de Defesa do Consumidor - Procon Cidade de São Paulo, SP - Prefeitura Municipal - Procon de Sertãozinho, TO - Tribunal de Justiça do Estado de Tocantins - TJTO, TO - Defensoria Pública do Estado Tocantins - DPTO.

Anexo B – Segmentos de mercado relacionados na plataforma

Administradoras de Consórcios, Água e Saneamento, Aluguel de Carros, Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores, Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão, Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares, Cartões de Descontos, Comércio Eletrônico, Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias, Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos, Distribuidoras de Combustíveis/Gás, Editoras e Veículos de Imprensa, Empresas de Intermediação de Serviços/Negócios, Empresas de Pagamento Eletrônico, Empresas de Recuperação de Crédito, Empresas de Serviços Postais e Logística, Energia Elétrica, Entidades Sem Fins Lucrativos, Entretenimento, Estabelecimentos de Ensino, Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática, Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal, Fabricantes - Linha Branca, Fabricantes - Móveis, Colchões e Acessórios, Fabricantes - Produtos Alimentícios, Fabricantes - Produtos Químicos e Farmacêuticos, Farmácias, Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Outros Serviços de Saúde, Material de Construção, Acabamento e Ferramentas, Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos, Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios, Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura), Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal, Programas de Fidelidade, Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet, Seguros, Capitalização e Previdência, Serviços Esportivos, Shopping Centers, Supermercados, Transporte Aéreo, Transporte Terrestre, Varejo, Vestuários, Calçados e Acessórios, Viagens, Turismo e Hospedagem.

Anexo C – Empresas credenciadas e descredenciadas

1.1 Credenciadas

CNPJ	Razão Social	Nome Fantasia	Data Int.
CNPJ	Aerovias Del Continente Americano S/A	Avianca - Voos internacionais	07/05/2014
51.722.957/0001-82	Amico Saúde Ltda	DIX Amico (Desativada)	07/05/2014
29.309.127/0116-18	Amil Assistência Médica Internacional S.A.	Amil	07/05/2014
07.707.650/0001-10	Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	Santander Financiamentos (Aymoré)	07/05/2014
00.776.574/0001-56	B2W Companhia Digital	Americanas.com	07/05/2014
00.776.574/0001-56	B2W Companhia Digital	Shoptime	07/05/2014
00.776.574/0001-56	B2W Companhia Digital	Sou barato	07/05/2014
00.776.574/0001-56	B2W Companhia Digital	Submarino	07/05/2014
00.776.574/0001-56	B2W Viagens e Turismo Ltda.	Americanas Viagens	07/05/2014
06.179.342/0001-05	B2W Viagens e Turismo Ltda.	Shoptime Viagens	07/05/2014
60.419.645/0001-95	Banco Bankpar S.A.	American Express - Amex (Desativada)	07/05/2014
61.186.680/0001-74	Banco BMG S/A	Banco Bmg	07/05/2014
04.184.779/0001-01	Banco Bradescard S.A.	Bradescard	07/05/2014
59.438.325/0001-01	Banco Bradesco Cartões S.A	Bradesco Cartões	07/05/2014
07.207.996/0001-50	Banco Bradesco Financiamentos S.A.	Bradesco Financiamentos	07/05/2014
60.746.948/0001-12	Banco Bradesco S.A.	Banco Bradesco	07/05/2014
62.421.979/0001-29	Banco Cifra S/A	Banco Cifra (Desativada - atual Banco BMG)	07/05/2014
34.098.442/0001-34	Banco Credicard S.A.	Credicard	07/05/2014
00.000.000/0001-91	Banco do Brasil S.A.	Banco do Brasil	07/05/2014
60.701.190/0001-04	Banco Itaú Unibanco S.A.	Itaú Unibanco Consignado	07/05/2014
61.190.658/0001-06	Banco Itaú Veículos S.A.	Banco Fiat (Atual Itauleasing) (Desativada)	07/05/2014
17.192.451/0001-70	Banco Itaucard S.A.	Cartões Itaú	07/05/2014
49.925.225/0001-48	Banco Itauleasing S.A.	Itauleasing	07/05/2014
90.400.888/0001-42	Banco Santander (Brasil) S.A.	Banco Santander	07/05/2014
90.400.888/0001-42	Banco Santander (Brasil) S.A.	Banco Santander Cartões	07/05/2014
50.585.090/0001-06	BCV Banco de Crédito e Varejo S/A	BCV (Desativada - atual Banco BMG)	07/05/2014
09.114.718/0001-83	Blockbuster	Blockbuster online (Desativada)	07/05/2014
97.422.620/0001-50	Bompreço Bahia Supermercados Ltda.	Superbompreço	07/05/2014
13.004.510/0001-89	Bompreço Bahia Supermercados Ltda.	Big Bompreço	07/05/2014
97.422.620/0001-50	Bompreço Bahia Supermercados Ltda.	Todo Dia Supermercados	07/05/2014

07.131.760/0001-87	BP Promotora de Vendas Ltda.	Bradesco Promotora (Desativada)	07/05/2014
52.568.821/0001-22	Bradesco Adm. de Consórcio Ltda.	Bradesco Consórcio	07/05/2014
92.682.038/0001-00	Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros	Bradesco Auto/RE	07/05/2014
33.010.851/0001-74	Bradesco Capitalização S.A.	Bradesco Capitalização	07/05/2014
47.509.120/0001-82	Bradesco Leasing S.A. - Arrendamento Mercantil	Bradesco Leasing	07/05/2014
92.693.118/0001-60	Bradesco Saúde S.A.	Bradesco Saúde	07/05/2014
33.055.146/0001-93	Bradesco Seguros S.A.	Bradesco Seguros	07/05/2014
51.990.695/0001-37	Bradesco Vida e Previdência	Bradesco Vida e Previdência	07/05/2014
00.019.388/0001-72	BWU - Comércio e Entretenimento S.A.	Blockbuster (Desativada)	07/05/2014
00.360.305/0001-04	Caixa Econômica Federal	Caixa Econômica Federal	07/05/2014
23.025.711/0001-16	Cia Itaú de Capitalização	Itaú Unibanco Capitalização	07/05/2014
40.432.544/0001-47	Claro S.A.	Claro Celular	07/05/2014
47.508.411/0001-56	Companhia Brasileira de Distribuição	Mercado Extra	07/05/2014
47.508.411/0002-37	Companhia Brasileira de Distribuição	Pão de Açúcar	07/05/2014
03.563.689/0002-31	Decolar.com Ltda	Decolar.com	07/05/2014
04.176.689/0002-41	Envision Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda.	AOC	07/05/2014
04.176.689/0002-41	Envision Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda.	Philips TV e Monitores	07/05/2014
07.221.678/0001-43	FAI – Financeira Itaú Americanas S.A.	Financeira Itaú Americanas (Desativada - Atual Cartões Itaú)	07/05/2014
03.420.926/0001-24	Global Village Telecom Ltda	GVT (Desativada)	07/05/2014
03.012.230/0001-69	Hipercard Banco Múltiplo S.A.	Hipercard	07/05/2014
00.860.640/0001-71	Ingresso.com Ltda	Ingresso.com	07/05/2014
00.000.776/0001-01	Itaú Administradora de Consórcio Ltda.	Itaú Consórcio	07/05/2014
33.885.724/0001-19	Itaú Consignado	Itaú Consignado	07/05/2014
61.557.039/0001-07	Itaú Seguros S.A.	Garantec (Desativada - Atual Itaú Seguros)	07/05/2014
61.557.039/0001-07	Itaú Seguros S.A.	Itaú Seguros	07/05/2014
42.421.776/0001-25	Itaú Unibanco Administradora de Consórcio Ltda.	Consórcio Fiat	07/05/2014
60.701.190/0001-04	Itaú Unibanco S.A.	Banco Itaú Unibanco	07/05/2014
60.701.190/0001-04	Itaú Unibanco S.A.	Itaú Unibanco Crédito Imobiliário	07/05/2014
60.444.437/0001-46	Light - Serviços de Eletricidade S.A.	Light	07/05/2014
00.776.574/0888-19	Americanas S/A	Americanas	07/05/2014
60.250.776/0001-91	Luiza Administradora de Consórcios Ltda.	Consórcio Luiza	07/05/2014

02.206.577/0001-80	Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	Luizacred	07/05/2014
47.960.950/0001-21	Magazine Luiza S.A.	Magazine Luiza - Loja Física	07/05/2014
47.960.950/0449-27	Magazineluiza.com	Magazine Luiza - Loja Online	07/05/2014
33.041.260/0652-90	Magazineluiza.com	Casasbahia.com	07/05/2014
33.041.260/0652-90	Via Varejo S/A	Extra.com	07/05/2014
33.041.260/0652-90	Via Varejo S/A	Pontofrio.com	07/05/2014
02.575.829/0001-48	Oceanair Linhas Aéreas S/A	Avianca - Oceanair (Desativada)	07/05/2014
58.119.199/0001-51	Odontoprev S/A	Odontoprev	07/05/2014
05.423.963/0001-11	Oi Móvel S.A.	Oi Celular	07/05/2014
07.953.678/0001-38	Pago Administradora de Crédito Ltda	Oi Pago Administradora de Crédito	07/05/2014
00.280.273/0001-37	Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	Samsung	07/05/2014
72.820.822/0001-20	Sky Brasil Serviços Ltda	SKY	07/05/2014
07.897.468/0001-70	Submarino Finance Promotora de Crédito Ltda	Cartão Submarino (Desativada - atual Banco Cetelem)	07/05/2014
06.179.342/0001-05	Submarino Viagens Ltda	Submarino Viagens	07/05/2014
02.558.157/0001-62	Telefônica Brasil S/A	Vivo - Telefônica	07/05/2014
76.535.764/0001-43	Oi S/A – Em Recuperação Judicial	Oi Fixo	07/05/2014
04.206.050/0090-56	Tim Celular S/A.	Intelig	07/05/2014
02.421.421/0001-11	Tim S.A.	Tim	07/05/2014
33.041.260/0652-90	Via Varejo S.A.	Ponto Frio	07/05/2014
33.041.260/0652-90	Via Varejo S/A	Casas Bahia	07/05/2014
00.063.960/0001-09	Walmart Brasil Ltda	Sam´s Club	07/05/2014
00.063.960/0001-09	Walmart Brasil Ltda	Walmart (Desativada)	07/05/2014
14.314.050/0001-58	Walmart Brasil Ltda	Walmart.com (Desativada)	07/05/2014
93.209.765/0001-17	WMS Supermercados do Brasil Ltda	BIG	07/05/2014
93.209.765/0001-17	WMS Supermercados do Brasil Ltda	Maxxi Atacado	07/05/2014
93.209.765/0001-17	WMS Supermercados do Brasil Ltda	Mercadorama	07/05/2014
93.209.765/0001-17	WMS Supermercados do Brasil Ltda	Nacional	07/05/2014
62.058.318/0007-76	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	Compra Certa	14/05/2014
62.058.318/0007-76	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	Loja Consul	14/05/2014
62.058.318/0007-76	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	Loja Brastemp	14/05/2014
62.058.318/0007-76	BUD Comércio de Eletrodomésticos Ltda	KitchenAid	14/05/2014
59.105.999/0028-04	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	Brastemp	14/05/2014
54.070.259/0001-38	Ecohouse Locação de Purificadores Ltda.	Purificador de Água Brastemp	14/05/2014
15.138.043/0001-05	Brasilcap Capitalização S.A.	Brasilcap	19/05/2014
27.665.207/0001-31	Brasilprev Seguros e Previdência S.A.	Brasilprev Seguros e Previdência	21/05/2014

00.000.000/4568-37	Banco do Brasil S.A.	Ourocard	26/05/2014
06.043.050/0001-32	BB Administradora de Consórcios S.A.	BB Consórcios	26/05/2014
01.356.570/0001-81	Brasil Veículos Companhia de Seguros	BB Seguro Auto	26/05/2014
28.196.889/0001-43	Brasilseg Companhia de Seguros	Brasilseg (BB Seguros)	26/05/2014
09.132.659/0001-76	Embratel TVSAT Telecomunicações S.A.	Claro Residencial	28/05/2014
33.530.486/0001-29	Empresa Brasileira de Telecomunicações - Embratel	Claro Fixo - Embratel	28/05/2014
61.074.175/0001-38	Mapfre Seguros gerais S.A.	Mapfre Seguros	03/06/2014
59.105.999/0028-04	Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	Consul	18/06/2014
78.242.849/0001-69	Atlas Indústria de Eletrodomésticos Ltda	Atlas Eletrodomésticos	25/06/2014
00.767.378/0001-15	Lexmark International do Brasil Ltda.	Lexmark	25/06/2014
11.467.788/0001-67	Vanguardacap Capitalização S.A.	Vanguardacap Capitalização	27/06/2014
08.279.191/0001-84	Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.	Cardif Seguros e Garantias	27/06/2014
03.546.261/0001-08	Cardif do Brasil Vida e Previdência S/A	Cardif Vida	27/06/2014
07.746.953/0001-42	Luizaseg Seguros S/A	Luizaseg	27/06/2014
01.166.372/0001-55	LG Electronics do Brasil Ltda.	LG Electronics	09/07/2014
04.649.907/0001-37	Fidelidade Viagens e Turismo S/A	Latam Travel	14/07/2014
00.217.622/0001-76	Latina Eletrodomésticos S.A.	Latina Eletrodomésticos	14/07/2014
02.012.862/0001-60	Tam Linhas Aéreas S/A	Latam Airlines (Tam)	14/07/2014
01.599.296/0001-71	CNP Capitalização S.A.	CNP Capitalização (Antiga Caixa Capitalização)	17/07/2014
05.349.595/0001-09	CNP Consórcio S.A. Administradora De Consórcios	CNP Consórcio (Antiga Caixa Consórcios)	17/07/2014
13.223.975/0001-20	Caixa Seguradora Especializada Em Saúde S.A.	Caixa Seguros Saúde	17/07/2014
34.020.354/0001-10	Caixa Seguradora S.A.	Caixa Seguradora	17/07/2014
03.730.204/0001-76	Caixa Vida e Previdência S.A.	Caixa Vida e Previdência	17/07/2014
08.816.067/0001-00	Itaú Seguros Auto e Residência S.A.	Itaú Seguros Auto e Residência	25/07/2014
17.978.250/0001-01	Mponde Confecção e Comércio de Roupas Ltda	mony mony	29/07/2014
96.348.677/0001-94	QBE Brasil Seguros S.A	QBE Brasil Seguros (DESATIVADA – atual Zurich Seguros)	30/07/2014
09.055.134/0001-84	Zoo Varejo Digital Ltda.	Girafa.com.br	30/07/2014

09.215.155/0001-10	Sorriso Operadora Odontológica Ltda	Sorriso Operadora Odontológica	31/07/2014
05.437.257/0001-29	Ativos S.A Securitizadora de Créditos Financeiros	Ativos S.A	04/08/2014
15.148.319/0001-36	Netfarma Comércio Online S.A	Netfarma (Desativada)	08/08/2014
00.436.042/0047-52	Polimport Comercio e Exportação Ltda.	Polishop	19/08/2014
01.239.313/0001-60	Campos Floridos Comércio de Cosméticos Ltda	Época Cosméticos	20/08/2014
05.570.714/0001-59	Kabum Comércio Eletrônico S.A	KaBuM!	20/08/2014
05.570.714/0001-59	Kabum Comércio Eletrônico S.A	Perfu.me (Desativada)	20/08/2014
92.780.634/0001-22	Termolar S.A.	Termolar	20/08/2014
06.347.409/0001-65	SBF Comércio de Produtos Esportivos Ltda	Centauro	21/08/2014
06.347.409/0001-65	SBF Comércio de Produtos Esportivos Ltda.	Centauro.com.br	21/08/2014
61.585.865/0001-51	Raia Drogasil S.A.	Droga Raia	26/08/2014
61.585.865/0001-51	Raia Drogasil S.A.	Drogasil	26/08/2014
01.972.193/0001-05	Belfix Importação Ltda	Belfix	27/08/2014
05.032.035/0001-26	Recovery do Brasil Consultoria S.A.	Recovery do Brasil Consultoria	27/08/2014
00.436.042/0047-52	Polimport Comercio e Exportação Ltda.	Polishop.com.br	28/08/2014
66.228.966/0001-99	Realiza Administradora de Consórcios Ltda	Consórcio Realiza (DESATIVADA)	01/09/2014
08.357.240/0001-50	Banco CSF S.A	Cartão Carrefour	03/09/2014
45.543.915/0001-81	Carrefour Comércio e Indústria Ltda	Carrefour	03/09/2014
01.701.201/0001-89	HSBC Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo	HSBC (Desativada)	08/09/2014
05.281.313/0001-89	Losango Promoções de Vendas Ltda	Losango	08/09/2014
01.534.080/0001-28	Novo Mundo Móveis e Utilidades Ltda	Novo Mundo	08/09/2014
83.143.636/0003-81	CasaGrande Revestimentos Cerâmicos S.A	Perkus	10/09/2014
83.143.636/0003-81	CasaGrande Revestimentos Cerâmicos S.A	PointGres (Desativada – atual Perkus)	10/09/2014
96.418.264/0218-02	Lojas Quero-Quero S.A.	Lojas Quero-Quero	10/09/2014
39.893.680/0001-55	Supercopy S.A	ImpressorAjato.com	10/09/2014
39.893.680/0001-55	Supercopy S.A	OfficeTotalShop	10/09/2014
01.722.480/0001-67	Verde Administradora de Cartões S.A.	Cartão Quero-Quero VerdeCard	10/09/2014
52.330.222/0001-76	Carlos Henrique Dell Aquila - ME	Eleto Aquila	11/09/2014
01.008.073/0001-92	Dismobras Importação, Exportação e Distribuição	City Lar (Desativada)	12/09/2014

	de Móveis e Eletrodomésticos S/A.		
70.175.260/0001-83	Eletro Shopping Casa Amarela Ltda.	Eletro Shopping (Desativada)	12/09/2014
16.182.834/0001-03	Lojas Insinuante S.A.	Insinuante (Desativada)	12/09/2014
13.481.309/0001-92	RN Comércio Varejista S.A	Ricardo Eletro	12/09/2014
13.481.309/0101-55	RN Comércio Varejista S.A	Ricardo Eletro.com (Desativada)	12/09/2014
04.778.895/0001-40	MHT Tecnologia E Importação Eirelle EPP	Valejet.com	15/09/2014
08.718.431/0001-08	Moip Pagamentos S.A	Moip / Wirecard	15/09/2014
86.375.912/0001-63	Mueller Eletrodomésticos Ltda	Mueller Eletrodomésticos	15/09/2014
04.565.361/0001-36	Mueller Fogões Ltda	Mueller Fogões	15/09/2014
09.813.204/0001-16	W2W E-Commerce de Vinhos S.A.	Wine	15/09/2014
59.965.038/0001-41	Expresso Itamarati S.A.	Expresso Itamarati	17/09/2014
20.126.737/0001-62	Paulo Eduardo Reis-ME	Natália Jóias	17/09/2014
90.236.621/0001-61	Politorno Móveis Ltda	Politorno (Desativada)	19/09/2014
72.363.252/0001-96	S4W Comércio de Artigos Esportivos Ltda	Procorrer	19/09/2014
47.184.510/0001-20	Sompo Saúde Seguros S.A	SulAmérica Seguradora de Saúde (Antiga Sompo Saúde)	22/09/2014
61.383.493/0001-80	Sompo Seguros S.A	Sompo Seguros	22/09/2014
78.738.101/0001-51	Dental Uni Cooperativa Odontológica	Dental Uni	25/09/2014
89.848.543/0001-77	Lojas Colombo S/A - Comércio de Utilidades Domésticas	Lojas Colombo	25/09/2014
89.848.543/0473-00	Lojas Colombo S/A - Comércio de Utilidades Domésticas	Lojas Colombo.com	25/09/2014
04.201.372/0001-37	Unimed de Belém Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Belém	25/09/2014
11.137.051/0001-86	Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda	O Boticário (Interbelle)	26/09/2014
01.518.211/0001-83	Golden Cross Assistencia Internacional Ltda.	Golden Cross	01/10/2014
06.114.935/0015-80	Komlog Importação Ltda	Komeco	01/10/2014
12.337.454/0001-31	TVLX Viagens e Turismo S/A	ViajaNet	01/10/2014
03.505.295/0001-46	Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil	Virginia Surety Seguros	06/10/2014
05.676.026/0001-78	Crediare S/A – Crédito, Financiamento e Investimento	Crediare	08/10/2014
01.864.565/0001-80	Staff Digital Ltda.	Netbabys	08/10/2014
45.987.005/0001-98	Comercial Automotiva S.A	Dpaschoal	09/10/2014
77.765.840/0001-70	Contabilista Suprimentos para Escritório S.A	Contabilista Papelaria e Informática	09/10/2014

03.877.288/0001-75	Senffnet Ltda	Senff	09/10/2014
03.603.739/0001-86	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial/Administração Regional Senac em SC	Senac - Santa Catarina	10/10/2014
12.881.278/0001-02	Shopfato Comércio Eletrônico S.A	Shopfato.com	13/10/2014
12.881.278/0001-02	Shopfato Comércio Eletrônico S.A.	SuperMuffato.com	13/10/2014
14.202.473/0001-86	Flytour Viagens Ltda	Flytour Viagens	15/10/2014
07.575.651/0001-59	Gol Linhas Aéreas S/A	Gol Linhas Aéreas	15/10/2014
05.730.375/0001-20	Smiles Fidelidade S.A	Smiles	15/10/2014
04.379.829/0001-06	Negresco S/A - Crédito, Financiamento e Investimentos	Credipar	20/10/2014
74.267.170/0001-73	Icatu Capitalização S.A	Icatu Capitalização	21/10/2014
42.283.770/0001-39	Icatu Seguros S.A	Icatu Seguros	21/10/2014
06.096.836/0001-18	Artesanal Ind. e Com. de Móveis Eireli - Epp	Artesanal	22/10/2014
05.845.791/0001-74	ELO7 Serviços de Informática S.A.	Elo7	22/10/2014
17.249.375/0001-92	Mapfre Administradora de Consórcio S.A	Mapfre Consórcios	24/10/2014
59.285.411/0001-13	Banco Pan S.A	Banco Pan	27/10/2014
09.180.505/0001-50	Usebens Seguros S.A.	Usebens Seguradora	27/10/2014
57.304.891/0001-97	Jocar Auto Partes Ltda.	Jocar	29/10/2014
04.394.215/0001-95	Jocar Corifeu Auto Partes Ltda.	Jocar.com.br	29/10/2014
61.086.336/0001-03	Philips do Brasil Ltda.	Philips Avent e Cuidados Pessoais	03/11/2014
17.783.547/0003-75	Woox Innovations Indústria Eletrônica Ltda	Philips Áudio e Vídeo	03/11/2014
92.665.611/0333-42	Dimed S/A Distribuidora de Medicamentos	Panvel Farmácias	05/11/2014
02.429.144/0001-93	CPFL Energia S.A.	CPFL Paulista	07/11/2014
02.016.439/0001-38	Rio Grande Energia S.A.	RGE - Rio Grande Energia	07/11/2014
43.202.472/0001-30	Unimed Paulistana Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Paulistana (Desativada)	10/11/2014
84.429.737/0001-14	Grupo Malwee	Malwee	24/11/2014
07.658.098/0001-18	Qualicorp Administradora de Benefícios S.A.	Qualicorp	24/11/2014
91.088.328/0001-67	Terra Networks Brasil S.A.	Portal Terra	25/11/2014
59.588.111/0001-03	Banco Votorantim S.A	Banco BV (antigo Banco Votorantim)	27/11/2014
01.149.953/0001-89	BV Financeira S.A - CFI	BV Financeira (Desativada)	27/11/2014
01.858.774/0001-10	BV Leasing Arrendamento Mercantil S.A	BV Leasing (Desativada)	27/11/2014
62.173.620/0001-80	Serasa S/A	Serasa Experian	01/12/2014
63.960.181/0001-18	Opetra Ind. Com. de Travesseiros Ltda.	Duoflex Travesseiros	05/12/2014
05.096.831/0001-22	Zecca Corretora de Seguros	Célebre	08/12/2014

07.979.729/0001-09	LAM Folini Cobrança – ME	Mundial Editora	10/12/2014
96.662.168/0001-31	Drebes & Cia Ltda	Lebes.com.br	19/12/2014
96.662.168/0001-31	Drebes & Cia Ltda	Lojas Lebes	19/12/2014
02.948.030/0002-30	Esmaltec Eletrodomésticos S/A.	Esmaltec	02/01/2015
61.099.834/0001-90	Arthur Lundgren Tecidos S.A. – Casas Pernambuco	Pernambucanas	07/01/2015
61.856.571/0001-17	Companhia de Gás de São Paulo Comgas	Comgás - Companhia de Gás de São Paulo	09/01/2015
56.991.441/0001-57	Avon Cosméticos Ltda	Avon	14/01/2015
01.543.032/0001-04	Equatorial Goiás Distribuidora de Energia S.A.	Equatorial Energia Goiás (antiga Enel Goiás)	25/01/2015
10.221.279/0001-97	CBSM - Companhia Brasileira de Serviços de Marketing	Dotz	27/01/2015
09.055.134/0001-84	Zoo Varejo Digital Ltda.	BeeFitness.com.br	27/01/2015
09.055.134/0001-84	Zoo Varejo Digital Ltda.	OvelhaNegraMusical.com.br	27/01/2015
00.416.968/0001-01	Banco Inter S/A	Banco Inter (Banco Intermedium)	30/01/2015
07.666.567/0003-02	M.K. Eletrodomésticos Mondial SA	Mondial	01/02/2015
78.339.439/0001-30	Unimed do Estado do Paraná - Federação Estadual das Cooperativas Médicas	Unimed Paraná	03/02/2015
85.377.174/0001-20	Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.	Unimed Litoral	03/02/2015
19.179.007/0001-40	Digital Finance Promotora de Crédito Ltda.	Cartão Americanas.com (Desativada - atual Banco Cetelem)	04/02/2015
19.179.007/0001-40	Digital Finance Promotora de Crédito Ltda.	Cartão Shoptime (Desativada - atual Banco Cetelem)	04/02/2015
11.094.546/0001-75	Multiplus S/A	Multiplus (Desativada)	10/02/2015
43.708.379/0003-63	Fast Shop S.A	Fast Shop	13/02/2015
78.931.391/0001-55	Unimed Costa Oeste-Cooperativa de trabalho Médico	Unimed Costa Oeste	23/02/2015
05.868.278/0001-07	Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.	Unimed Fortaleza	02/03/2015
51.427.102/0004-71	Tecnologia Bancária SA	Banco24Horas (TecBan)	10/03/2015
11.725.176/0001-27	Boa Vista Serviços S.A. – SCPC Serviço Central de Proteção ao Crédito	Boa Vista Serviços - SCPC (Serviço Central de Proteção ao Crédito)	23/03/2015
71.480.560/0001-39	SAAE Sorocaba - Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SAAE Sorocaba	23/03/2015
04.368.898/0001-06	Copel Distribuição S.A.	Copel - Companhia Paranaense de Energia	01/04/2015
04.368.865/0001-66	Copel Telecomunicações S.A.	Copel Telecom	01/04/2015

92.228.410/0001-02	Omni S/A Crédito Financiamento e Investimento	Omni Financeira	01/04/2015
09.419.682/0001-46	Buscapé Company Informação e Tecnologia Ltda.	BuscaPé	07/04/2015
11.844.299/0001-87	Farfetch.Com Brasil Serviços Ltda.	Farfetch	04/05/2015
41.044.009/0001-81	Hospital de Olhos Santa Luzia Ltda.	Hospital de Olhos Santa Luzia - Recife/PE	04/05/2015
66.970.229/0001-67	Nextel Telecomunicações Ltda.	Nextel (Desativada - atual Claro)	04/05/2015
78.420.783/0001-50	Unimed do Oeste do Paraná - Cooperativa de trabalho Médico	Unimed do Oeste do Paraná	04/05/2015
03.671.059/0001-08	ParPerfeito Comunicação S.A	ParPerfeito	25/05/2015
17.351.180/0001-59	Banco Triangulo S/A	Tribanco	01/06/2015
09.602.520/0001-49	Tribanco Corretora de Seguros S.A.	Tribanco Seguros	01/06/2015
05.045.717/0001-73	Tricard Serviços de Intermediação de Cartões de Crédito Ltda.	Tricard	01/06/2015
14.198.098/0001-48	Grife Relógios Ltda. - EPP	Grife Relógios	18/06/2015
10.440.482/0001-54	Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamento S.A	Getnet	02/07/2015
71.673.990/0039-40	Natura Cosméticos S.A.	Natura	10/07/2015
02.012.862/0001-60	Tam Linhas Aéreas S/A - TAM Cargo	Latam Cargo	13/07/2015
09.382.998/0001-00	Mapfre Capitalização S.A.	Mapfre Capitalização	16/07/2015
04.160.039/0001-27	Mapfre Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Mapfre Investimentos	16/07/2015
04.046.576/0001-40	Mapfre Previdência S.A.	Mapfre Previdência	16/07/2015
15.300.953/0001-42	MAPFRE SAÚDE S.A.	Mapfre Saúde	16/07/2015
06.147.451/0011-04	Cálamo Distribuidora de Produtos de Beleza S.A	Vult Cosmética	20/07/2015
81.269.516/0001-38	Unilance Administradora de Consórcios Ltda	Consórcio Unilance (Desativada)	22/07/2015
11.073.058/0001-81	Benevix Administradora de Benefícios LTDA.	Benevix	27/07/2015
12.501.214/0001-20	Comercial BV Comercial Ltda. - EPP	Loja Brazil	29/07/2015
86.184.074/0001-40	Eugenio Raulino Koerich S.A. Comércio e Indústria	Lojas Koerich	31/07/2015
92.960.210/0001-40	Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre	CDL Porto Alegre	03/08/2015
03.720.882/0012-00	Distribuidora de Alimentos Fartura SA	Mercadinhos São Luiz - Ceará	03/08/2015
78.044.815/0001-60	Unimed Guarapuava Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Guarapuava	03/08/2015

09.237.009/0001-95	Unimed Norte Nordeste Federação Interfederativa das Sociedades Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Norte Nordeste	03/08/2015
08.178.375/0001-58	Supermercado Nidobox Ltda.	Supermercado Nidobox	04/08/2015
01.746.251/0002-63	Supermercado R. B. Magalhaes Ltda	Supermercadinhos Santa Rita - Ceará	04/08/2015
07.167.738/0001-97	Vistual Confecções Ltda	Vistual (Desativada)	04/08/2015
57.114.092/0001-58	Calçados Manuel Ltda	Calçados Manuel	06/08/2015
57.114.092/0001-58	Calçados Manuel Ltda	Rota Perdida	06/08/2015
09.296.295/0001-60	Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A	Azul Linhas Aéreas	10/08/2015
11.137.051/0001-86	Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda	quem disse, berenice?	10/08/2015
77.858.611/0001-08	Unimed Grande Florianópolis Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Grande Florianópolis	10/08/2015
07.272.825/0001-04	Tecno Indústria e Comércio de Computadores Ltda.	lbyte	12/08/2015
13.236.697/0001-46	Ebanx LTDA	Ebanx	20/08/2015
04.601.165/0001-70	MWN Comercial de Alimentos LTDA	Supermercados Super Lagoa	24/08/2015
62.410.352/0001-72	Livraria Cultura S.A.	Livraria Cultura	03/09/2015
81.243.735/0002-29	Positivo Informática S/A	Positivo Tecnologia	09/09/2015
10.389.021/0005-28	Supermercado do Povo Ltda.	Super do Povo	16/09/2015
61.563.201/0001-91	Eletrosol Comércio de Materiais Elétricos Ltda.	Eletrosol Materiais Elétricos (Desativada)	28/09/2015
07.040.108/0001-57	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	Cagece	13/10/2015
11.701.558/0001-10	Peixe Urbano Web Serviços Digitais LTDA	Peixe Urbano	26/10/2015
18.338.677/0001-08	SC Cuidados Especiais Ltda.	Single Care	28/10/2015
71.870.919/0001-84	Associação Comercial de Sorocaba	Associação Comercial de Sorocaba	05/11/2015
33.352.394/0001-04	Companhia Estadual de Águas e Esgotos – Cedae	CEDAE	09/11/2015
81.170.003/0001-75	Unimed de Cascavel - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Cascavel	10/11/2015
60.375.243/0001-36	Âncora Administradora de Consórcios S.A	Âncora Consórcios	11/11/2015
60.779.196/0001-96	Crefisa S/A Crédito Financiamento e Investimentos	Crefisa	23/11/2015
76.487.032/0021-79	Electrolux do Brasil S/A	Electrolux - Eletroportáteis (Desativada)	30/11/2015
76.487.032/0026-83	Electrolux do Brasil S/A	Electrolux - Eletrodomésticos/Eletroportáteis	30/11/2015

01.685.053/0001-56	Sul América Companhia de Seguro Saúde	SulAmérica Saúde	01/12/2015
11.973.134/0001-05	Sul América Odontológico S.A	SulAmérica Odontológico	01/12/2015
33.938.119/0002-40	Cia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro - CEG	Naturgy (antiga Gás Natural Fenosa)	02/12/2015
03.823.704/0001-52	Assurant Seguradora S.A.	Assurant Seguradora	09/12/2015
04.589.477/0001-05	Futon World Ltda	Futon Company	09/12/2015
04.747.159/0001-25	Venturi do Brasil Indústria e Comércio S/A	Venturi, Falmecc, Smeg e Arix	14/12/2015
81.710.865/0001-43	Unimed Noroeste do Paraná - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Noroeste do Paraná	05/01/2016
13.986.197/0001-21	Loja Electrolux Comércio Virtual de Eletrodoméstico	Loja Electrolux	11/01/2016
79.313.847/0001-86	Toyoville Comércio de Veículos e Peças Ltda.	Toyoville	18/01/2016
55.450.456/0001-45	Farmamed Drogaria Ltda.	Farmamed Drogaria (Desativada)	26/01/2016
85.120.939/0004-95	Dudalina SA	Dudalina (Desativada)	12/02/2016
03.585.467/0001-39	BTR Administradora de Cartão de Crédito, Refeições e Convênios Ltda.	Bahamas Cred	16/02/2016
04.089.570/0001-50	Águas Guariroba SA	Águas Guariroba	10/03/2016
84.683.432/0001-34	Lojas Salfer S.A.	Lojas Salfer (Desativada)	10/03/2016
33.050.071/0001-58	Ampla Energia e Serviços S.A	Enel Distribuição Rio (Ampla)	15/03/2016
07.237.373/0001-20	Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Banco do Nordeste	15/03/2016
85.106.037/0005-85	Rivel Veículos Ltda.	Fiat Rivel - Blumenau, Brusque e Tijucas (Desativada)	17/03/2016
89.237.911/0001-40	Global Distribuição de Bens de Consumo Ltda.	Lojas TaQi	21/03/2016
89.237.911/0001-40	Global Distribuição de Bens de Consumo Ltda.	Mistertech	21/03/2016
07.329.639/0001-64	Herval - Corretora de Seguros Ltda.	HS Seguros	21/03/2016
07.512.441/0001-11	HS Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimentos	HS Financeira	21/03/2016
21.131.015/0001-69	Sole Comércio de Móveis e Decorações Ltda.	voulevard	21/03/2016
02.933.220/0001-01	Agemed Saúde S.A.	Agemed Planos de Saúde	01/04/2016
10.878.448/0001-66	PayPal do Brasil Serviços de Pagamentos Ltda	PayPal do Brasil	05/04/2016
40.432.544/0835-06	Claro S.A.	NET (Desativada) (atual Claro)	14/04/2016
61.151.445/0001-67	Semp Amazonas S.A	TCL SEMP	02/05/2016
59.104.422/0001-50	Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores LTDA.	Volkswagen	02/05/2016
11.137.051/0310-65	Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda	Eudora (Interbelle)	27/05/2016
11.137.051/0001-86	Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda	Beautybox	27/05/2016

73.235.962/0001-01	Breitkopf Administradora de Consorcio Ltda	Consórcio Breitkopf	09/06/2016
82.713.843/0001-08	Breitkopf Caminhões Ltda.	Breitkopf Caminhões	09/06/2016
82.637.513/0002-53	Breitkopf Veículos Ltda	Audi Center - Blumenau, Criciúma, Florianópolis, Joinville	09/06/2016
82.637.513/0001-72	Breitkopf Veículos Ltda	Breitkopf Veículos	09/06/2016
01.704.513/0001-46	Sul América Seguros de Pessoas e Previdência S.A	SulAmérica Seguros de Pessoas e Previdência	21/06/2016
10.664.513/0001-50	Banco Agibank S.A.	Banco Agibank (Agiplan)	06/07/2016
12.888.241/0001-06	Livelo S.A.	Livelo	06/07/2016
00.000.208/0001-00	BRB - Banco de Brasília S/A	BRB - Banco de Brasília	18/07/2016
45.543.915/0592-32	Carrefour Comércio e Indústria Ltda.	Carrefour.com	27/07/2016
33.479.023/0001-80	Banco Citibank S.A.	Citibank (Desativada - atual Itaú Unibanco)	01/08/2016
17.455.912/0001-50	Buson Viagens Ltda.	Buson (Guichê Virtual)	03/08/2016
92.751.213/0001-73	Companhia de Seguros Previdência do Sul	Previsul	08/08/2016
47.565.155/0001-39	Unimed de Pindamonhangaba Cooperativa de Trabalhos Médicos	Unimed de Pindamonhangaba	15/08/2016
04.814.563/0001-74	Banco Sorocred SABanco Múltiplo	Afinz (Sorocred)	18/08/2016
00.368.318/0001-20	Unimed Marquês de Valença Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.	Unimed Marquês de Valença	30/08/2016
11.168.384/0001-72	Hausen Restaurante LTDA ME	Guten Bier	09/09/2016
04.644.515/0001-85	Todos Empreendimentos Ltda.	Cartão de Todos	13/09/2016
32.357.481/0001-83	Sulamérica Seguros de Automóveis e Massificados	SulAmérica Auto, Residencial, Empresarial e Condomínio	26/09/2016
07.649.106/0001-60	Unimed de Sobral - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.	Unimed de Sobral	30/09/2016
10.395.358/0001-14	Unimed do Ceará - Federação das Cooperativas de Trabalho Médico do Estado do Ceará Ltda.	Unimed do Ceará	30/09/2016
78.953.023/0001-08	unimed Norte Pioneiro Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Norte Pioneiro - PR	03/10/2016
10.614.426/0001-99	Luz Franquias S.A.	Chilli Beans (Desativada)	10/10/2016
07.293.118/0001-02	Brasitech Indústria e Comércio de Aparelhos para Beleza LTDA.	GA.MA Italy	11/10/2016

53.807.475/0001-50	Unimed de Votuporanga - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed de Votuporanga	20/10/2016
85.177.194/0001-58	Cooperativa de Trabalho Médico do Planalto Norte de SC	Unimed Planalto Norte de Santa Catarina	03/11/2016
07.047.251/0001-70	Enel Distribuição Ceará	Enel Distribuição Ceará (Coelce)	03/11/2016
17.266.009/0001-41	Zurich Brasil Capitalização S/A	Zurich Capitalização	03/11/2016
17.197.385/0001-21	Zurich Minas Brasil Seguros S/A	Zurich Seguros	03/11/2016
01.206.480/0001-04	Zurich Vida e Previdência S/A	Zurich Vida e Previdência	03/11/2016
44.863.959/0001-26	Unimed Presidente Prudente - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Presidente Prudente	16/11/2016
27.098.060/0001-45	Banco Digio S.A.	Banco Digio	23/11/2016
05.914.650/0001-66	Centrais Elétricas de Rondônia S.A.	Energisa Rondônia (Ceron)	24/11/2016
00.558.456/0001-71	Banco Cetelem S.A.	Banco Cetelem (Desativado) (Atual Banco BNP Paribas)	28/11/2016
09.339.936/0001-16	NS2.com Internet S.A.	Netshoes	05/12/2016
09.339.936/0001-16	NS2.com Internet S.A.	Zattini	07/12/2016
08.407.581/0001-92	Aliança Administradora de Benefícios de Saúde S.A.	Aliança Administradora	30/12/2016
17.698.381/0001-27	Clube de Saúde Administradora de Benefícios Ltda.	Clube de Saúde	30/12/2016
02.009.924/0001-84	Gama Saúde Ltda.	Gama Saúde	30/12/2016
04.677.565/0001-69	D-LINK Brasil LTDA.	D-Link	09/01/2017
57.508.426/0001-78	Coop Cooperativa de Consumo	Coop Cooperativa de Consumo	01/02/2017
13.026.897/0001-74	Comercial Paranaense de Móveis Ltda.	Aliança Móveis	02/02/2017
92.894.922/0001-08	Banco Original S/A	Banco Original	09/02/2017
03.106.170/0002-24	JCS Brasil Eletrodomésticos S.A.	Cadence Eletrodomésticos	13/02/2017
10.227.217/0001-92	JCS Brasil Eletrodomésticos S.A.	Oster do Brasil	13/02/2017
07.130.025/0001-59	Digibrás Indústria do Brasil S/A	CCE (Digibrás)	15/02/2017
07.275.920/0001-61	Lenovo Tecnologia (Brasil) LTDA.	Lenovo Celular (Desativada)	15/02/2017
07.275.920/0001-61	Lenovo Tecnologia (Brasil) LTDA.	Lenovo Informática	15/02/2017
60.214.517/0001-05	Unimed São José dos Campos - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed São José dos Campos	15/02/2017
08.602.745/0001-32	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência S/A	Capemisa Seguradora	20/02/2017
06.534.445/0001-38	SJ Administração de Imóveis Ltda.	SJ Administração de Imóveis - Ceará	22/02/2017

07.583.396/0001-96	Unimed do Cariri - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Cariri	22/02/2017
04.566.342/0003-96	DJ Hotelaria S.A.	Iu-á Hotel	08/03/2017
11.965.952/0001-66	LMC Corretora de Seguros de Vida LTDA.	Seguros Atual	14/03/2017
53.296.273/0001-91	Black & Decker do Brasil Ltda.	Black & Decker	23/03/2017
53.296.273/0001-91	Black & Decker do Brasil Ltda.	Dewalt	23/03/2017
53.296.273/0001-91	Black & Decker do Brasil Ltda.	Stanley	23/03/2017
08.357.240/0001-50	Banco CSF S.A.	Cartão Atacadão	29/03/2017
71.027.866/0001-34	Banco Bonsucesso S.A.	Banco BS2	19/04/2017
33.461.740/0001-84	Deutsch Lufthansa AG	Lufthansa	25/04/2017
18.228.061/0001-76	GlobalK Tecnologia Informática LTDA.	Compaq	02/05/2017
05.835.916/0001-85	Algar Celular S/A	Algar Celular	22/05/2017
71.208.516/0001-74	Algar Telecom S/A	Algar Fixo	22/05/2017
22.231.831/0001-07	Image Telecom TV Video Cabo LTDA.	Algar TV (Desativada)	22/05/2017
05.508.556/0001-07	Swiss International Air Lines AG	Swiss	30/05/2017
01.181.521/0001-55	Banco Cooperativo Sicredi S.A.	Sicredi	01/06/2017
04.565.289/0001-47	Benchimol, Irmão e Cia Ltda.	Bemol	05/06/2017
17.184.037/0001-10	Banco Mercantil do Brasil S/A	Banco Mercantil do Brasil	14/06/2017
62.232.889/0001-90	Banco Daycoval S/A	Banco Daycoval	19/06/2017
06.272.793/0001-84	Equatorial Maranhão Distribuidora de Energia S/A	Equatorial Maranhão (Cemar)	19/06/2017
71.371.686/0001-75	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	Banco Olé Consignado	23/06/2017
09.111.811/0001-34	Marcio Marcelo do Nascimento Sena - ME	Grupo Editorial Beco dos Poetas & Escritores	29/06/2017
81.715.716/0001-77	Unimed Regional Campo Mourão Coop. de Trabalho Médio	Unimed Regional Campo Mourão	04/07/2017
01.582.075/0001-90	Rio Grande Seguros e Previdência S.A.	Rio Grande Seguros e Previdência	14/07/2017
00.411.939/0001-49	Finamax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento	Finamax	19/07/2017
04.415.928/0001-98	Lojas Becker Ltda.	Lojas Becker	19/07/2017
03.361.252/0001-34	Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	Mercado Livre	14/08/2017
10.573.521/0001-91	Mercado Pago.com Representações Ltda.	Mercado Pago	14/08/2017
13.854.786/0001-56	Alberto Biancalana Joel de Moura - ME	Ilunato	30/08/2017
58.160.789/0001-28	Banco Safra S/A	Banco Safra	15/09/2017

03.502.961/0001-92	Stellantis Financiamentos Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimentos S.A.	Stellantis Financiamentos (Anrigo Banco PSA)	02/10/2017
01.554.266/0001-49	Unimed de Brusque Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Brusque	02/10/2017
08.862.530/0001-50	Tigre Materiais e Soluções para Construção	TIGRE	09/10/2017
03.582.243/0001-73	DAE S/A Água e Esgoto	DAE Jundiáí	17/10/2017
05.503.849/0001-00	SF3 Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	SF3 (Santana Financeira)	19/10/2017
46.570.800/0001-49	Alfa Arrendamento Mercantil S.A.	Alfa Arrendamento Mercantil	25/10/2017
62.178.421/0001-64	Alfa Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.	Alfa Corretora	25/10/2017
60.770.336/0001-65	Banco Alfa de Investimento S.A.	Banco Alfa de Investimento	25/10/2017
03.323.840/0001-83	Banco Alfa S.A.	Banco Alfa	25/10/2017
17.167.412/0001-13	Financeira Alfa S.A.	Financeira Alfa	25/10/2017
09.464.032/0001-12	Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento	Midway (Riachuelo)	06/11/2017
87.158.507/0001-56	Unimed/RS Federação das Cooperativas Médicas do RS	Unimed/RS Federação	08/11/2017
03.215.790/0001-10	Banco Toyota do Brasil S.A.	Banco Toyota	16/11/2017
75.587.915/0193-25	Móveis Romera LTDA.	Móveis Romera	14/12/2017
05.351.887/0001-86	Estrela Mineira Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	Zema Financeira	02/01/2018
33.072.307/0001-57	Generali Brasil Seguros S.A.	Generali	02/01/2018
23.367.634/0001-82	Zema Administradora de Consórcio LTDA.	Consórcio Zema	02/01/2018
09.248.046/0001-07	Carlos Henrique Camargo Costa - ME	UP Promotora	31/01/2018
19.198.529/0001-90	DML Motopeças Ltda EPP	Danymotos	01/02/2018
81.071.623/0001-57	Deville Hotéis e Turismo Ltda	Deville Hotéis	05/02/2018
00.512.777/0001-35	Passaredo Transportes Aéreos S.A.	Passaredo Linhas Aéreas	23/02/2018
33.643.420/0001-45	KLM Companhia Real Holandesa	KLM	01/03/2018
33.013.988/0001-82	Société Air France	Air France	01/03/2018
92.874.270/0001-40	Banco Digimais S.A.	Banco Digimais (antigo Banco Renner)	06/03/2018
09.248.608/0001-04	Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro - DPVAT	Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT	12/03/2018

33.136.896/0001-90	Transportes Aéreos Portugueses S.A	TAP Air Portugal	14/03/2018
19.540.550/0001-21	ASAAS Gestão Financeira S.A.	ASAAS	19/03/2018
28.127.603/0001-78	Banco do Estado do Espírito Santo S.A.	Banestes	19/03/2018
18.459.628/0033-00	Bayer S.A.	Bayer - Divisão Agrícola	20/03/2018
01.369.588/0001-18	Aerovias de México S.a	Aeromexico	21/03/2018
10.576.103/0001-58	Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi	Turkish Airlines	26/03/2018
10.483.635/0001-40	MAP Transportes Aéreos Ltda.	MAP Linhas Aéreas	27/03/2018
29.562.525/0001-00	Turbo Fitness Artigos Esportivos e Suplementos Eireli	Turbo Fitness	28/03/2018
02.006.978/0001-96	Kaybee Satelite Communications Ltda.	Caboimagem TV e Internet Ubatuba (Desativada)	03/04/2018
03.903.343/0001-54	MPV Telecom Ltda. Net Caraguatatuba	Caboimagem TV e Internet Caraguá (Desativada)	03/04/2018
50.710.730/0001-54	British Airways PLC	British Airways	10/04/2018
13.115.840/0001-41	Iberia Lineas Aereas de Espana Sociedad Anonima Operadora	Iberia Lineas Aereas	10/04/2018
23.829.172/0001-78	Just Correspondente Bancário e Serviços Ltda.	Just (Desativada)	10/04/2018
00.253.448/0001-17	Banco Neon S/A	Banco Neon (Desativada)	17/04/2018
02.204.537/0001-07	Air Europa Lineas Aéreas S.A.U.	Air Europa	24/04/2018
18.459.628/0020-88	Bayer S.A	Bayer - Divisão Animal	24/04/2018
18.459.628/0001-15	Bayer S.A.	Bayer - Divisão Humana	24/04/2018
23.069.520/0001-56	Trigg Tecnologia Ltda	Trigg	27/04/2018
10.371.492/0001-85	Banco Yamaha Motor do Brasil S.A	Banco Yamaha	02/05/2018
26.609.195/0001-65	Newe Seguros S.A.	Newe Seguros	02/05/2018
65.784.266/0001-18	Catanduva Sistemas à Cabo Ltda - EPP	Net Catanduva (Desativada)	08/05/2018
10.649.131/0001-58	Condor Flugdienst GmbH	Condor	14/05/2018
43.180.355/0001-12	Pernambucanas Financiadora	Pernambucanas Cartões	14/05/2018
01.526.415/0001-66	United Airlines, Inc	United Airlines	15/05/2018
03.376.788/0001-23	Foz Telecomunicações Ltda.	Linca - Net Foz	17/05/2018
80.871.551/0001-60	Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Pato Branco (Desativada)	21/05/2018
02.597.394/0001-32	Unimed Vale do Sepotuba	Unimed Vale do Sepotuba	21/05/2018
17.895.646/0001-87	Uber do Brasil Tecnologia Ltda	Uber	25/05/2018
92.702.067/0001-96	Banco do Estado do Rio Grande do Sul	Banrisul	01/06/2018
27.053.230/0001-75	Banestes Seguros S.A.	Banestes Seguros	14/06/2018
16.549.589/0001-11	Prismah Fidelidade Ltda	Comprei Pontuei (Desativada)	18/06/2018
58.732.058/0001-00	Panini Brasil Ltda	Panini	16/07/2018

62.307.848/0001-15	Banco RCI Brasil S/A	Mobilize Financial Services/Credi Nissan (Antigo Banco Renault)	20/07/2018
00.315.557/0001-11	Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicred Ltda.	Unicred	30/07/2018
14.055.516/0001-48	Mobly Comércio Varejista LTDA	Mobly	30/07/2018
00.146.461/0001-77	Delta Air Lines Inc	Delta Air Lines	01/08/2018
00.795.423/0001-45	Banco Semear SA	Banco Semear	14/08/2018
26.203.213/0001-04	ATS Viagens e Turismo Ltda	Azul Viagens	17/08/2018
02.428.624/0001-30	Tudo Azul S.A	Tudo Azul	17/08/2018
02.286.477/0001-00	Air China	Air China	03/09/2018
15.139.629/0001-94	Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia - Coelba	Neoenergia Coelba	10/09/2018
10.835.932/0001-08	Companhia Energética de Pernambuco - Celpe	Neoenergia Pernambuco (Celpe)	10/09/2018
08.324.196/0001-81	Companhia Energética do Rio Grande do Norte - Cosern	Neoenergia Cosern	10/09/2018
02.328.280/0001-97	Elektro Redes SA	Neoenergia Elektro	10/09/2018
76.484.161/0001-60	Companhia de Automóveis Slaviero	Cia de Automóveis Slaviero - Curitiba	11/09/2018
39.162.235/0001-15	Superimagem Tecnologia em Eletrônica Ltda	Net Angra	11/09/2018
61.820.817/0001-09	Banco Paulista S/A	Banco Paulista	01/10/2018
33.245.762/0001-07	PAN Seguros S. A.	Too Seguros (antiga PAN Seguros)	01/11/2018
33.065.699/0001-27	Seguros Sura S.A.	Seguros Sura	07/11/2018
28.042.871/0001-97	Gestora de Inteligência de Crédito S.A.	Gestora de Inteligência de Crédito	16/11/2018
88.747.928/0001-85	Sabemi Previdência Privada	Sabemi Previdência Privada	03/12/2018
87.163.234/0001-38	Sabemi Seguradora SA	Sabemi Seguradora	03/12/2018
05.025.040/0001-01	Trans American Airlines S/A - Taca Peru	TACA Airlines	11/12/2018
91.108.027/0001-58	Randon Administradora de Consórcios Ltda.	Randon Administradora de Consórcios	17/12/2018
21.716.748/0001-65	Águas de Timon Saneamento Ltda.	Águas de Timon	02/01/2019
03.834.757/0001-79	Compañía Panameña De Aviación S.A.	Copa Airlines	16/01/2019
03.584.906/0001-99	Agencia de Fomento do Paraná	Fomento Paraná - Agência de Fomento do Paraná	21/01/2019
18.459.628/0070-47	Bayer S.A.	Bayer - Saúde Ambiental	29/01/2019
02.732.968/0001-38	Fortbrasil Administradora de Cartões de Crédito	Fortbrasil	29/01/2019
33.200.056/0001-49	Lojas Riachuelo S/A	Riachuelo - Loja Online	11/02/2019
04.104.117/0008-42	Nissan do Brasil Automóveis Ltda.	Nissan	06/03/2019
00.913.443/0001-73	Renault do Brasil S.A.	Renault	06/03/2019
33.605.239/0008-10	Aerolineas Argentina	Aerolíneas Argentinas	11/03/2019
05.385.049/0001-23	Air Canada	Air Canada	11/03/2019

33.871.534/0001-42	EL AL Israel Airlines Ltd.	EL AL	11/03/2019
08.692.080/0001-03	Emirates	Emirates	11/03/2019
33.061.813/0001-40	Prudential do Brasil Seguros De Vida S A	Prudential do Brasil	11/03/2019
33.896.614/0001-52	South African Airways States Owned Company Limited	South African Airways	11/03/2019
29.926.961/0001-03	TAAG Linhas Aéreas de Angola	TAAG - Linhas Aéreas de Angola	11/03/2019
08.734.301/0001-50	Qatar Airways Group	Qatar Airways	12/03/2019
36.212.637/0001-99	American Airlines Inc.	American Airlines	18/03/2019
10.829.577/0001-64	Alitalia Compagnia Aerea Italiana S.P.A.	Alitalia	19/03/2019
12.357.791/0001-90	Boliviana de Aviación - BoA	Boliviana de Aviación - BoA	25/03/2019
24.494.325/0001-36	Edelweiss Air AG	Edelweiss Air	26/03/2019
16.577.631/0001-08	Conectcar Soluções de Mobilidade Eletrônica S.A.	ConectCar	29/03/2019
30.705.459/0001-51	Aigle Azur	Aigle Azur (Desativada)	01/04/2019
07.674.593/0001-10	Allcare Administradora de Benefícios São Paulo Ltda.	Allcare Administradora de Benefícios	01/04/2019
18.002.679/0001-13	Ethiopian Airlines Enterprise	Ethiopian Airlines	01/04/2019
03.658.432/0001-82	Geap Augestão em Saúde	GEAP (Desativada)	01/04/2019
42.564.187/0001-04	Compagnie Nationale Royal Air Maroc	Royal Air Maroc	05/04/2019
26.454.308/0001-09	Compania de Aviacion Paraguaya Sociedad Anonima	Paranair	05/04/2019
61.190.096/0001-92	Eurofarma Laboratórios S.A.	Eurofarma	08/04/2019
11.200.418/0001-69	GFG Comércio Digital Ltda.	Dafiti	08/04/2019
13.330.765/0001-31	Vip BR Telecom Eireli	Vip Telecom (Desativada)(Atual Giga+)	08/04/2019
31.924.388/0001-40	Norwegian Air UK Limited	Norwegian (Desativada)	11/04/2019
06.940.544/0001-10	DL Comercio e Indústria de Produtos Eletrônicos Ltda.	DL Eletrônicos	30/04/2019
01.425.787/0001-04	Redecard S.A	Rede	30/04/2019
04.902.979/0001-44	Banco da Amazônia S.A.	Banco da Amazônia	02/05/2019
14.058.035/0001-96	Kanui Comércio Varejista Ltda.	Kanui	06/05/2019
14.058.034/0001-41	Tricae Comércio Varejista Ltda.	Tricae	06/05/2019
07.164.985/0001-30	Centrape – Central Nacional dos Aposentados e Pensionistas do Brasil	Centrape – Central Nacional dos Aposentados e Pensionistas do Brasil	20/05/2019
61.024.352/0001-71	Banco Voiter SA	Banco Voiter	21/05/2019

31.872.495/0001-72	Banco C6 S.A.	C6 Bank	03/06/2019
04.088.208/0001-65	CGMP Centro de Gestão de Meios de Pagamento Ltda.	Sem Parar	03/06/2019
93.321.826/0001-33	QI Faculdade e Escola Técnica Ltda.	QI Escolas	03/06/2019
76.484.013/0001-45	Companhia de Saneamento do Paraná	Sanepar	07/06/2019
81.742.223/0001-26	Conseg Administradora de Consórcios S.A.	Conseg Consórcios	10/06/2019
43.643.139/0001-66	Unimed do Estado de SP - Federação Estadual das Cooperativas Médicas	Unimed Fesp	10/06/2019
59.104.760/0001-91	Toyota do Brasil Ltda.	Toyota	11/06/2019
23.055.665/0001-06	Monetizze Soluções em Pagamento Online S.A.	Monetizze	12/06/2019
58.113.812/0001-23	Embracon Administradora de Consórcio LTDA	Consórcio Embracon	17/06/2019
15.581.638/0001-30	Facta Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento	Facta Financeira	21/06/2019
17.643.407/0001-30	Sancor Seguros do Brasil S.A.	Sancor Seguros	24/06/2019
00.623.904/0001-73	Apple Computer Brasil Ltda.	Apple	25/06/2019
40.223.893/0001-59	Odonto Empresas Convênios Dentários Ltda.	Odonto Empresas	25/06/2019
09.091.549/0001-03	Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur S.A.	Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur (Desativada)	01/07/2019
04.263.318/0001-16	Two Taxi Aereo LTDA	Two Flex Aviação Inteligente (Desativada)	01/07/2019
03.849.449/0001-17	Associação Assistencial de Saúde Suplementar Cruz Azul Saúde	Cruz Azul Saúde	05/07/2019
08.343.492/0001-20	MRV Engenharia e Participações S.A	MRV Engenharia	05/07/2019
04.489.027/0001-40	Surinam Airways LTDA	Surinam Airways	08/07/2019
07.469.035/0001-13	Empresa Transporte Aéreo Cabo Verde TACV S/A	Cabo Verde Airlines	17/07/2019
82.624.776/0001-47	Unimed Blumenau Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Blumenau	24/07/2019
67.526.301/0001-24	Editora e Distribuidora Edipress Ltda	Editora Escala	25/07/2019
32.703.950/0001-79	CSF Administradora e Corretora de Seguros Eireli	Corretora de Seguros Carrefour	26/07/2019
61.573.796/0001-66	Allianz Seguros S/A	Allianz Seguros	01/08/2019
25.250.820/0001-62	Unimed Divinópolis - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Divinópolis	01/08/2019

12.442.737/0001-43	Unimed Maceió Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Maceió	01/08/2019
16.788.643/0001-81	Quinto Andar Serviços Imobiliários LTDA	QuintoAndar	02/08/2019
00.655.522/0001-21	Associação de Poupança e Empréstimo Poupex	Poupex	07/08/2019
09.194.841/0001-51	Atlântico Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Não Padronizados	Atlântico Fundo de Investimento	07/08/2019
00.643.742/0001-35	Fundação Habitacional do Exército - FHE	Fundação Habitacional do Exército - FHE	07/08/2019
61.695.227/0001-93	Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.	Enel Distribuição São Paulo (Eletropaulo)	09/08/2019
14.388.334/0001-99	Paraná Banco S/A	Paraná Banco	15/08/2019
51.597.300/0001-30	Primo Rossi Administradora de Consórcios Ltda.	Consórcio Primo Rossi ABC	15/08/2019
14.512.528/0001-54	Symppla Internet Soluções S.A.	Symppla	29/08/2019
84.911.098/0001-29	Ademicon Administradora de Consórcios S/A	Ademicon Administradora de Consórcios (antigas Ademilar e Conseg)	02/09/2019
01.027.058/0001-91	Cielo S.A	Cielo	02/09/2019
04.065.033/0001-70	Companhia de Eletricidade do Acre S/A	Energisa Acre (Eletroacre)	02/09/2019
08.826.596/0001-95	Energisa Borborema - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Borborema (Desativada) (Atual Energisa Paraíba)	02/09/2019
03.467.321/0001-99	Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Mato Grosso	02/09/2019
15.413.826/0001-50	Energisa Mato Grosso do Sul - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Mato Grosso do Sul	02/09/2019
19.527.639/0001-58	Energisa Minas Gerais - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Minas Rio	02/09/2019
33.249.046/0001-06	Energisa Nova Friburgo - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Nova Friburgo (Desativada) (Atual Energisa Minas Rio)	02/09/2019
09.095.183/0001-40	Energisa Paraíba – Distribuidora de Energia S. A.	Energisa Paraíba	02/09/2019
13.017.462/0001-63	Energisa Sergipe - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Sergipe	02/09/2019
07.282.377/0001-20	Energisa Sul-Sudeste - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Sul-Sudeste	02/09/2019

25.086.034/0001-71	Energisa Tocantins - Distribuidora de Energia S/A	Energisa Tocantins	02/09/2019
33.453.598/0001-23	Raizen Combustíveis S.A.	Postos Shell	02/09/2019
62.354.055/0001-57	Remaza Administradora de Consórcio Ltda.	Consórcio Remaza	02/09/2019
15.111.975/0001-64	Iugu Serviços na Internet S/A	Iugu	04/09/2019
25.039.281/0001-17	Avior Airlines Brasil C.A	Avior Airlines	05/09/2019
34.173.682/0003-18	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas	SPC Brasil	05/09/2019
20.023.372/0001-40	Sky Airline S.A.	Sky Airline	06/09/2019
07.808.907/0001-20	Administradora de Consórcios Sicredi Ltda.	Administradora de Consórcios Sicredi	09/09/2019
21.660.838/0002-62	Comercial de Móveis Jordanesia - Soc. LTDA	Marabraz - Lojas Físicas	09/09/2019
57.538.696/0001-21	Fundação Santo André	Centro Universitário Fundação Santo André - FSA	16/09/2019
14.806.008/0001-54	Momenta Farmacêutica Ltda.	Momenta Farmacêutica	16/09/2019
00.556.603/0001-74	Banco Bari de Investimentos e Financiamentos S.A.	Banco Bari	17/09/2019
06.951.432/0001-64	IMM Esporte e Entretenimento Ltda.	Tudus	19/09/2019
36.272.465/0001-49	Will S.A. Instituição de Pagamento	Will Bank (antigo Meu Pag!)	23/09/2019
23.945.623/0001-32	Eventim Brasil São Paulo Sistemas e Serviços de Ingressos Ltda.	Eventim Brasil	25/09/2019
87.096.616/0001-96	Unimed Porto Alegre Cooperativa Médica LTDA	Unimed Porto Alegre	25/09/2019
07.416.843/0001-12	Metlife Administradora de Fundos Multipatrocinaados LTDA	Metlife Administradora de Fundos Multipatrocinaados (MultiPrev)	26/09/2019
03.273.825/0001-78	Metlife Planos Odontológicos LTDA	Metlife Planos Odontológicos	26/09/2019
02.102.498/0001-29	Metropolitan Life Seguros e Previdência Privada S/A	Metlife Seguros e Previdência Privada	26/09/2019
03.476.811/0001-51	Dia Brasil Sociedade Limitada	Dia Supermercados	09/10/2019
02.038.232/0001-64	Banco Cooperativo do Brasil S/A	Bancoob	10/10/2019
33.264.668/0001-03	Banco XP S.A.	Banco XP	14/10/2019
61.348.538/0001-86	Banco Ficsa S/A	Banco C6 Consignado (Banco Ficsa)	16/10/2019
03.311.443/0001-91	Parati - Crédito, Finaciamento e Investimento S.A.	Parati Financeira	16/10/2019
42.100.982/0001-33	Cooperativa de Economia Crédito Mútuo dos Servidores da ECT Ltda.	CoopCorreios	17/10/2019

10.316.298/0001-05	Tis Eventos Culturais Ltda.	Ticket360	21/10/2019
54.037.916/0001-45	Cooperativa de Crédito Credicitrus - Sicoob Credicitrus	Credicitrus	24/10/2019
01.800.019/0001-85	Portocred S.A. Crédito, Financiamento e Investimento	Portocred Financeira	30/10/2019
03.634.220/0001-65	Banco Honda SA	Banco Honda	01/11/2019
59.109.165/0001-49	Banco Volkswagen S/A	Banco Volkswagen	01/11/2019
47.658.539/0001-04	Consórcio Nacional Volkswagen - Administradora de Consórcio Ltda.	Consórcio Nacional Volkswagen	01/11/2019
15.150.423/0001-65	Empresa Brasileira de Comercialização de Ingressos S/A	Ingresso Rápido	01/11/2019
07.522.669/0001-92	CEB Distribuição S/A	Neoenergia Brasília (CEB)	04/11/2019
28.152.650/0001-71	EDP Espírito Santo Distribuição de Energia SA	EDP Espírito Santo	04/11/2019
02.302.100/0001-06	EDP São Paulo Distribuição de Energia SA	EDP São Paulo	04/11/2019
33.448.150/0001-11	Azul Seguros Cia de Seguros Gerais	Azul Seguros Cia de Seguros Gerais	06/11/2019
48.041.735/0001-90	Porto Seguro Administradora de Consórcios LTDA	Porto Seguro Consórcios	06/11/2019
61.198.164/0001-60	Porto Seguro Cia de Seguros Gerais	Porto Seguro Cia de Seguros Gerais	06/11/2019
58.768.284/0001-40	Porto Seguro Vida e Previdência S/A	Porto Seguro Previdência	06/11/2019
04.862.600/0001-10	Portoseg S/A - Crédito, Financiamento e Investimento	Porto Seguro Cartões e Financiamentos	06/11/2019
75.339.051/0001-41	Docol Metais Sanitários Ltda.	Docol Metais Sanitários	07/11/2019
46.344.354/0001-54	Ajinomoto do Brasil Indústria e Comércio de Alimentos LTDA	Ajinomoto do Brasil	11/11/2019
04.866.275/0001-63	Banco Inbursa S.A.	Banco Inbursa	25/11/2019
52.106.911/0001-00	Epson do Brasil Indústria e Comércio Limitada	Epson do Brasil	25/11/2019
00.288.916/0001-99	VB Serviços, Comércio e Administração Ltda.	Sem Parar Empresas (VB Serviços)	25/11/2019
06.981.180/0001-16	Cemig Distribuição S.A. - Cemig D	Cemig	02/12/2019
10.464.223/0001-63	Privalia Serviços de Informação Ltda	Privalia	16/12/2019
35.185.597/0001-70	JetSMART Airlines SpA	JetSMART Airlines - Chile	23/12/2019
92.764.489/0001-96	CCB Brasil S/A Crédito Financiamentos e Investimentos	CCB Brasil Crédito, Financiamentos e Investimentos	02/01/2020

07.450.604/0001-89	China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S/A	China Construction Bank (CCB Brasil)	02/01/2020
04.300.126/0001-32	Gás Natural Serviços S.A	Gás Natural Serviços (Naturgy Soluções)	02/01/2020
33.923.798/0001-00	Banco Master S/A	Banco Master (antigo Banco Máxima)	06/01/2020
33.143.271/0001-55	FB Linhas Aéreas S.A.	Flybondi	06/01/2020
33.362.045/0001-65	Virgin Atlantic Airways Limited	Virgin Atlantic Airways	06/01/2020
33.040.601/0001-87	Creditaqui Financeira S.A – Crédito, Financiamento e Investimento	Creditaqui Financeira (Antiga Mercantil do Brasil Financeira)	08/01/2020
13.660.104/0001-74	Agibank Financeira S.A - Crédito, Financiamento e Investimento	Agibank Financeira	15/01/2020
05.442.029/0001-47	Casa do Crédito S/A - Sociedade de Crédito ao Microempreendedor	Casa do Crédito	20/01/2020
02.798.858/0001-79	Govesa Administradora de Consórcios Ltda.	Consórcio Nacional Govesa	20/01/2020
33.200.056/0001-49	Lojas Riachuelo S/A	Lojas Riachuelo	20/01/2020
74.828.799/0001-45	Novo Banco Continental S.A - Banco Múltiplo	NBC Bank	20/01/2020
81.655.441/0001-23	Omni Informática Ltda	OMNI Informática	20/01/2020
03.461.243/0001-15	Cooperativa de Crédito do Norte Catarinense - Acredicoop	Acredicoop	21/01/2020
08.850.613/0001-20	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados das Centrais Elétricas de Santa Catarina	Credelesc	22/01/2020
54.403.563/0001-50	Banco Arbi S/A	Banco Arbi	27/01/2020
21.983.257/0001-80	Spirit Comércio e Indústria EIRELI	Spirit Ventiladores	27/01/2020
58.497.702/0001-02	Banco Letsbank S.A.	Banco Letsbank	03/02/2020
02.341.467/0001-20	Amazonas Energia S.A	Amazonas Energia	06/02/2020
39.346.861/0001-61	Cencosud Brasil Comercial Ltda.	Cartão Cencosud GBarbosa	12/02/2020
39.346.861/0336-80	Cencosud Brasil Comercial Ltda.	Cartão Cencosud Bretas	12/02/2020
39.346.861/0336-80	Cencosud Brasil Comercial Ltda.	Bretas	12/02/2020
39.346.861/0001-61	Cencosud Brasil Comercial Ltda.	GBarbosa	12/02/2020
39.346.861/0381-34	Cencosud Brasil Comercial Ltda.	Prezunic	12/02/2020
09.182.947/0001-35	Mercantil Rodrigues Comercial Ltda.	Mercantil Rodrigues	12/02/2020
11.965.515/0001-42	Perini Comercial de Alimentos Ltda.	Perini	12/02/2020

02.173.447/0001-98	Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Centro Nordeste Mineiro Ltda.	Credicenm	18/02/2020
04.913.711/0001-08	Banco do Estado do Pará S.A.	Banpará	05/03/2020
68.422.419/0001-75	Palácio das Ferramentas e Parafusos LTDA	Palácio das Ferramentas	05/03/2020
09.512.539/0001-02	Cooperativa de Crédito da Foz do Rio Itajaí Acu - Credifoz	Credifoz	09/03/2020
02.405.189/0001-28	Cooperativa de Crédito da Grande Florianópolis - Unilos	Unilos	09/03/2020
10.218.474/0001-68	Cooperativa de Crédito da Região do Contestado - Civia	Civia	09/03/2020
10.311.218/0001-10	Cooperativa de Crédito da Região do Sudoeste do Paraná - Evolua	Evolua	09/03/2020
09.590.601/0001-76	Cooperativa de Crédito da Serra Catarinense - Credicomín	Credicomín	09/03/2020
10.143.743/0001-74	Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados de Guaramirim - Crevisc	Crevisc	09/03/2020
16.779.741/0001-52	Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Alto Vale do Itajaí - Viacredi Alto Vale	Viacredi Alto Vale	09/03/2020
03.427.097/0001-01	Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Sul Catarinense Acentra	Acentra	09/03/2020
82.639.451/0001-38	Cooperativa de Crédito do Vale do Itajaí - Viacredi	Viacredi	09/03/2020
05.979.692/0001-85	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Profissionais do CREA de Santa Catarina e Paraná	CredCrea	09/03/2020
78.242.849/0001-69	Atlas Indústria de Eletrodomésticos Ltda	Dako	11/03/2020
04.601.397/0001-28	Brisanet Serviços de Telecomunicações Ltda.	Brisanet Telecom	16/03/2020
28.053.619/0001-83	Chocolates Garoto Ltda.	Garoto	16/03/2020
01.192.333/0001-22	Honda Automóveis do Brasil Ltda.	Honda Automóveis	16/03/2020
04.337.168/0001-48	Moto Honda da Amazônia Ltda.	Moto Honda	16/03/2020
60.409.075/0001-52	Nestlé Brasil Ltda..	Nescafé Dolce Gusto	16/03/2020
60.409.075/0001-52	Nestlé Brasil Ltda.	Nespresso	16/03/2020
60.409.075/0001-52	Nestlé Brasil Ltda.	Nestlé	16/03/2020
60.409.075/0001-52	Nestlé Brasil Ltda.	Purina	16/03/2020
60.409.075/0001-52	Nestlé Brasil Ltda.	Starbucks @ home	16/03/2020

09.375.740/0001-87	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.	Expedia.com.br	20/03/2020
09.375.740/0001-87	Expedia do Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda.	Hoteis.com	20/03/2020
17.991.841/0001-00	Koin Adm. de Cartões e Meios de Pagamento S.A	Koin	01/04/2020
87.647.756/0001-05	Unimed Noroeste/RS - Sociedade Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda.	Unimed Noroeste/RS	01/04/2020
02.812.468/0001-06	Central Nacional Unimed - Cooperativa Central	Unimed Nacional (Central Nacional Unimed)	03/04/2020
10.760.260/0001-19	CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A.	CVC Viagens	03/04/2020
08.777.465/0001-65	Egali Intercâmbio LTDA	Egali Intercâmbio	03/04/2020
02.341.470/0001-44	Roraima Energia S/A	Roraima Energia	03/04/2020
11.554.768/0001-23	Livepass Ingressos Ltda.	Livepass	06/04/2020
59.164.996/0001-13	Central de Intercâmbio Viagens Ltda	CI Central de Intercâmbio Viagens	07/04/2020
60.621.596/0001-79	Agaxtur Agência de Viagens e Turismo S.A	Agaxtur Viagens	08/04/2020
08.336.783/0001-90	Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A - Celesc	Celesc	08/04/2020
11.724.258/0001-57	Beleza.com Comércio de Produtos de Beleza e Serviços de Cabelereiros S.A	Beleza na Web	13/04/2020
07.278.350/0001-63	SS Comércio de Cosméticos e Produtos de Higiene Pessoal Ltda.	Jequiti Cosméticos	13/04/2020
29.737.368/0001-19	Masterfoods Brasil Alimentos Ltda	Mars Brasil (Masterfoods)	20/04/2020
04.895.728/0001-80	Equatorial Pará Distribuidora de Energia S.A.	Equatorial Pará (Celpa)	22/04/2020
17.341.270/0001-69	Starr International Brasil Seguradora S.A.	Starr Brasil Seguradora	22/04/2020
10.414.182/0001-09	Unimed Saúde e Odonto S/A	Unimed Odonto	22/04/2020
92.863.505/0001-06	Unimed Seguradora S/A	Unimed Seguradora	22/04/2020
12.973.906/0001-71	Unimed Seguros Patrimoniais S/A	Unimed Seguros Patrimoniais	22/04/2020
04.487.255/0001-81	Unimed Seguros Saúde S/A	Unimed Seguros Saúde	22/04/2020
14.995.581/0001-53	Águas Cuiabá S.A. - Concessionaria de Serviços Públicos de Água e Esgoto	Águas Cuiabá	23/04/2020
20.443.996/0001-17	Becker Financeira S.A Crédito, Financiamento e Investimento	Becker Financeira	23/04/2020

75.805.895/0001-30	Companhia Campolarguense de Energia - Cocel	Cocel - Companhia Campolarguense de Energia	23/04/2020
17.827.384/0001-13	Lancers Administradora de Benefícios de Saúde Ltda.	Lancers Administradora	24/04/2020
19.323.190/0001-06	Axa Seguros S.A.	Axa Seguros	27/04/2020
58.616.418/0001-08	Banco Fibra S.A.	Banco Fibra	27/04/2020
03.502.099/0001-18	Chubb Seguros Brasil S.A.	Chubb Seguros	27/04/2020
27.485.069/0001-09	Empresa Luz e Força Santa Maria S.A.	Empresa Luz e Força Santa Maria - ELFSM	27/04/2020
22.086.683/0001-84	HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos Ltda	HP Brasil	27/04/2020
61.100.145/0001-59	Indiana Seguros S.A.	Indiana Seguros	27/04/2020
61.550.141/0001-72	Liberty Seguros S.A.	Liberty Seguros	27/04/2020
33.164.021/0001-00	Tokio Marine Seguradora S.A.	Tokio Marine	27/04/2020
01.153.724/0001-38	Viverde Turismo Ltda	Amazonas by Viverde	27/04/2020
42.150.987/0001-70	Equatorial Previdência Complementar	Equatorial Previdência	28/04/2020
21.242.451/0001-05	EQ Seguros S/A	EQ Seguros (antiga Equatorial Seguradora)	28/04/2020
92.660.406/0001-19	Frigelar Comércio e Indústria Ltda.	Frigelar	28/04/2020
29.980.158/0001-57	HDI Seguros S/A	HDI Seguros	28/04/2020
73.516.106/0001-16	HS Administradora de Consórcios Ltda.	HS Consórcios	28/04/2020
00.338.763/0001-47	Plena Saúde Ltda	Plena Saúde	28/04/2020
26.900.161/0001-25	Rappi Brasil Intermediação de Negócios Ltda.	Rappi	28/04/2020
74.014.747/0001-35	Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Ágora Investimentos	29/04/2020
09.195.493/0001-37	Águas das Agulhas Negras S.A.	Águas das Agulhas Negras	30/04/2020
11.347.020/0001-50	Águas de Araçoiaba S.A.	Águas de Araçoiaba	30/04/2020
20.918.034/0001-77	Águas de Jahu S/A	Águas de Jahu	30/04/2020
02.150.336/0001-66	Águas de Niterói S.A.	Águas de Niterói	30/04/2020
03.119.806/0001-91	Águas de Nova Friburgo Ltda.	Águas de Nova Friburgo	30/04/2020
18.494.424/0001-15	Águas de Pará de Minas S.A.	Águas de Pará de Minas	30/04/2020
14.192.039/0001-62	Águas de Votorantim S.A.	Águas de Votorantim	30/04/2020
02.150.327/0001-75	Águas do Imperador S/A	Águas do Imperador	30/04/2020
01.280.003/0001-99	Águas do Paraíba S.A.	Águas do Paraíba	30/04/2020
02.013.199/0001-18	Concessionária Águas de Juturnaiba S.A.	Águas de Juturnaiba	30/04/2020
19.080.515/0001-77	Concessionária Águas de Paraty S.A.	Águas de Paraty	30/04/2020

15.579.674/0001-60	Fini Comercializadora Ltda.	Fini - Loja Online	30/04/2020
03.594.123/0001-96	Sanchez Cano Ltda.	Fini	30/04/2020
17.790.718/0001-21	Unimed Uberlândia Coop. Regional Trabalho Medico Ltda.	Unimed Uberlândia	30/04/2020
67.865.360/0001-27	American Life Companhia de Seguros	American Life Seguros	01/05/2020
17.281.106/0001-03	Companhia de Saneamento de Minas Gerais - Copasa MG	Copasa - Companhia de Saneamento de Minas Gerais	01/05/2020
09.104.426/0001-60	Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S.A. - Copanor	Copanor	01/05/2020
34.028.316/0001-03	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	Correios	01/05/2020
05.206.385/0001-61	Hughes Telecomunicações do Brasil LTDA	Hughes	01/05/2020
34.075.739/0001-84	Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá Ltda.	Universidade Estácio de Sá	01/05/2020
02.332.886/0011-78	XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários	Clear Corretora	01/05/2020
02.332.886/0016-82	XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Rico Investimentos	01/05/2020
02.332.886/0001-04	XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A.	XP Investimentos	01/05/2020
29.408.732/0001-05	XP Vida e Previdência S.A.	XP Vida e Previdência	01/05/2020
57.600.249/0001-55	Boehringer Ingelheim Animal Health do Brasil Ltda.	Boehringer Ingelheim - Saúde Animal	04/05/2020
60.831.658/0001-77	Boehringer Ingelheim do Brasil Química e Farmacêutica Ltda.	Boehringer Ingelheim - Saúde Humana	04/05/2020
76.492.701/0001-57	Britânia Eletrodomésticos S.A.	Britânia	04/05/2020
89.237.911/0001-40	Global Distribuição de Bens de Consumo Ltda.	Iplace	04/05/2020
16.670.753/0001-44	Herval Indústria de Móveis, Colchões e Espumas Ltda.	Herval Móveis e Colchões	04/05/2020
92.754.738/0001-62	Lojas Renner S.A.	Lojas Renner	04/05/2020
61.189.288/0001-89	Marisa Lojas S.A.	Lojas Marisa	04/05/2020
03.002.339/0001-15	Maxmix Comercial Ltda.	Camicado	04/05/2020

44.649.812/0001-38	Notre Dame Intermédica Saúde S.A.	NotreDame Intermédica	04/05/2020
30.680.829/0001-43	Nu Financeira S.A.	Nubank	04/05/2020
11.283.356/0001-04	Philco Eletronicos S.A.	Philco	04/05/2020
27.351.731/0001-38	Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	Cartões Renner (Realize CFI)	04/05/2020
62.691.043/0001-18	Wickbold & Nosso Pão Indústrias Alimentícias Ltda.	Seven Boys	04/05/2020
62.691.043/0001-18	Wickbold & Nosso Pão Indústrias Alimentícias Ltda.	Wickbold	04/05/2020
09.123.654/0001-87	Companhia de Água e Esgoto da Paraíba - Cagepa	Cagepa	05/05/2020
44.019.198/0001-20	Sinaf Previdencial Cia de Seguros	Sinaf Seguros	05/05/2020
02.255.187/0001-08	Unifique Telecomunicações S.A.	Unifique	05/05/2020
64.904.295/0001-03	Camil Alimentos S.A.	Camil	06/05/2020
72.381.189/0001-10	Dell Computadores do Brasil Ltda	Dell	06/05/2020
23.664.303/0001-04	DME Distribuição S.A. - DMED	DME Distribuição	06/05/2020
06.840.748/0001-89	Equatorial Piauí Distribuidora de Energia S.A.	Equatorial Piauí	06/05/2020
92.872.100/0001-26	GBOEX - Grêmio Beneficente	GBOEX	06/05/2020
61.586.558/0013-29	General Mills Brasil Alimentos Ltda.	General Mills (Yoki, Kitano, Mais Vita, Haagen Dazs, Betty Crocker)	06/05/2020
61.189.288/0001-89	Marisa Lojas S.A.	Marisa - Loja Online	06/05/2020
40.841.728/0001-60	Master Eletrônica de Brinquedos Ltda.	Laser Eletro	06/05/2020
33.337.122/0001-27	Ipiranga Produtos de Petróleo S.A.	Ipiranga	07/05/2020
76.882.612/0001-17	Clinipam - Clínica Paranaense de Assistência Médica Ltda.	Clinipam	08/05/2020
09.509.531/0001-89	ACBZ Importação e Comércio Ltda.	Asus	11/05/2020
07.739.644/0001-45	CK2 Gestão em Empreendimentos de Lazer e Turismo Ltda.	Magic City	11/05/2020
55.002.133/0001-99	Kellogg Brasil Ltda.	Kellanova (Kellogg's)	11/05/2020
15.245.499/0001-74	Paulista Serviços de Recebimentos e Pagamentos Ltda.	Paulista Serviços	11/05/2020
75.801.902/0001-26	Roca Sanitarios Brasil Ltda	Roca	11/05/2020
61.033.106/0001-86	Banco Crefisa S/A	Banco Crefisa	12/05/2020
02.725.347/0001-27	Care Plus Medicina Assistencial Ltda.	Care Plus Medicina Assistencial	12/05/2020

05.207.076/0001-06	Linea Alimentos Industria e Comercio S.A.	Linea	12/05/2020
43.483.122/0001-99	STB Student Travel Bureau Viagens e Turismo LTDA	STB - Student Travel Bureau	12/05/2020
18.848.204/0001-42	STB Travel Shop Agencia de Viagens e Turismo Ltda.	STB Travel Shop	12/05/2020
45.100.138/0001-09	Unimed São José do Rio Preto	Unimed São José do Rio Preto	12/05/2020
16.988.607/0001-61	MM Turismo & Viagens S.A.	MaxMilhas	13/05/2020
04.310.392/0001-46	Anhanguera Educacional Participações S/A	Faculdade Anhanguera	14/05/2020
88.446.034/0001-55	Centrais Elétricas de Carazinho S.A.	Eletrocar - Centrais Elétricas de Carazinho	14/05/2020
03.239.470/0001-09	Pitágoras Sistema de Educação Superior Sociedade Ltda.	Faculdade Pitágoras	14/05/2020
13.776.742/0001-55	Agillitas Soluções de Pagamentos Ltda.	Agillitas	15/05/2020
68.900.810/0001-38	Banco Rendimento S.A.	Banco Rendimento	15/05/2020
17.354.911/0001-10	Cotação Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	Cotação	15/05/2020
06.044.551/0001-33	Administradora de Consorcio Gazin Ltda.	Consórcio Gazin	18/05/2020
60.889.128/0001-80	Banco Sofisa S.A.	Banco Sofisa	18/05/2020
35.402.759/0001-85	Bimbo do Brasil Ltda.	Bimbo do Brasil (Pullman, Plusvita, Ana Maria, Nutrella, Rap10, Crocantíssimo)	18/05/2020
22.359.813/0001-05	Duracell Comercial e Importadora do Brasil Ltda.	Duracell	18/05/2020
28.411.905/0001-73	Gazin Industria de Colchões Ltda.	Colchões Gazin	18/05/2020
77.941.490/0001-55	Gazin Indústria e Comercio de Móveis e Eletrodomésticos Ltda	Móveis Gazin	18/05/2020
77.941.490/0294-80	Gazin Industria e Comercio de Moveis e Eletrodomésticos Ltda.	Gazin.com.br	18/05/2020
28.414.401/0001-07	Gazin Seguros S.A.	Gazin Seguros	18/05/2020
11.760.553/0001-69	Gazincred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento	Gazincred	18/05/2020
04.429.377/0001-11	Hershey do Brasil LTDA	Hershey's	18/05/2020
61.533.949/0001-41	S.A. O Estado de S. Paulo	Estadão (Jornal O Estado de S. Paulo)	18/05/2020
43.776.517/0001-80	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo Sabesp	Sabesp	19/05/2020

61.602.199/0001-12	Companhia Ultragaz S.A.	Ultragaz	19/05/2020
01.472.720/0003-84	Motorola Mobility Comércio de Produtos Eletrônicos Ltda.	Motorola	19/05/2020
30.617.319/0001-21	Santander Auto S.A.	Santander Auto	19/05/2020
02.447.949/0001-60	I.E. Agência de Viagens e Turismo S.A.	IE Intercâmbio	20/05/2020
60.884.855/0024-40	Ímpar Serviços Hospitalares S.A.	Hospital Águas Claras	20/05/2020
05.138.734/0001-55	Travelmate Intercâmbio e Turismo Franchising Ltda.	Travelmate Intercâmbio & Turismo	20/05/2020
32.778.350/0001-70	Ame Digital Brasil Ltda.	Ame Digital	21/05/2020
12.109.247/0001-20	Credz Administradora de Cartões	Credz	22/05/2020
35.336.310/0001-66	99 Food Delivery Tecnologia LTDA	99Food	25/05/2020
18.033.552/0001-61	99 Tecnologia Ltda.	99App	25/05/2020
13.122.801/0001-71	Aplicap Capitalização S/A	Aplicap Capitalização	25/05/2020
92.672.070/0001-04	Aplub - Associação dos Profissionais Liberais Universitários do Brasil	Aplub (Desativada)	25/05/2020
88.076.302/0001-94	Via Capitalização S.A.	Via Capitalização (antiga Aplub Capitalização)	25/05/2020
06.260.213/0001-39	Didaciebe - Centro Integrado de Educação Brasil Europa Ltda	Fatece	25/05/2020
12.272.084/0001-00	Equatorial Alagoas Distribuidora de Energia S.A.	Equatorial Alagoas	25/05/2020
13.411.192/0001-70	Metropolitan Educação Ltda	Faculdade Metropolitana de Ribeirão Preto	25/05/2020
62.527.619/0001-06	Royal Canin do Brasil Industria e Comercio Ltda.	Royal Canin do Brasil	25/05/2020
22.047.202/0001-21	Scoprire Educacional Ltda - ME	Escola Metropolitana de Ribeirão Preto	25/05/2020
92.323.245/0001-78	Sinosserra Corretora de Seguros Ltda	Sinosserra Seguros	25/05/2020
22.639.377/0001-28	Sinosserra Financeira S/A SCFI	Sinosserra Financeira	25/05/2020
09.532.099/0001-47	Strategy Educação Básica Ltda - ME	Colégio Copérnico	25/05/2020
02.713.529/0001-88	Alfa Seguradora S.A.	Alfa Seguradora	01/06/2020
61.079.117/0001-05	Alpargatas S.A.	Alpargatas (Havaianas, Dupé)	01/06/2020
31.895.683/0001-16	Banco Industrial do Brasil S/A	Banco Industrial do Brasil (BIB)	01/06/2020
14.056.028/0001-55	Capemisa Capitalização S.A.	Capemisa Capitalização	01/06/2020
18.096.627/0001-53	HDI Global Seguros S.A.	HDI Global Seguros	01/06/2020
10.394.422/0001-42	Hyundai Motor Brasil Montadora de Automóveis Ltda.	Hyundai Motor Brasil	01/06/2020
33.608.308/0001-73	Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A.	Mongeral Aegon Seguros e Previdência - MAG	01/06/2020

01.616.929/0001-02	Saneamento de Goiás S.A.	Saneago	01/06/2020
61.101.895/0001-45	Santher Fábrica de Papel Santa Therezinha S.A.	Santher	01/06/2020
00.122.327/0001-36	Santinvest S.A – Crédito, Financiamento e Investimentos	Santinvest	01/06/2020
13.590.585/0002-70	Netflix Entretenimento Brasil Ltda.	Netflix	03/06/2020
75.315.333/0001-09	Atacadão S.A	Atacadão	05/06/2020
03.470.727/0001-20	Ford Motor Company Brasil Ltda.	Ford	08/06/2020
17.574.231/0001-01	Fashion Business Comercio De Roupas Ltda	Youcom	09/06/2020
02.890.979/0001-46	Kian Importação Ltda	Kian Iluminação	09/06/2020
77.500.049/0001-38	Mercadomóveis Ltda.	Lojas MM - Mercadomóveis	09/06/2020
54.332.259/0001-69	Bil Viagens e Intercambios Ltda.	Bil Intercâmbios	10/06/2020
13.477.477/0001-04	MegaMamute Comércio On Line de Eletrônicos e Informática Ltda	MegaMamute	10/06/2020
00.377.239/0001-85	Aqbank Digital Pagamentos Ltda	Aqbank Pagamentos	15/06/2020
04.540.010/0001-70	Porto Seguro - Seguro Saúde S/A	Porto Seguro Saúde e Odonto	15/06/2020
16.551.758/0001-58	Porto Seguro Capitalização S.A.	Porto Seguro Capitalização	15/06/2020
14.380.200/0001-21	Ifood.com Agência de Restaurantes Online S.A.	iFood	16/06/2020
10.264.663/0001-77	BancoSeguro S.A.	BancoSeguro	17/06/2020
13.255.658/0001-96	Companhia Sul Sergipana de Eletricidade - Sulgipe	SULGIPE – Companhia Sul Sergipana de Eletricidade	17/06/2020
08.561.701/0001-01	Pagseguro Internet S.A.	Pagseguro	17/06/2020
01.109.184/0001-95	Universo Online S.A.	Universo Online - UOL	17/06/2020
09.403.893/0001-90	Hello Study Agência de Viagens e Intercambio Ltda.	Hello Study	18/06/2020
52.131.034/0001-19	Interep Representações Viagens e Turismo Ltda.	Interep	18/06/2020
15.298.993/0001-05	International Connection Educação Ltda.	Interconnect Exchange Brasil	18/06/2020
10.139.816/0001-54	Ws Network Agenciamento de Viagens Estudantis S.A.	World Study	24/06/2020
82.508.433/0001-17	Companhia Catarinense de Águas e Saneamento Casan	Casan - Companhia Catarinense de Águas e Saneamento	25/06/2020
01.984.199/0001-00	Cartão BRB S.A.	BRBCard	30/06/2020
50.235.449/0001-07	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Itu-Mairinque	Cerim	01/07/2020
22.164.990/0001-36	Eletrosom S.A.	Eletrosom	01/07/2020

04.403.408/0001-65	Panasonic do Brasil Ltda	Panasonic	01/07/2020
33.304.981/0001-10	Supermercados Mundial Ltda.	Supermercados Mundial	01/07/2020
31.036.275/0001-09	William e Rafael Comercio de Moveis Ltda	Menu Móveis	01/07/2020
45.242.914/0001-05	C&A Modas S.A.	C&A	03/07/2020
30.172.491/0001-19	Banco Hyundai Capital Brasil SA	Banco Hyundai Capital Brasil	13/07/2020
03.209.092/0001-02	Santander Capitalização S/A	Santander Capitalização	13/07/2020
09.083.175/0001-84	Mosaico Negocios de Internet S/A	Zoom	13/07/2020
15.048.754/0001-99	Calcenter Calçados Centro Oeste Ltda.	Studio Z	14/07/2020
43.575.877/0001-13	Drogaria Nova Esperança Eireli	Drogaria Nova Esperança	15/07/2020
04.067.191/0001-60	Editora Globo S/A	Editora Globo	15/07/2020
05.192.316/0001-46	Via Certa Financiadora S/A - C.F.I.	Via Certa Financiadora	16/07/2020
34.274.233/0001-02	Vibra Energia S.A	Postos Petrobras (Vibra Energia)	17/07/2020
01.438.784/0001-05	Leroy Merlin Companhia Brasileira de Bricolagem	Leroy Merlin	20/07/2020
75.055.772/0001-20	Unimed Curitiba Sociedade Cooperativa de Médicos	Unimed Curitiba	20/07/2020
03.264.927/0001-27	Manaus Ambiental S.A	Águas de Manaus	27/07/2020
30.723.886/0001-62	Banco Modal S.A.	Banco Modal	28/07/2020
05.389.174/0001-01	Modal Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda	modalmais	28/07/2020
13.504.675/0001-10	Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A.	Embasa	01/08/2020
63.063.689/0001-13	Faculdades Metropolitanas Unidas Educacionais Ltda.	Centro Universitário FMU	01/08/2020
62.596.408/0001-25	ISCP Sociedade Educacional Ltda.	Universidade Anhembi Morumbi	01/08/2020
21.480.265/0001-04	BRK Ambiental - Maranhão S.A.	BRK Ambiental Maranhão	03/08/2020
25.089.509/0001-83	Companhia de Saneamento do Tocantins - Saneatins	BRK Ambiental Tocantins (Saneatins)	03/08/2020
02.543.945/0001-85	Ultrafarma Saúde Eireli	Ultrafarma	04/08/2020
33.767.492/0001-02	Viver Previdencia	Viver Previdência	04/08/2020
06.990.590/0001-23	Google Brasil Internet Ltda.	Google	10/08/2020
04.670.195/0001-38	Cred-System Administradora de Cartões de Crédito Ltda	Credsystem	17/08/2020
01.608.379/0001-80	Unimed Centro-Oeste Paulista Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas	Unimed Centro Oeste Paulista	17/08/2020

92.843.531/0001-64	Aspecir Previdência	Aspecir Previdência	26/08/2020
14.459.063/0001-15	Lojas Dona do Lar LTDA	Lojas Dona do Lar	26/08/2020
95.611.141/0001-57	União Seguradora S/A - Vida e Previdência	União Seguradora	26/08/2020
62.144.175/0001-20	Banco Pine S/A	Banco Pine	01/09/2020
03.130.170/0001-89	Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	BrasilCard	01/09/2020
27.406.222/0001-65	Dacasa Financeira S/A - Sociedade de Crédito Financiamento e Investimento - Em Liquidação	Dacasa Financeira	01/09/2020
47.173.950/0001-81	Rinnai Brasil Tecnologia De Aquecimento Ltda	Rinnai	01/09/2020
61.585.865/0001-51	Raia Drogasil S.A.	Drogaria Onofre	09/09/2020
05.289.612/0001-60	Aspecir Soc. de Cred. ao Microemp. e a Empresa de Peq Porte Ltda.	Aspecir Sociedade de Crédito	11/09/2020
09.054.385/0001-44	InBrands	Ellus - Loja Online	11/09/2020
09.054.385/0001-44	InBrands S.A.	BobStore - Loja Online	11/09/2020
09.054.385/0001-44	InBrands S.A.	Richards - Loja Online	11/09/2020
09.054.385/0001-44	InBrands S.A.	Salinas - Loja Online	11/09/2020
09.054.385/0001-44	InBrands S.A.	VR Collezioni - Loja Online	11/09/2020
33.634.999/0001-80	Comprev Vida e Previdência S.A.	Comprev Vida e Previdência	14/09/2020
43.816.719/0001-08	Ferrero do Brasil Indústria Doceira e Alimentar Ltda.	Ferrero do Brasil	14/09/2020
63.310.411/0001-01	Tres Coracoes Alimentos S.A.	3corações	14/09/2020
21.214.807/0001-05	Compania de Servicios de Transporte Aereo Amazonas S/A	Amazonas Línea Aérea	17/09/2020
92.812.098/0001-08	Futuro Previdência Privada	Futuro Previdência Privada	21/09/2020
27.214.112/0001-00	AL5 S.A. Crédito, Financiamento e Investimento	AL5 Bank (Desativada)	22/09/2020
16.564.240/0001-59	Cooperativa de Economia e Credito Mutuo dos Ap Pens e Ido Lig ao Sind Nac dos Ap Pens e Idosos	Coopernapi	22/09/2020
82.984.287/0001-04	Irmãos Fischer SA industria e comercio	Fischer	28/09/2020
54.375.647/0001-27	Drogal Farmacêutica Ltda.	Drogal	01/10/2020
43.312.503/0001-05	Supera Farma Laboratórios S.A	Supera Farma	01/10/2020
13.427.325/0001-05	Launch Pad Tecnologia, Servicos e Pagamentos Ltda.	Hotmart	02/10/2020
00.779.721/0001-41	Cinemark Brasil S.A	Cinemark	07/10/2020

13.615.969/0001-19	Evidence Previdência S.A.	Evidence Previdência	08/10/2020
17.188.350/0001-26	Auxiliadora Previdência	AUX	14/10/2020
62.088.042/0001-83	Companhia de Seguros do Estado de São Paulo - Cosesp	Cosp	16/10/2020
95.619.003/0001-14	Previmil Vida e Previdência S.A.	Previmil Vida e Previdência	16/10/2020
32.724.962/0001-80	BTG Pactual Seguros S.A.	BTG Pactual Seguros	19/10/2020
19.449.767/0001-20	BTG Pactual Vida e Previdência S.A.	BTG Pactual Vida e Previdência	19/10/2020
38.733.648/0001-40	Editora e Distribuidora Educacional S.A.	EDE Editora e Distribuidora Educacional	19/10/2020
33.005.265/0001-31	IUNI UNIC Educacional Ltda.	Faculdade Unic	19/10/2020
03.568.170/0001-65	União de Ensino Unopar Ltda.	Faculdade Unopar	19/10/2020
04.492.733/0001-41	União de Faculdades do Amapá Ltda.	Faculdade FAMA	19/10/2020
02.959.800/0001-60	UNIME União Metropolitana para o Desenvolvimento da Educação e Cultura Ltda.	Faculdade UNIME	19/10/2020
01.378.407/0001-10	Aliança do Brasil Seguros S.A.	Aliança do Brasil (BB Seguros)	20/10/2020
90.180.605/0001-02	Gente Seguradora S.A.	Gente Seguradora	20/10/2020
14.868.712/0001-31	Akad Seguros S.A.	Akad Seguros (antiga Argo Seguros)	22/10/2020
12.834.724/0001-10	Administradora de Cartão de Crédito Palma Ltda.	Cartão Caedu (Administradora de Cartão de Crédito Palma)	26/10/2020
46.377.727/0001-93	Caedu Comércio Varejista de Artigos do Vestuário S.A.	Caedu	26/10/2020
06.136.920/0001-18	Zurich Santander Brasil Seguros S.A	Zurich Santander Seguros	26/10/2020
29.985.998/0001-02	Rio Grande Capitalização S.A.	Rio Grande Capitalização	27/10/2020
34.115.683/0001-44	Recíproca Assistência	Recíproca Assistência	28/10/2020
87.376.109/0001-06	Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S/A	Zurich Santander Vida e Previdência	28/10/2020
42.516.278/0001-66	Centauro Vida e Previdência S. A	Centauro-ON Vida e Previdência	29/10/2020
33.061.862/0001-83	Fator Seguradora S.A	Fator Seguradora	29/10/2020
93.202.448/0001-79	Kovr Capitalizacão S A	Kovr Capitalização (antiga Invest Cap)	29/10/2020
42.366.302/0001-28	Kovr Seguradora S A	Kovr Seguradora (antiga Invest Seguradora)	29/10/2020
17.479.056/0001-73	Kovr Previdência S A	Kovr Previdência (antiga Investprev Seguros e Previdência)	29/10/2020
76.678.101/0001-88	Upofa União Previdencial	UPOFA - União Previdencial	29/10/2020
23.694.731/0001-80	ALM Seguradora S.A. - Microseguradora	ALM Seguradora	30/10/2020

26.136.748/0001-00	MG Seguros, Vida e Previdência S.A.	MG Seguros	30/10/2020
33.016.221/0001-07	Mitsui Sumitomo Seguros S.A.	Mitsui Sumitomo Seguros	30/10/2020
61.067.161/0001-97	Nadir Figueiredo Industria e Comercio S.A.	Nadir Figueiredo - Marinex - Copo Americano - SM - Duralex - Colorex - Sempre	03/11/2020
30.862.594/0001-00	JNS Seguradora S/A	JNS Seguros	04/11/2020
26.384.531/0001-19	LGF Comercio Eletrônico LTDA	Grão de Gente	04/11/2020
33.054.826/0001-92	Companhia Excelsior de Seguros	Excelsior Seguros	06/11/2020
14.333.631/0001-37	Comprev Seguradora S/A	Comprev Seguradora	06/11/2020
92.892.256/0001-79	MBM Previdência Complementar	MBM Previdência Complementar	06/11/2020
87.883.807/0001-06	MBM Seguradora S/A	MBM Seguros	06/11/2020
11.699.534/0001-74	Pottencial Seguradora S.A	Pottencial Seguradora	06/11/2020
08.075.352/0001-18	Cooperativa de Crédito dos Empresários de Transportes do Sul do Brasil - TRANSPOCRED	Transpocred	09/11/2020
59.275.792/0001-50	General Motors do Brasil Ltda	Chevrolet	09/11/2020
31.688.927/0001-90	Stix Fidelidade E Inteligência S.A.	Stix	10/11/2020
60.853.264/0001-10	Liderança Capitalização S/A	Liderança Capitalização (Tele Sena)	11/11/2020
33.280.772/0001-83	Ailos Corretora e Administradora de Seguros Ltda	Ailos Corretora de Seguros	12/11/2020
88.663.828/0001-70	Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro	Sociedade Caxiense de Mútuo Socorro	13/11/2020
04.942.630/0001-36	Águas Colíder LTDA	Águas Colíder	17/11/2020
05.162.509/0001-54	Águas de Alta Floresta Ltda.	Águas Alta Floresta	17/11/2020
07.021.544/0001-89	Berkley International do Brasil Seguros S/A	Berkley Brasil Seguros	23/11/2020
50.662.436/0001-14	Crefisa Seguros S.A.	Crefisa Seguros	26/11/2020
32.191.644/0001-09	Sudaseg Seguradora de Danos E Pessoa S.A.	Sudaseg Seguradora	26/11/2020
24.856.160/0001-03	Youse Seguradora S.A.	Youse Seguradora	26/11/2020
92.661.388/0001-90	Itaú Vida e Previdência S/A	Itaú Vida e Previdência	27/11/2020
54.484.753/0001-49	Mapfre Vida S.A	Mapfre Vida	27/11/2020
06.068.410/0001-50	Pater Seguros S.A.	Pater Seguros	27/11/2020
02.713.530/0001-02	Alfa Previdência e Vida S/A	Alfa Previdência e Vida	30/11/2020
18.133.809/0001-57	Angelus Seguros S/A	Angelus Seguros	30/11/2020
15.144.017/0001-90	Companhia de Seguros Aliança da Bahia	Alba Seguradora (Antiga Aliança da Bahia)	30/11/2020
33.040.981/0001-50	AIG Seguros Brasil S/A	AIG Seguros	01/12/2020
29.961.505/0001-02	Hoje Previdência Privada	Hoje Previdência Privada	01/12/2020

03.558.096/0001-04	Rio's Capitalização S.A.	Rio's Capitalização (Antiga SulAmérica Capitalização)	01/12/2020
45.232.246/0001-27	Unimed Ribeirão Preto - Cooperativa De Trabalho Médico	Unimed Ribeirão Preto	01/12/2020
08.812.425/0001-07	Asbapi - Associação Brasileira de Aposentados, Pensionistas e Idosos	Asbapi - Associação Brasileira de Aposentados, Pensionistas e Idosos	02/12/2020
06.109.373/0001-81	Safra Seguros Gerais S/A	Safra Seguros Gerais	03/12/2020
30.902.142/0001-05	Safra Vida e Previdência S/A	Safra Vida e Previdência	03/12/2020
13.009.717/0001-46	Banco do Estado de Sergipe S.A.	Banese - Banco do Estado de Sergipe	07/12/2020
21.986.074/0001-19	Prudential do Brasil Vida em Grupo S/A	Prudential do Brasil Vida em Grupo	07/12/2020
75.222.224/0001-47	Unimed Londrina – Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Londrina	07/12/2020
07.017.295/0001-58	Aruana Seguradora S.A.	Aruana Seguradora	10/12/2020
03.518.732/0001-66	Hyundai Caoa do Brasil Ltda	Hyundai Caoa (Desativada)	11/12/2020
33.493.756/0001-79	Facta Seguradora S.A	Facta Seguradora	14/12/2020
19.486.258/0001-78	BMG Seguros S.A.	BMG Seguros	15/12/2020
14.525.684/0001-50	Essor Seguros S/A	Essor Seguros	16/12/2020
16.825.255/0001-23	Suhai Seguradora S/A	Suhai Seguradora	16/12/2020
72.145.931/0001-99	Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S.A.	Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros	16/12/2020
31.534.848/0001-24	Ezze Seguros S.A.	Ezze Seguros	17/12/2020
30.278.428/0001-61	L'oreal Brasil Comercial de Cosméticos Ltda.	L'Oréal Brasil	17/12/2020
20.646.890/0001-10	Omint Seguros S.A	Omint Seguros	18/12/2020
00.819.201/0001-15	Lojas Avenida S.A.	Lojas Avenida	22/12/2020
15.436.940/0001-03	Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	Amazon.com.br	23/12/2020
26.314.512/0001-16	Sicoob Seguradora de Vida e Previdência S.A	Sicoob Seguradora	23/12/2020
09.769.035/0001-64	Companhia Pernambucana de Saneamento	Compesa	04/01/2021
32.997.490/0001-39	Creditas Sociedade de Crédito Direto S/A	Creditas	04/01/2021
37.353.051/0001-07	Águas da Condessa S.A.	Águas da Condessa	08/01/2021
29.032.677/0001-93	Ciclic Corretora de Seguros S.A.	Ciclic	11/01/2021
30.366.229/0001-05	Itapeva XII Multicarteira Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios Não Padronizados	Itapeva Recuperação de Créditos	11/01/2021
33.822.131/0001-03	AXA Corporate Solutions Seguros S.A	AXA Corporate Solutions Seguros	13/01/2021
03.875.686/0001-52	Águas Canarana Ltda.	Águas Canarana	14/01/2021
16.920.256/0001-57	Itapoá Saneamento Ltda	Itapoá Saneamento	14/01/2021

09.296.295/0001-60	Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A	Azul Cargo	15/01/2021
08.587.950/0001-76	Atradius Crédito y Caución Seguradora S.A.	Atradius Crédito y Caución	18/01/2021
09.104.947/0001-17	Águas Comodoro Ltda.	Águas Comodoro	21/01/2021
04.202.450/0001-18	Águas Pontes e Lacerda Ltda.	Águas Pontes e Lacerda	21/01/2021
45.441.789/0001-54	Administradora de Consórcio Nacional Honda Ltda	Consórcio Nacional Honda	22/01/2021
56.813.140/0001-33	Corretora de Seguros Honda Ltda.	Seguros Honda	22/01/2021
38.155.802/0001-43	XS3 Seguros S.A	Caixa Residencial	28/01/2021
54.991.211/0001-62	Unimed de Assis Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Assis	29/01/2021
09.074.183/0001-64	Transbrasiliana - Concessionária de Rodovia S.A.	Concessionária Triunfo Transbrasiliana	01/02/2021
28.714.533/0001-54	Unimed Nova Iguaçu Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.	Unimed Nova Iguaçu	01/02/2021
38.122.278/0001-04	XS2 Vida e Previdência S.A.	XS2 Vida e Previdência	01/02/2021
08.872.199/0001-50	Dayprev Vida e Previdência S.A.	Dayprev Vida e Previdência	04/02/2021
07.163.211/0001-94	Previmax Previdência Privada E Seguradora S.A.	Previmax Previdência Privada e Seguradora	18/02/2021
34.656.383/0001-72	EAI Clube Automobilista S.A.	Abastece Aí - Km de Vantagens	23/02/2021
45.691.128/0001-87	CECME Johnson & Johnson	CooperJohnson	25/02/2021
30.689.848/0001-30	Lojas Sipolatti Comércio e Serviços Ltda	Lojas Sipolatti	26/02/2021
03.840.986/0001-04	Saint-Gobain Distribuição Brasil Ltda	Telhanorte	01/03/2021
32.402.502/0001-35	QI Sociedade De Crédito Direto S.A	QI Tech	02/03/2021
16.670.085/0001-55	Localiza Rent a Car S.A.	Localiza Rent a Car	03/03/2021
22.896.431/0001-10	Picpay Serviços S.A	PicPay	12/03/2021
30.306.294/0002-26	Banco BTG Pactual S.A.	Banco BTG Pactual	15/03/2021
13.758.102/0001-12	RCI Brasil Serviços e Participações Ltda	Renault On Demand	15/03/2021
02.286.479/0001-08	Localiza Fleet S.A	Localiza Meo	17/03/2021
16.624.611/0098-73	Empresa Gontijo de Transportes Ltda	Gontijo	01/04/2021
39.380.513/0001-00	Pier Seguradora S.A.	Pier Seguradora	08/04/2021
10.408.550/0001-06	Backseg - Gestão de Documentos e Recebíveis Ltda.	Backseg	09/04/2021
09.137.694/0001-88	Empresa de Saneamento de Palestina - ESAP S.A.	Empresa de Saneamento de Palestina - ESAP	09/04/2021

09.064.453/0001-56	Fairway Seguros S.A. (nova denominação de Travelers Seguros Brasil SA)	Fairway Seguros (antiga Travelers Seguros Brasil)	09/04/2021
76.610.062/0001-87	Incepa Revestimentos Cerâmicos Ltda.	Incepa	09/04/2021
04.629.140/0001-84	Systemcred Soluções em Recuperação de Ativos Ltda.	Systemcred	09/04/2021
20.857.131/0001-05	Blue Group Participações e Comercio Eletrônico	Marabraz.com	12/04/2021
09.263.541/0001-87	Saneamento De Mirassol - Sanessol -S.A	Saneamento de Mirassol - Sanessol	12/04/2021
29.365.880/0001-81	Buser Brasil Tecnologia Eireli	Buser Brasil	13/04/2021
01.691.945/0001-60	Paranaguá Saneamento S.A.	Paranaguá Saneamento	13/04/2021
53.859.112/0001-69	Companhia Jaguari de Energia	CPFL Santa Cruz	16/04/2021
04.172.213/0001-51	CPFL Piratininga de Força e Luz	CPFL Piratininga	16/04/2021
20.275.263/0001-10	Uze Promotora de Vendas Ltda	Uze	16/04/2021
81.052.722/0001-91	SudaVida Corretora de Seguros Ltda.	SudaVida (antiga Sudamerica Vida)	19/04/2021
05.888.139/0001-37	Educa Mais Brasil Programas Educacionais Ltda	Educa Mais Brasil Programas Educacionais	20/04/2021
12.584.063/0001-11	Águas Andradina S.A.	Águas Andradina	22/04/2021
12.849.536/0001-65	Águas de Castilho S.A.	Águas Castilho	22/04/2021
11.714.640/0001-80	Águas Piquete S.A.	Águas Piquete	22/04/2021
60.884.855/0019-83	Ímpar Serviços Hospitalares - SA	Maternidade Brasília	26/04/2021
16.989.036/0001-80	JBL Turismo Ltda.	JBL Turismo	26/04/2021
88.304.001/0001-70	Harald Industria e Comercio de Alimentos Ltda.	Harald	03/05/2021
00.946.953/0001-47	Unimed Três Rios Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Três Rios	03/05/2021
06.057.223/0305-93	Sendas Distribuidora S/A	Assaí Atacadista	05/05/2021
38.155.804/0001-32	XS4 Capitalização S.A.	XS4 Capitalização	06/05/2021
16.922.038/0001-51	Enjoei.com.br Atividades de Internet S.A.	Enjoei	10/05/2021
30.489.359/0001-35	Supermed Administradora de Benefícios Ltda	Supermed	10/05/2021
16.670.085/0001-55	Localiza Rent a Car S.A.	Localiza Seminovos	11/05/2021
92.772.540/0001-01	Transporte Turismo Ltda.	TTL Transportes	11/05/2021
92.667.948/0001-13	Unesul de Transportes LTDA	Unesul	11/05/2021
01.937.635/0001-82	Sonda Supermercados Exportação e Importação S.A.	Sonda Supermercados	12/05/2021
24.217.653/0001-95	L4B Logística Ltda.	L4B Logística (Loggi XD)	14/05/2021

18.277.493/0001-77	Loggi Tecnologia Ltda	Loggi	14/05/2021
26.669.170/0001-57	123 Viagens e Turismo Ltda.	123 Milhas	17/05/2021
42.274.696/0001-94	Adidas do Brasil Ltda.	Adidas	17/05/2021
29.213.298/0001-08	Loft Brasil Tecnologia Ltda.	Loft	17/05/2021
10.490.181/0001-35	Madeiramadeira Comércio Eletrônico S.A.	MadeiraMadeira	17/05/2021
02.860.694/0001-62	T4F Entretenimento S.A. (Time for Fun)	Tickets For Fun	17/05/2021
04.437.534/0001-30	Unidas S.A.	Unidas Rent a Car	17/05/2021
44.803.922/0001-02	Unimed Piracicaba Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos	Unimed Piracicaba	17/05/2021
21.642.756/0001-04	Viação Continental de Transportes LTDA	Viação Continental	18/05/2021
37.241.230/0001-52	Sumup Sociedade de Crédito Direto S/A	SumUp	19/05/2021
16.581.207/0001-37	DMCard Cartões de Crédito S.A.	DMCard	20/05/2021
43.283.811/0001-50	Kalunga Comercio e Industria Grafica LTDA	Kalunga	21/05/2021
59.274.605/0001-13	Banco GM S.A.	Chevrolet Serviços Financeiros (Banco GM)	24/05/2021
01.358.874/0001-88	Procter & Gamble Industrial e Comercial Ltda.	Procter & Gamble (P&G)	25/05/2021
49.937.055/0001-11	GMAC Administradora de Consórcios Ltda	Consórcio Nacional Chevrolet	26/05/2021
56.007.859/0001-87	Rápido Ribeirão Preto LTDA	Rápido Ribeirão Preto	27/05/2024
02.089.969/0001-06	Laticínios Bela Vista Ltda.	Piracanjuba	28/05/2021
15.011.336/0001-27	Next Tecnologia e Serviços Digitais S.A.	Banco Next	28/05/2021
84.453.844/0001-88	Tellerina Com. de Presentes e Arts. p/ Dec. S/A.	Vivara	31/05/2021
01.959.772/0001-18	Wiser Educação S.A.	Wiser Educação (Wise Up, Number One, MeuSucesso.com e Buzz Editora)	31/05/2021
44.597.052/0001-62	Abril Comunicações S.A. (em recuperação judicial)	Editora Abril	01/06/2021
00.028.986/0001-08	Elevadores Atlas Schindler S/A	Elevadores Atlas Schindler	01/06/2021
40.004.414/0001-03	Emotion Seguros S.A.	Emotion Seguros	01/06/2021
16.849.231/0001-04	Itambé Alimentos S.A.	Itambé	01/06/2021
34.538.625/0001-23	Lalamove Tecnologia (Brasil) Ltda.	Lalamove	07/06/2021
59.717.553/0001-02	Multilaser Industrial S.A.	Multilaser	07/06/2021
43.293.604/0001-86	Santa Helena Assistência Médica S/A	Santa Helena Saúde	07/06/2021

38.499.547/0001-56	Unimed Patos de Minas Cooperativa Trabalho Medico Ltda.	Unimed Patos de Minas	07/06/2021
02.974.733/0001-52	UPL Do Brasil Industria e Comercio de Insumos Agropecuários S.A.	UPL do Brasil	07/06/2021
19.468.242/0001-32	Zoop Tecnologia e Meios de Pagamento S.A.	Zoop	08/06/2021
24.252.610/0001-40	Mgw Ativos - Gestão e Administração de Créditos Financeiro Ltda	MGW Ativos	10/06/2021
82.640.558/0001-04	Karsten S.A	Karsten	11/06/2021
30.821.576/0001-80	Qsaude Operadora de Planos de Saúde Ltda	Qsaúde	11/06/2021
03.519.135/0001-56	Gree Electric Appliances do Brasil Ltda	Gree	14/06/2021
28.904.092/0001-53	Reserva Administradora de Consorcio Ltda	Consórcio Reserva	14/06/2021
50.739.135/0001-41	Sobam - Centro Médico Hospitalar S.A.	SOBAM Centro Médico	14/06/2021
35.977.097/0001-71	Up. P Sociedade de Empréstimo Entre Pessoas S.A.	UP.P	14/06/2021
28.195.667/0001-06	Banco Abc Brasil S.A.	Banco ABC	15/06/2021
27.865.757/0069-92	Globo Comunicação e Participações S.A.	Cartola	16/06/2021
27.865.757/0069-92	Globo Comunicação e Participações S.A.	Combate	16/06/2021
27.865.757/0069-92	Globo Comunicação e Participações S.A.	Premiere	16/06/2021
27.865.757/0069-92	Globo Comunicação e Participações S.A.	Globoplay	16/06/2021
13.477.066/0001-19	Etna Comercio de Moveis e Artigos para Decoração S.A.	Etna	21/06/2021
15.427.207/0001-14	Infracommerce Negócios e Soluções em Internet Ltda.	Infracommerce	21/06/2021
02.907.387/0001-90	Itapemirim Transportes Aéreos Ltda.	Itapemirim Transportes Aéreos (DESATIVADA)	25/06/2021
10.625.931/0001-39	Booking.com Brasil Serviços de Reserva de Hotéis Ltda.	Booking.com	29/06/2021
78.876.950/0001-71	Cia. Hering	Hering	30/06/2021
49.732.175/0001-82	Estok Comércio e Representações SA.	Tok&Stok - Loja Online	01/07/2021
14.049.467/0001-30	Lactalis do Brasil - Comércio, Importação e Exportação de Laticínios Ltda.	Lactalis (Président Parmalat Elegê Batavo Cotochês Poços de Caldas Balkis Boa Nata Dobon Galbani)	01/07/2021
52.771.516/0001-33	Viação Santa Cruz Ltda	Viação Santa Cruz	05/07/2021
08.867.234/0001-42	Condomínio do Salvador Shopping	Salvador Shopping	06/07/2021

39.331.296/0001-69	Philips Domestic Appliances do Brasil Ltda.	Philips Walita	06/07/2021
07.594.978/0001-78	Smartfit Escola de Ginástica e Dança S.A.	Smartfit	06/07/2021
10.308.689/0001-70	BENX Empreendimentos Imobiliários Ltda.	Benx Incorporadora	07/07/2021
47.769.120/0001-11	Rio Verde Engenharia e Construcoes Ltda	Rio Verde Engenharia	08/07/2021
13.039.848/0001-76	Sub-condomínio Shopping Center Salvador Norte Shopping	Salvador Norte Shopping	15/07/2021
29.846.286/0001-02	88i Seguradora Digital S.A.	88i Seguradora Digital	21/07/2021
04.692.027/0001-43	Luxottica Brasil Produtos Oticos e Esportivos LTDA	Luxottica	21/07/2021
02.133.263/0001-02	Oticas Carol Ltda	Óticas Carol	21/07/2021
13.257.648/0001-90	Sgh Brasil Comercio de Óculos Ltda	Sunglass Hut	21/07/2021
23.803.719/0001-66	Subcondomínio Shopping Center Riomar Presidente Kennedy	Shopping Riomar Kennedy	21/07/2021
05.841.967/0001-10	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Fabricantes de Calçados de Sapiranga Ltda	Poupecredi	26/07/2021
22.782.586/0001-26	IM Franchising Ltda	Instituto Mix de Profissões	26/07/2021
32.752.602/0001-91	RioMar Shopping Aracaju	Shopping Riomar Aracaju	27/07/2021
21.399.573/0001-00	Subcondomínio Shopping Center Riomar Fortaleza	Shopping Riomar Fortaleza	27/07/2021
02.296.771/0001-01	Condomínio do Shopping Center Jardins	Shopping Jardins Aracaju	29/07/2021
16.888.022/0001-70	Subcondomínio Riomar Recife	Shopping Riomar Recife	29/07/2021
04.740.876/0001-25	Alelo S.A.	Alelo - Veloe - Pede Pronto	02/08/2021
11.523.542/0001-65	The Body Shop Brasil Franquias Ltda	The Body Shop	02/08/2021
24.277.422/0001-77	Uniconsult Administradora de Benefícios e Serviços LTDA	Uniconsult Administradora de Benefícios	02/08/2021
88.766.936/0001-79	Marelli Móveis para Escritório S.A.	Marelli - Móveis para Escritório	09/08/2021
11.724.258/0001-57	Beleza.com Comercio de Produtos de Beleza e Serviços de Cabeleireiros S.A.	Beleza na Web Pro	10/08/2021
11.137.051/0001-86	Interbelle Comércio de Produtos de Beleza Ltda	OUI Paris	10/08/2021
35.274.306/0001-10	Pintos S.A - Crédito Financiamento e Investimento	Pincred	10/08/2021
35.635.824/0001-12	Shps Tecnologia e Serviços Ltda	Shopee Brasil	16/08/2021
00.080.671/0001-00	Caramuru Alimentos S.A.	Caramuru Alimentos	20/08/2021

00.160.015/0001-17	Multi B Distribuidora de Produtos de Beleza Ltda	Multi B	23/08/2021
41.553.492/0001-20	Zema Seguros S/A	Zema Seguros	23/08/2021
16.670.085/0001-55	Localiza Rent a Car S.A.	Localiza Zarp	31/08/2021
13.347.016/0001-17	Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.	Facebook / Instagram	01/09/2021
10.793.428/0001-92	Fairfax Brasil Seguros Corporativos S/A	Fairfax Brasil	01/09/2021
00.280.273/0029-38	Samsung Eletrônica da Amazonia Ltda	Samsung - Loja Online	01/09/2021
06.004.860/0001-80	Bem Brasil Alimentos S/A	Bem Brasil Alimentos	09/09/2021
13.673.743/0002-55	Bom Negócio Atividades de Internet Ltda	OLX	09/09/2021
34.711.571/0001-56	Vitreo Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários SA	Vitreo DTVM (DESATIVADA) (Atual Banco BTG Pactual)	13/09/2021
73.178.600/0001-18	Cyrela Brazil Realty S.A. Empreendimentos e Participações	Cyrela	15/09/2021
08.281.952/0001-32	Living Empreendimentos Imobiliários S/A	Living	15/09/2021
31.394.438/0001-25	Vivaz Vendas Consultoria Imobiliária Ltda	Vivaz	15/09/2021
42.518.229/0001-62	Oxxy Seguradora S.A.	Oxxy Seguradora	16/09/2021
16.614.075/0001-00	Direcional Engenharia S/A	Direcional Engenharia	20/09/2021
33.136.888/0001-43	BRB Crédito Financiamento E Investimento S A	Financeira BRB	21/09/2021
23.559.907/0001-90	Supernow Portal e Serviços de Internet Ltda	Supermercado Now	28/09/2021
17.204.944/0001-83	OLX Pay Instituição de Pagamento Ltda	OLX Pay	01/10/2021
45.399.961/0001-59	Unimed de Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Sorocaba	01/10/2021
08.467.115/0001-00	Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica	CEEE Distribuição	04/10/2021
07.057.185/0001-10	Unimed Maranhão do Sul - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Maranhão do Sul	05/10/2021
38.377.167/0001-49	Itapemirim Bank	ITA Bank (Desativada)	06/10/2021
76.590.884/0001-43	Unimed do Estado de Santa Catarina Fed. Est. das Coop. Médicas	Unimed Santa Catarina	06/10/2021
10.483.444/0001-89	Betânia Lácteos S.A.	Betânia Lácteos	13/10/2021
22.172.203/0001-06	b.blend máquinas e bebidas s.a.	B.blend Máquinas e Bebidas	18/10/2021
18.111.886/0001-06	Deezer Music Brasil Ltda.	Deezer	18/10/2021
27.815.074/0001-32	Shipp do Brasil Tecnologia Ltda	Shipp - Americanas Delivery	18/10/2021
49.058.654/0001-65	Flexform Industria e Comercio de Moveis Ltda	Flexform	27/10/2021

28.151.363/0001-47	Companhia Espírito Santense de Saneamento - Cesan	Cesan	01/11/2021
43.180.355/0001-12	Pefisa S.A. Crédito Financiamento e Investimento	Pefisa	09/11/2021
81.064.511/0001-79	Unimed Apucarana - Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Apucarana	11/11/2021
14.546.674/0001-09	Airbnb Serviços Digitais Ltda.	Airbnb	17/11/2021
42.310.775/0001-03	Águas do Rio 1 SPE S.A.	Águas do Rio	19/11/2021
64.711.500/0001-14	UCB Biopharma Ltda.	UCB Biopharma	19/11/2021
00.252.848/0001-08	Telecine Programação de Filmes Ltda.	Telecine	01/12/2021
05.406.034/0001-02	Puma Sports Ltda	Puma	06/12/2021
13.403.189/0001-05	Pitzi.com.br Reparação e Manutenção de Equipamentos Eletrônicos Ltda.	Pitzi	09/12/2021
11.275.560/0001-75	RecargaPay Instituição de Pagamento Ltda.	RecargaPay	13/12/2021
40.083.667/0001-10	Capital Consig Sociedade de Crédito Direto S.A.	Capital Consig	15/12/2021
56.642.960/0001-00	Lojas Cem S/A	Lojas Cem	15/12/2021
09.093.813/0001-48	Titânia Comercio e Serviços de Tecnologia da Informação Ltda.	Titânia Telecom	15/12/2021
03.628.561/0001-28	Zap S.A. Internet	Zap Imóveis	17/12/2021
61.412.110/0001-55	Drogaria São Paulo S.A.	Drogaria São Paulo	20/12/2021
33.438.250/0001-67	Drogarias Pacheco S/A	Drogarias Pacheco	20/12/2021
36.947.229/0001-85	Cobuccio Sociedade De Crédito Direto S.A.	Ágil	21/12/2021
06.982.609/0001-90	Orion Instituição de Pagamentos S.A.	C&A Pay	21/12/2021
36.213.646/0001-02	Baianão Móveis e Eletrodomésticos Ltda	Baianão Móveis	06/01/2022
08.584.116/0001-27	Infoar Comercio e Serviços em Ar-Condicionado e Informática Eireli	Continental Center (DESATIVADA)	24/01/2022
08.584.116/0001-27	Webcontinental LTDA.	WebContinental	24/01/2022
07.679.404/0001-00	Banco Topázio S.A.	Banco Topázio	26/01/2022
12.954.744/0001-24	Hurb Technologies S.A.	Hurb - Hotel Urbano	01/02/2022
04.295.599/0001-99	CAC Engenharia S.A.	CAC Engenharia	02/02/2022
04.124.922/0001-61	Multimarcas Administradora de Consórcios Ltda.	Multimarcas Consórcios	07/02/2022
07.138.049/0001-54	Liga Invest Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.	Liga Invest (Antiga Lecca DTVM)	11/02/2022
36.503.186/0001-49	Leve Saúde Operadora de Planos de Saúde Ltda.	Leve Saúde	11/02/2022
32.088.314/0001-84	99pay S.A.	99Pay	14/02/2022

45.153.382/0001-21	Italia Trasporto Aereo S.P.A.	Italia Trasporto Aereo (ITA Airways)	14/02/2022
45.208.495/0001-87	Fast Colombia S.A.S.	Viva Air (Desativada)	18/02/2022
42.353.180/0002-16	Iguá Rio de Janeiro S.A.	Iguá Rio de Janeiro	18/02/2022
04.222.235/0001-89	Sempre Odonto Planos Odontológicos Ltda.	Sempre Odonto	22/02/2022
27.865.757/0069-92	Globo Comunicação e Participações S.A.	Giga Gloob	15/03/2022
07.724.708/0001-34	Centro Universitário Unifatecie	Centro Universitário Unifatecie	17/03/2022
36.567.721/0001-25	Sami Assistência Médica Ltda.	Sami Saúde	18/03/2022
39.580.673/0001-01	BRK Ambiental - Região Metropolitana de Maceió S.A.	BRK Ambiental - Região Metropolitana de Maceió	24/03/2022
34.052.649/0001-78	Cora Pagamentos LTDA	Cora	24/03/2022
32.596.301/0001-16	Boletoflex Tecnologia e Serviços S.A.	Boletoflex	29/03/2022
62.136.304/0001-38	Editora Moderna Ltda.	Editora Moderna	29/03/2022
14.158.418/0001-36	Santillana Educação Ltda	Santillana Educação	29/03/2022
08.623.848/0001-89	Soluções Moderna Editora e Serviços Educacionais Ltda	Soluções Moderna	29/03/2022
20.274.100/0001-13	Doghero Agencia Online de Serviços para Animais de Estimação Ltda.	Dog Hero	30/03/2022
10.864.846/0001-23	Petsupermarket Comércio de Produtos para Animais S.A.	Petlove	30/03/2022
20.001.161/0001-07	Porto Pet Administração de Planos de Saúde Animal S.A.	Porto.Pet	30/03/2022
33.775.974/0001-04	ATIVA Investimentos S/A Corretora de Títulos, Câmbio e Valores	Ativa Investimentos	31/03/2022
97.578.090/0001-34	Muxfeldt, Marin e Cia. Ltda.	Mux Energia	01/04/2022
34.378.264/0001-03	Rappipay Instituição de Pagamento Ltda	Rappipay	04/04/2022
07.652.226/0001-16	Lecca Crédito Financiamento e Investimento S.A.	Lecca CFI	05/04/2022
87.296.026/0001-07	Benoit Eletrodomésticos Ltda.	Lojas Benoit	11/04/2022
00.938.574/0001-05	Concessionária Rio Teresópolis S.A.	Concessionária Rio Teresópolis CRT	11/04/2022
18.188.384/0001-83	Crefaz Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e a Empresa de Pequeno Porte	Crefaz	18/04/2022
11.114.284/0001-63	Casa & Vídeo Brasil S.A.	Casa & Vídeo	25/04/2022
20.251.847/0001-56	Sudacred Sociedade de Crédito ao	Sudacred	05/05/2022

	Microempreendedor e a Empresa de Pequeno Porte Ltda.		
27.001.440/0001-10	Viasat Brasil Serviços de Comunicações Ltda.	Viasat	10/05/2022
66.916.305/0001-56	Unimed Sudoeste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Sudoeste Paulista	11/05/2022
38.129.006/0001-36	Numbrs Sociedade de Crédito Direto S.A.	Numbrs	12/05/2022
05.949.989/0002-89	Reistar Industria e Comercio de Eletrônicos Ltda	Amvox	12/05/2022
03.868.136/0001-06	Nova Fibra Telecom S.A	Nova Fibra Telecom (Desativada) (Atual Ligga Telecom)	17/05/2022
03.494.776/0012-56	Ammo Varejo S.A.	Artex	23/05/2022
03.494.776/0001-01	Ammo Varejo S.A.	Mmartan	23/05/2022
07.663.140/0001-99	Coteminas S.A.	Santista	24/05/2022
18.572.225/0001-88	Concessionaria das Rodovias Centrais do Brasil S.A.	Concessionária Triunfo Concebra	30/05/2022
07.799.277/0001-75	Valor Sociedade de Crédito Direto S.A.	Valor Financiamentos	31/05/2022
22.163.297/0001-49	Concessionária Ponte Rio-Niterói S.A - Ecoponte	Concessionária Ecoponte	06/06/2022
17.392.519/0001-65	E-vino Comercio de Vinhos Ltda.	Evino	06/06/2022
13.728.375/0001-14	Grand Cru Distribuidora Ltda	Grand Cru	06/06/2022
39.587.424/0001-30	UY3 Sociedade de Crédito Direto S/A	UY3 Sociedade de Crédito Direto	06/06/2022
36.230.547/0001-20	Age Telecomunicações Ltda.	Age Telecom	08/06/2022
01.754.239/0001-10	Refrigeração Dufrio Comercio e Importação Ltda.	Dufrio	14/06/2022
15.484.093/0001-44	Eco101 Concessionária de Rodovias S.A.	Concessionária Eco101	27/06/2022
09.313.969/0001-97	Auto Pista Litoral Sul S.A.	Concessionária Rodovia Arteris Litoral Sul	29/06/2022
09.326.342/0001-70	Autopista Fernão Dias S.A.	Concessionária Rodovia Fernão Dias	29/06/2022
09.324.949/0001-11	Autopista Fluminense S/A	Concessionária Rodovia Arteris Fluminense	29/06/2022
06.337.280/0001-04	Fresnomaq Indústria de Máquinas S/A	WAP - Fresnomaq	29/06/2022
09.325.109/0001-73	Autopista Planalto Sul S.A.	Concessionária Rodovia Planalto Sul	29/06/2022
09.336.431/0001-06	AutoPista Regis Bettencourt S/A	Concessionária Rodovia Régis Bittencourt	29/06/2022
19.642.306/0001-70	Concessionária de Rodovia Sul-Matogrossense S.A.	Concessionária CCR MSVia	01/07/2022

15.090.690/0001-94	Concessionária Ecovias do Araguaia S.A.	Concessionária Ecovias do Araguaia	01/07/2022
35.593.905/0001-05	Concessionária Ecovias do Cerrado S.A.	Concessionária Ecovias do Cerrado	01/07/2022
19.521.322/0001-04	Concessionária Rota do Oeste S.A.	Concessionária Rota do Oeste	01/07/2022
19.208.022/0001-70	ECO050 - Concessionária de Rodovias S.A.	Concessionária Eco050	01/07/2022
02.511.048/0001-90	Empresa Concessionária de Rodovias do Sul S.A. - Ecosul	Concessionária Ecosul	01/07/2022
10.670.314/0001-55	Viabahia Concessionária de Rodovias S/A	Concessionária ViaBahia	01/07/2022
32.161.500/0001-00	CCR-ViaSul – Concessionária das Rodovias Integradas do Sul S.A.	Concessionária CCR ViaSul	04/07/2022
36.763.716/0001-98	Concessionária Catarinense de Rodovias S.A.	Concessionária CCR ViaCosteira	04/07/2022
05.456.604/0001-60	Gadkin Alimentos S.A.	Kicaldo	04/07/2022
46.411.471/0001-93	Arka Seguradora S/A	Suíça Seguradora	07/07/2022
41.182.665/0001-40	Avla Seguros Brasil S.A.	Avla Seguros	07/07/2022
03.853.896/0001-40	Marfrig Global Foods S.A.	Marfrig	08/07/2022
47.960.950/0001-21	Magazine Luiza S.A.	Maga + (DESATIVADA)	11/07/2022
15.173.776/0001-80	Social Bank Banco Múltiplo S/A	Social Bank	11/07/2022
37.960.905/0001-13	Sombrero Seguros S/A	Sombrero Seguros	12/07/2022
33.041.062/0001-09	Traditio Companhia de Seguros	Traditio Companhia de Seguros	12/07/2022
40.475.846/0001-00	J17 - Sociedade de Crédito Direto S/A	J17 Sociedade de Crédito Direto	18/07/2022
09.414.761/0001-64	K-Infra Rodovia do Aço S.A.	Concessionária Rodovia do Aço	19/07/2022
25.054.171/0001-24	Federação dos Agricultores na Agricultura Familiar do Brasil	FEDAF-BR - Federação dos Agricultores na Agricultura Familiar do Brasil	25/07/2022
98.102.924/0001-01	Deltasul Utilidades Ltda.	Deltasul	26/07/2022
44.319.688/0001-42	Concessionária do Sistema Rodoviário Rio - São Paulo S.A.	Concessionária CCR RioSP	04/08/2022
46.759.101/0001-41	Dasseg Seguros S.A.	Dasseg Seguros	05/08/2022
33.603.457/0001-40	Banco Rodobens S.A.	Banco Rodobens	08/08/2022
45.713.971/0001-17	BRQUALY Administradora de Consórcios Ltda.	BR Qualy Consórcio	08/08/2022
59.129.403/0001-88	CNF Administradora de Consórcio Nacional Ltda.	CNF Consórcio	08/08/2022
95.289.500/0001-00	Departamento Municipal de Energia de Ijuí	Departamento Municipal de Energia de Ijuí - DEMEI	08/08/2022
87.433.413/0001-48	Portobens Administradora de Consórcios Ltda.	Consórcio Mercedes Benz	08/08/2022

46.241.852/0001-71	Comprev Sociedade de Crédito Direto S.A	Comprev Sociedade de Crédito Direto - COMPREVFIN	11/08/2022
42.292.007/0001-74	Rio+ Saneamento BL3 S.A	Rio Mais Saneamento	11/08/2022
33.908.575/0001-66	Sindicato Nacional dos Condutores da Marinha Mercante e Afins	Sindicato Nacional dos Condutores da Marinha Mercante e Afins - SINCOMAM	12/08/2022
39.738.065/0001-74	FFCRED Sociedade de Crédito Direto S.A.	FFCred	15/08/2022
97.505.838/0001-79	CERFOX - Cooperativa de Distribuição de Energia Fontoura Xavier	Cooperativa de Distribuição de Energia Fontoura Xavier - CERFOX	18/08/2022
07.112.529/0001-46	Goshme Soluções para a Internet Ltda.	Jusbrasil	22/08/2022
45.745.537/0001-19	Eagle Sociedade de Crédito Direto S.A.	Eagle Sociedade de Crédito Direto	23/08/2022
44.187.990/0001-94	Darwin Seguros S.A.	Darwin Seguros	29/08/2022
03.847.413/0001-02	MULVI Instituição de Pagamento S.A.	BaneseCard	01/09/2022
10.398.952/0001-69	Confederação Nacional das Cooperativas Centrais de Crédito e Economia Familiar e Solidaria	Cresol	02/09/2022
00.880.446/0001-58	Companhia de Concessão Rodoviária Juiz de Fora-Rio	Concessionária Concer	22/09/2022
78.274.610/0001-70	Cooperativa de Eletricidade Praia Grande	Ceprag	22/09/2022
47.747.969/0001-94	Color Visão do Brasil Industria Acrílica Ltda.	Colormaq	26/09/2022
12.865.507/0001-97	BRK S/A. Crédito, Financiamento e Investimento	BRK Financeira	06/10/2022
40.405.281/0001-87	G Optimus Intermediação em Vendas Online LTDA	Tokbelas	06/10/2022
86.433.042/0001-31	Cooperativa de Eletrificação de Braço do Norte	Cerbranorte	10/10/2022
91.982.348/0001-87	Hidropan Distribuição de Energia S.A.	Hidropan	11/10/2022
34.337.707/0001-00	BMP Money Plus Sociedade de Crédito Direto S.A.	BMP Money Plus	13/10/2022
86.532.348/0001-45	Cooperativa Energética Cocal	Coopercocal	17/10/2022
13.884.775/0001-19	Hub Pagamentos S.A.	Hub Pagamentos - Fintech Magalu	17/10/2022
41.034.197/0001-67	Associação de Suporte Assistencial e Beneficente para Aposentados, Servidores e Pensionistas Dobrasil	Asabasp Brasil	18/10/2022

05.480.701/0001-99	Sociedade Assistencial dos Aposentados, Pensionistas e Idosos	Saapi	18/10/2022
86.512.670/0001-02	Cersul - Cooperativa de Distribuição de Energia	Cersul	20/10/2022
36.552.889/0001-67	Anapi - Associação Nacional dos Aposentados e Pensionistas do INSS	Anapi	26/10/2022
29.884.545/0001-90	EcoRioMinas Concessionária de Rodovias S.A.	Concessionária EcoRioMinas	31/10/2022
51.855.716/0001-01	Rodobens Administradora de Consórcios LTDA	Rodobens Consórcio	03/11/2022
03.977.536/0001-50	Global Products Solutions Latin America Industria e Comercio S.A	Score Group	16/11/2022
28.300.565/0001-03	Titanium Publicações e Editora Ltda	MeuFluxo	17/11/2022
19.726.048/0001-00	Concessionaria BR-040 SA	Concessionária Via 040 (Desativada)	22/11/2022
15.266.912/0001-87	Move Mais Meios de Pagamento Ltda	Move Mais	22/11/2022
39.330.901/0001-87	KDB Meios de Pagamentos S.A.	Kardbank	28/11/2022
08.357.240/0001-50	Banco CSF	Cartão Sams	29/11/2022
83.647.990/0001-81	Cooperativa Aliança - Cooperaliança	Cooperaliança	29/11/2022
78.829.843/0001-92	Cooperzem Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica	Cooperzem Distribuição	29/11/2022
42.789.521/0001-10	TicketMaster Brasil Ltda.	TicketMaster Brasil	12/12/2022
15.011.719/0001-03	BITZ Instituição De Pagamento S/A	Bitz (DESATIVADA)	14/12/2022
82.574.864/0001-81	Cooperativa de Prest. de Serviços Públicos de Dist. de Energia Elétrica Senador Esteves Junior-Cerej	Cerej	16/12/2022
35.184.890/0001-13	JetSMART Airlines S.A.	JetSMART Airlines - Argentina	16/12/2022
05.965.546/0001-09	Companhia de Eletricidade do Amapá - CEA	Equatorial Amapá (CEA)	23/12/2022
94.813.102/0001-70	Três Tentos Agroindustrial S/A	3tentos	26/12/2022
91.950.261/0001-28	Creluz - Cooperativa De Distribuicao De Energia	Creluz-D	27/12/2022
05.577.343/0001-37	Mastercard Brasil Soluções de Pagamento Ltda	Mastercard Brasil	02/01/2023
40.011.095/0001-63	Caixa Consórcio (XS5 Administradora de Consórcios)	XS5 Administradora de Consórcios S.A.	09/01/2023

31.931.053/0001-50	Solfácil Energia Solar Tecnologia e Serviços Financeiros Ltda.	Solfácil	16/01/2023
05.515.790/0001-61	Associação Nacional de Suporte Assistencial dos Aposentados e Pensionistas	Anasap	19/01/2023
04.962.772/0001-65	Fiserv do Brasil Instituição de Pagamento Ltda.	Fiserv	24/01/2023
26.053.122/0001-30	Sanna Entretenimento Ltda	Olha o Ingresso	24/01/2023
03.624.173/0001-79	Tecno Sud América Ltda	Tecno Eletros (Lofra, Bertazzoni, Tecno e Elica)	25/01/2023
52.777.034/0001-90	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim	Cemirim	26/01/2023
30.297.195/0001-44	Facily Soluções e Tecnologia LTDA	Facily	01/02/2023
48.176.336/0001-36	Pagol Sociedade de Crédito Direto S.A	Pagol	02/02/2023
01.522.368/0001-82	Banco BNP Paribas Brasil S.A	Banco BNP Paribas	08/02/2023
34.064.579/0001-78	Apobem - Associação de Apoio e Benefícios para Servidores Públicos e Privados do Brasil	Apobem	09/02/2023
52.548.732/0001-14	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes	CERMC	13/02/2023
58.295.213/0001-78	Philips Medical Systems Ltda	Philips Medical Systems	13/02/2023
06.067.949/0001-95	Suinco Cooperativa de Suinocultores LTDA	Suinco	16/02/2023
09.257.558/0001-21	Cooperativa de Distribuição de Energia Teutonia - Certel	Certel Energia	27/02/2023
90.660.754/0001-60	Coprel Cooperativa de Energia	Coprel	03/03/2023
38.224.857/0001-68	Delcred Sociedade de Crédito Direto S.A.	Delbank	03/03/2023
10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	Animale	13/03/2023
10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	ByNV	13/03/2023
10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	Cris Barros	13/03/2023
10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	Fábula	13/03/2023
10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	Farm	13/03/2023

10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	Foxtton	13/03/2023
10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	Maria Filó	13/03/2023
10.285.590/0001-08	Grupo de Moda Soma S.A.	Off Premium	13/03/2023
45.289.329/0001-52	SAAE Serviço Autônomo de Água e Esgoto Barretos	SAAE Barretos	13/03/2023
27.707.397/0001-02	Cooperativa de Eletrificação Rural Cachoeiras Itaboraí Ltda.	Cerci	16/03/2023
04.230.630/0001-03	Jbcred S/A Sociedade de Crédito Direto ao Microempreendedor	JBCred	16/03/2023
08.351.293/0001-63	Tech Shop.com.br Comercio e Serviços de Informática Ltda.	TechShop.com.br	16/03/2023
46.938.918/0001-87	Vinci Vida e Previdência S.A.	Vinci Vida e Previdência	17/03/2023
01.763.720/0001-71	Ventisol Industria E Comercio S.A.	Ventisol	20/03/2023
39.565.194/0001-08	XS6 Assistência S.A.	Caixa Assistência	24/03/2023
06.555.530/0002-63	Hiper Textil Cama Mesa e Banho Ltda	Estilo e Conforto	27/03/2023
42.723.848/0001-99	Baru Sociedade de Crédito Direto SA	BaruCred	27/03/2023
40.120.343/0001-04	Proxima Telecomunicações S.A.	Proxima Telecom	31/03/2023
44.067.725/0001-72	Via Brasil BR 163 Concessionaria De Rodovias S.A.	Concessionária Via Brasil BR 163	31/03/2023
01.648.418/0001-72	IPC Instituição de Pagamento S.A	Efrete	03/04/2023
06.040.559/0001-21	Kredilig S.A. - Crédito, financiamento e investimento	Kredilig	04/04/2023
86.444.163/0001-89	Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero	Cegero	10/04/2023
01.377.555/0001-10	Companhia Hidroelétrica São Patrício - Chesp	Chesp	17/04/2023
07.508.538/0001-50	Associação dos Aposentados e Pensionistas Nacional	Aapen (Antiga Absp Brasil)	24/04/2023
85.318.640/0001-05	Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes	Cerpalo	22/05/2023
45.456.117/0001-12	Águas do Sertão S.A.	Águas do Sertão	02/06/2023
51.080.286/0001-01	Arajet S.A.	Arajet	27/06/2023
24.671.422/0001-57	Associação Matogrossense dos Transportadores Urbanos	MTU	03/07/2023

08.311.795/0001-60	Estantevirtual.com.br Serviços de Busca na Internet Ltda	Estante Virtual	03/07/2023
36.583.700/0001-01	Qista S.A. - Crédito, financiamento e investimento	Qista	03/07/2023
02.216.963/0001-52	Associação Brasileira dos Aposentados e Pensionistas da Nação	Abapen	06/07/2023
92.954.106/0001-42	Viação Ouro e Prata S.A.	Viação Ouro e Prata	07/07/2023
01.633.684/0001-21	Confederação Nacional dos Pescadores e Aquicultores	Cnpa - Confederação Nacional dos Pescadores e Aquicultores	13/07/2023
83.855.973/0001-30	Dcelt Distribuidora Catarinense de Energia Eletrica S/A	DCELT Energia	14/07/2023
39.999.619/0001-97	180 Seguros S.A.	180 Seguros	25/07/2023
05.256.426/0001-24	Aulik Indústria e Comércio Ltda	Lenoxx Hammer	27/07/2023
03.674.133/0001-31	Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados em Insti. do Sist. Financeiro nas Regiões de SP e campin	Crediscoop	27/07/2023
04.746.344/0001-03	Crediativos Soluções Financeiras Ltda.	Crediativos	28/07/2023
04.483.690/0001-38	Click Tecnologia e Telecomunicações S.A.	Click Telecom	01/08/2023
07.714.104/0001-07	Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A.	Giga Mais Fibra	01/08/2023
45.233.931/0001-78	Voce Seguradora S.A.	Você Seguradora	01/08/2023
50.180.527/0001-13	BP Seguradora S.A.	BP Seguradora	02/08/2023
89.042.642/0001-67	MD Móveis Ltda.	Madesa Móveis	02/08/2023
46.833.928/0001-58	Associação de Assistência Social a Pensionistas e Aposentados - Aaspa	AASPA	04/08/2023
50.428.904/0001-90	Comproseguros Seguradora S.A	Comproseguros	08/08/2023
07.146.090/0001-72	He-net Telecomunicações Ltda.	He-Net	16/08/2023
09.458.130/0001-47	Ideli.Oui Comercio de Cosmeticos Ltda.	Idéli.Oui	21/08/2023
04.884.082/0001-35	Jadlog Logistica S.A.	Jadlog	25/08/2023
49.786.401/0001-08	Sompo Consumer Seguradora SA	Sompo Consumer	25/08/2023
08.029.517/0001-15	Centro de Estágios PPM Human Resources Ltda	Companhia de Estágios	01/09/2023
88.022.918/0001-82	Cooperativa Regional de Distribuição de Energia do Litoral Norte	Coopernorte	01/09/2023
39.419.809/0001-98	Plano de Assistência a Saúde dos Aposentado da Vale	Saúde Pasa	01/09/2023

04.040.532/0001-03	Sindicato Nacional dos Aposentados e Pensionistas da Força Sindical	Sindnapi	01/09/2023
06.262.453/0001-72	Concreserv Concreto S/A Em Recuperação Judicial	Concreserv	13/09/2023
09.652.820/0001-32	Cinépolis Operadora de Cinemas do Brasil Ltda.	Cinépolis	19/09/2023
02.158.816/0002-54	Schumann Móveis e Eletrodomésticos Ltda	Schumann - Loja Física	19/09/2023
07.669.275/0001-61	Life Plano de Saúde Pet S.A.	Dog Life	20/09/2023
00.215.187/0001-40	Unsbras - União dos Aposentados e Pensionistas do Brasil	UNSBRAS	20/09/2023
46.266.771/0001-26	Canon do Brasil Indústria e Comércio Ltda	Canon do Brasil	22/09/2023
18.394.228/0001-79	CDC Sociedade de Crédito Direto S.A	CDC SCD	02/10/2023
07.870.094/0001-07	Mob Serviços de Telecomunicações Ltda	Mob Telecom (Atual Giga+) (DESATIVADA)	02/10/2023
11.137.051/0734-93	Boticário Produtos de Beleza Ltda	O Boticário Revendedores	02/10/2023
11.137.051/0734-93	Boticário Produtos de Beleza Ltda	Eudora Representantes	02/10/2023
47.100.110/0001-99	Via Veneto Roupas Ltda	Brooksfield Donna	02/10/2023
47.100.110/0001-99	Via Veneto Roupas Ltda	Brooksfield Júnior	02/10/2023
47.100.110/0001-99	Via Veneto Roupas Ltda	Brooksfield	02/10/2023
47.100.110/0001-99	Via Veneto Roupas Ltda	Harry's	02/10/2023
47.100.110/0001-99	Via Veneto Roupas Ltda	Loft	02/10/2023
47.100.110/0001-99	Via Veneto Roupas Ltda	Via Veneto	02/10/2023
03.639.902/0001-60	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Públicos do Poder Executivo no Estado do Espírito Santo	Credes	18/10/2023
03.727.830/0001-03	MFM Consultoria e Assessoria em Informática Ltda.	Negocia Mais	23/10/2023
03.727.830/0001-03	MFM Consultoria e Assessoria em Informática Ltda	Negocia Fácil	23/10/2023
02.115.870/0001-31	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira - Credita	CoopCredita	31/10/2023
37.753.531/0001-65	Transfersmile Ltda	Transfersmile	08/11/2023
23.010.551/0001-31	Pagsmile Intermediação e Agenciamento de Negócios Ltda	Pagsmile	08/11/2023
35.061.836/0001-80	Luxpag Meios de Pagamentos Ltda	Luxpag	08/11/2023
02.012.862/0001-60	TAM Linhas Aéreas S/A	Latam Pass	13/11/2023

86.531.175/0001-40	Empresa Força e Luz de Urussanga Ltda	EFLUL	16/11/2023
79.850.574/0001-09	Força e Luz Coronel Vivida Ltda	Pacto Energia - PR	22/11/2023
34.991.938/0001-32	Simpala S.A. Crédito, Financiamento e Investimento	Simpala	30/11/2023
34.935.286/0001-19	MMD Tecnologia, Entretenimento e Marketing Ltda	Rei do Pitaco	01/12/2023
01.166.372/0011-27	LG Eletronics do Brasil	LG Electronics - Loja Online	05/12/2023
39.523.638/0001-42	Águas da Imperatriz S/A	Águas da Imperatriz	08/01/2024
20.606.956/0001-49	Amigo Pet Serviços de Assistência para Animais Domésticos Ltda	APET	12/01/2024
07.622.365/0001-05	Conceito Transportes e Turismo Ltda	Expresso Concorrência	18/01/2024
01.559.455/0001-04	Unimed Nordeste Paulista – Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas	Unimed Nordeste Paulista	22/01/2024
03.233.439/0001-52	Kandango Transportes e Turismo Ltda	Viação Catedral	31/01/2024
10.791.861/0001-99	Auto Viação Cruzeiro Ltda.	Auto Viação Cruzeiro	01/02/2024
10.861.396/0001-15	Bento & Fragoso Transporte de Passageiros e Serviços de Fretamento Ltda	Gabrielle Day	01/02/2024
10.788.677/0001-90	Empresa Auto Viação Progresso Ltda	Auto Viação Progresso	01/02/2024
77.781.706/0001-62	Unimed Ponta Grossa Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Ponta Grossa	05/02/2024
12.099.971/0001-10	Instituto Brasileiro da Melhor Idade	IBRAMI	07/02/2024
15.570.411/0001-90	Associação Esperança Viva	Associação Esperança Viva	07/02/2024
32.285.454/0001-42	Viação Salutaris e Turismo S/A	Viação Salutaris e Turismo	08/02/2024
27.486.182/0001-09	Viação Águia Branca SA	Viação Águia Branca	08/02/2024
23.490.345/0001-76	Central Nacional de Aposentados e Pensionistas (Associação Santo Antônio)	CENAP.ASA	15/02/2024
52.997.050/0001-99	Sky Seguradora S.A. - Microseguradora	Sky Seguradora	16/02/2024
05.438.013/0001-60	Brisa Ônibus Ltda	Brisa Ônibus	26/02/2024
41.550.112/0001-01	Expresso Guanabara Ltda	Expresso Guanabara	26/02/2024
25.634.569/0001-30	Rápido Federal Viação Limitada	Rápido Federal	26/02/2024
25.634.551/0001-38	Real Expresso Limitada	Real Expresso	26/02/2024

33.337.007/0001-52	Util - União Transporte Interestadual de Luxo Ltda	Viação Util	26/02/2024
33.542.531/0001-65	Viação Sampaio Ltda	Viação Sampaio	26/02/2024
02.398.976/0001-90	Sisprime do Brasil - Cooperativa De Crédito	Sisprime do Brasil	27/02/2024
07.361.030/0001-72	Associação dos Servidores Públicos	ASSESP	28/02/2024
91.458.133/0001-61	Constantina Turismo Ltda	Valtur Turismo	28/02/2024
18.538.045/0001-80	VTR Transporte Rodoviário de Passageiros Ltda	Viação Total	01/03/2024
44.401.800/0001-90	Cooperativa de Crédito Cogem	COGEM	01/03/2024
55.340.921/0001-95	Viação Motta Limitada	Viação Motta	04/03/2024
28.336.740/0001-12	Auto Viação Expresso Brasileiro Transporte e Turismo Ltda	Viação Expresso Brasileiro	04/03/2024
24.524.797/0001-94	Viação Marlim Ltda	Viação Marlim	07/03/2024
01.945.637/0001-13	Real Maia Transportes Terrestres Ltda	Real Maia (Azul)	12/03/2024
30.577.668/0001-67	NTur Transportes de Passageiros E Cargas Ltda	Neuza Turismo	13/03/2024
28.850.219/0001-07	Associação de Aposentados, Pensionistas e Idosos Nacional - Aapin	AAPIN	13/03/2024
47.457.301/0001-02	Central Brasileira de Assistência aos Aposentados e Pensionistas - Cebraap	CEBRAAP	18/03/2024
27.698.603/0001-65	Associação Nacional Previdenciária dos Aposentados e Pensionistas – Asprevimais	ASPREVIM AIS	20/03/2024
51.137.031/0001-20	Epr Litoral Pioneiro S.A.	EPR Litoral Pioneiro	20/03/2024
28.414.054/0001-12	Viação Catarina Transporte de Passageiros Ltda	Busway	20/03/2024
15.102.080/0001-63	Arc4u Gestao de Ativos S.A.	Arc4u	20/03/2024
66.872.888/0001-60	Unimed de Marília Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed de Marília	25/03/2024
47.155.252/0001-53	Via Araucária Concessionaria de Rodovias S/A	Via Araucária	25/03/2024
08.254.798/0001-00	Associação de Aposentados Mutualista para Benefícios Coletivos - Ambec	Ambec	04/04/2024

09.152.106/0001-85	Entro de Estudos dos Benefícios dos Aposentados e Pensionistas	CEBAP	04/04/2024
35.828.754/0001-19	Associação União Representativa de Aposentados e Pensionistas do INSS-Urap INSS	URAP	04/04/2024
25.210.885/0001-84	Ordem Nacional de Aposentados e Pensionistas do INSS – Onap Inss	ONAP	04/04/2024
02.514.912/0001-07	Trans- Turismo 2000 Ltda	Olivertur	08/04/2024
31.703.183/0001-35	Facio Pagamentos Ltda.	FACIO PAGAMENTOS	11/04/2024
45.425.899/0001-22	Unimed de Botucatu Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed de Botucatu	11/04/2024
17.256.512/0001-16	Drogaria Araujo S.A	Araujo	19/04/2024
33.683.202/0001-34	Confederação Nacional dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares	CONTAG	23/04/2024
11.884.579/0001-19	EVT Transportes Ltda	EVT Transportes	23/04/2024
00.018.127/0001-38	Tocantins Transporte e Turismo Ltda	Tocantins	25/04/2024
44.993.632/0001-79	Empresa Reunidas Paulista de Transporte Ltda	Empresa Reunidas Paulista de Transporte	30/04/2024
48.539.407/0001-18	Basf S.A	BASF - Tintas Suvinil	09/05/2024
72.543.978/0001-00	Guerino Seiscento Transportes Ltda.	Guerino Seiscento	09/05/2024
18.449.504/0001-59	Rotas de Viação Triangulo	Roderotas	09/05/2024
25.629.544/0001-48	Viação Estrela Ltda	Estrela	09/05/2024
03.764.307/0001-57	Expressa Transportes Ltda.	EXPRESSA	10/05/2024
10.771.628/0001-44	Givaldo Matos Santana	Gil Turismo	11/05/2024
71.695.746/0001-05	Unimed de Lins Cooperativa de Trabalho Medico	Unimed Lins	13/05/2024
59.395.061/0001-48	Disal Administradora De Consórcios Ltda	Disal	15/05/2024
50.182.327/0001-08	Novo Seguros S/A	Novo Seguros	15/05/2024
82.647.884/0001-35	Auto Viação Catarinense LTDA	Auto Viação Catarinense	27/05/2024
89.889.604/0001-44	Nova Palma Energia Ltda.	Nova Palma Energia	27/05/2024
76.539.600/0001-94	Empresa de Onibus Nossa Senhora da Penha S/A	Nossa Senhora da Penha	01/06/2024
81.159.857/0001-50	Princesa do Norte S.A.	Princesa do Norte	04/06/2024
73.936.395/0001-02	Unimed Encosta da Serra/RS Sociedade	Unimed Encosta da Serra	04/06/2024

	Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.		
03.143.492/0001-62	Viação Xavante Ltda.	Viação Xavante	04/06/2024
27.488.725/0001-27	Viação Pretti Ltda.	Viação Pretti	05/06/2024
00.389.075/0001-06	JS Turismo Ltda.	Viação Cetro Mover	07/06/2024
07.783.041/0001-40	Carvalho Turismo Expresso Ltda.	Catedral	12/06/2024
19.632.116/0001-71	Viação Riodoce Ltda.	Viação Riodoce	12/06/2024
61.084.018/0001-03	Viação Cometa S/A	Viação Cometa	13/06/2024
04.693.576/0001-32	Asatur Transporte Ltda.	Asatur Transporte	16/06/2024
04.080.646/0001-87	Expresso do Sul S/A	Expresso do Sul	17/06/2024
52.780.551/0001-19	Mongeral Aegon Capitalização S/A	MAG Capitalização	17/06/2024
30.069.314/0001-01	Auto Viação 1001 LTDA	Auto Viação 1001	27/06/2024
00.091.382/0001-06	Opção JCA - Turismo e Fretamento Ltda	Auto Viação 1001	27/06/2024
29.689.999/0001-00	Rápido Macaense Ltda.	Rápido Macaense	27/06/2024
95.424.735/0001-59	Viação União Santa Cruz Ltda.	Auto Viação Santa Cruz	02/07/2024
05.423.509/0001-60	Lopes e Oliveira Transportes e Turismo Ltda.	Lopesul Transportes	08/07/2024
95.592.077/0001-04	Planalto Transportes Ltda. em Recuperação Judicial	Planalto Transporte	11/07/2024
03.685.335/0001-89	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da UNIFI	Crediunifi	17/07/2024
01.540.533/0001-29	CIA Thermas do Rio Quente	Rio Quente Parques e Resorts	17/06/2024
37.098.480/0001-85	UTB União Transportes de Brasília	UTB	20/06/2024
41.379.983/0001-04	Matriz Transportes Ltda	Matriz Transportes	19/07/2024
00.866.577/0001-80	Sauípe S.A	Costa do Sauípe Parques e Resorts	19/07/2024
37.111.549/0001-63	Trânsito Livre Transporte e Turismo Ltda.	Catedral	19/07/2024
79.111.779/0001-72	Expresso Nossa Senhora da Penha Ltda.	Expresso Nossa Senhora Da Penha	20/07/2024
19.350.180/0001-60	Expresso União Ltda.	Expresso União	20/07/2024
18.587.258/0001-00	Instituto dos Aposentados, Pensionistas e Idosos do Brasil - Lapib	Instituto Lapib	22/07/2024
55.006.797/0001-26	BVIX Seguradora SA	BVIX Seguradora	24/07/2024
05.532.428/0001-07	Vosso do Brasil Alimentos Congelados Ltda	Vosso do Brasil	25/07/2024
87.945.218/0001-05	Simpala Lançadora e Administradora de Consórcios Ltda.	Simcon	27/07/2024
17.997.420/0001-97	Viação São Geraldo Sacramento Ltda	Viação São Geraldo	29/07/2024

54.783.005/0001-67	Efeito Seguradora Vida e Previdência S.A	Efeito Seguradora	30/07/2024
17.997.420/0001-97	Viação São Geraldo Sacramento Ltda	Viação São Geraldo	02/08/2024
16.041.592/0001-20	Emtram Empresa de Transporte Macaubense Ltda	Emtram	02/08/2024
22.725.405/0001-20	Assurant Solution Comercio e Serviços de Equipamentos Eletrônicos LTDA	Mywit (Antiga Assurant Comercio e Serviços)	07/08/2024
28.690.998/0001-12	Colitur Transportes Rodoviários Ltda	Colitur	09/08/2024
43.004.159/0001-97	Expresso Adamantina Ltda.	Expresso Adamantina	12/08/2024
86.439.510/0001-85	Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi	Cergal	21/08/2024
04.787.941/0001-78	Comércio e Transportes Boa Esperança LTDA	Transportes Boa Esperança	26/08/2024
27.059.627/0001-74	Total Pass Participações Ltda.	Total Pass	24/07/2024
31.134.935/0001-94	Facil Transportes E Turismo Ltda.	Única Fácil	28/08/2024
50.946.592/0001-07	Sethi Sociedade De Crédito Direto S.A.	SETHI SCD	30/08/2024
61.563.557/0001-25	Empresa de ônibus Pássaro Marron S.A	Pássaro Marron	02/09/2024
39.459.331/0001-20	Caixa Cartões Pré-Pagos S.A	Caixa Pré-Pagos	02/09/2024
61.586.160/0001-59	Elux S.S. Expresso Luxo São Paulo Santos Ltda.	Expresso Luxo	02/09/2024
23.218.601/0001-70	Vale Presente S.A	Vale Presente	02/09/2024
98.593.668/0001-94	Auto Viação Venâncio Aires Ltda	VIASUL	11/09/2024
49.669.856/0001-43	Veste S.A. Estilo	Le Lis	11/09/2024
49.669.856/0001-43	Veste S.A. Estilo	John John	11/09/2024
49.669.856/0001-43	Veste S.A. Estilo	Individual	11/09/2024
49.669.856/0001-43	Veste S.A. Estilo	ESTOQUE	11/09/2024
49.669.856/0001-43	Veste S.A. Estilo	Dudalina	11/09/2024
49.669.856/0001-43	Veste S.A. Estilo	BO. BÔ	11/09/2024
55.231.969/0001-65	EPR Via Mineira S.A.	EPR Via Mineira	16/09/2024
10.257.014/0001-49	RealMaia Turismo Ltda	RealMaia	17/09/2024
01.813.824/0001-43	Viação Motes Belos Ltda	Montes Belos	27/09/2024
02.353.699/0001-07	Nobre transporte e turismo Ltda	Nobre Turismo	27/09/2024
15.474.486/0001-77	Viação Sete Ltda	Viação Sete	02/10/2024
53.272.365/0001-31	Cooperativa de Economia e Crédito Mutuo dos Empregados das Industrias Unilever do Brasil	Coopercred Unilever	02/10/2024
40.997.879/0001-02	Simple2u Seguros S.A.	Simple2u	03/10/2024

55.334.262/0001-84	Empresa de Transportes Andorinha S/A	Andorinha	03/10/2024
92.802.784/0001-90	Companhia Riograndense de Saneamento	Corsan	07/10/2024
55.843.756/0001-94	Kapam Seguradora S.A.	Kapam Seguradora	10/10/2024
29.934.678/0001-23	Zippi Soluções de Crédito Ltda.	Zippi	16/10/2024
62.284.385/0001-13	Cooperativa de Economia e Crédito Mutuo dos Empregados do Grupo Schaeffler	Coopercreds	16/10/2024
34.732.056/0001-52	Atitude Saúde Assistência Médica Ltda.	Atitude Saúde	22/10/2024
20.757.199/0001-04	Pay4Fun Instituição de Pagamento SA	Pay4Fun	25/10/2024
17.826.860/0001-81	BMS Sociedade de Credito Direto S.A.	BMS	25/10/2024
84.228.105/0001-92	Wanke SA	Wanke	29/10/2024

1.2 Descredenciadas

CNPJ	Razão Social	Nome Fantasia	Data Int.	Data Desat.	Motivo
43.202.472/0001-30	Unimed Paulistana Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Paulistana (Desativada)	11/10/2014	11/30/2015	Processo de liquidação extrajudicial
03.420.926/0001-24	Global Village Telecom Ltda	GVT (Desativada)	5/7/2014	5/12/2016	Operações vendidas à Vivo/Telefônica
51.722.957/0001-82	Amico Saúde Ltda	DIX Amico (Desativada)	5/7/2014	8/16/2016	Operações vendidas à Amil
01.701.201/0001-89	HSBC Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo	HSBC (Desativada)	9/8/2014	10/26/2016	Operações vendidas ao Bradesco
07.275.920/0001-61	Lenovo Tecnologia (Brasil) LTDA.	Lenovo Celular (Desativada)	2/15/2017	3/21/2017	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
10.614.426/0001-99	Luz Franquias S.A.	Chilli Beans (Desativada)	10/10/2016	7/17/2017	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
09.114.718/0001-83	Blockbuster	Blockbuster online (Desativada)	5/7/2014	3/12/2018	Processo de liquidação extrajudicial
00.019.388/0001-72	BWU - Comércio e Entretenimento S.A.	Blockbuster (Desativada)	5/7/2014	3/12/2018	Processo de liquidação extrajudicial
33.136.896/0001-90	Transportes Aéreos Portugueses S.A	TAP Air Portugal	3/14/2018	4/6/2018	Reativada em 26/03/2019
85.120.939/0004-95	Dudalina SA	Dudalina (Desativada)	2/12/2016	5/15/2018	Descumprimento do Termo de Adesão e Compromisso
00.253.448/0001-17	Banco Neon S/A	Banco Neon (Desativada)	4/17/2018	5/18/2018	Processo de liquidação extrajudicial

33.479.023/0001-80	Banco Citibank S.A.	Citibank (Desativada)	8/1/2016	9/26/2018	Operações vendidas ao Itaú Unibanco
96.348.677/0001-94	QBE Brasil Seguros S.A	QBE Brasil Seguros (Desativada)	7/30/2014	10/22/2018	Operações vendidas à Zurich Minas Brasil Seguros
15.148.319/0001-36	Netfarma Comércio Online S.A	Netfarma (Desativada)	8/8/2014	11/30/2018	Operações encerradas
07.167.738/0001-97	Vistual Confeccões Ltda.	Vistual (Desativada)	8/4/2015	1/31/2019	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
62.421.979/0001-29	Banco Cifra S/A	Banco Cifra (Desativada - atual Banco BMG)	5/7/2014	2/1/2019	Operações vendidas ao BMG
50.585.090/0001-06	BCV Banco de Crédito e Varejo S/A	BCV (Desativada - atual Banco BMG)	5/7/2014	2/1/2019	Operações vendidas ao BMG
83.143.636/0003-81	CasaGrande Revestimentos Cerâmicos S.A	PointGres (Desativada – atual Perkus)	9/10/2014	2/1/2019	Operações vendidas à Perkus
02.006.978/0001-96	Kaybee Satellite Communications Ltda.	Caboimagem TV e Internet Ubatuba (Desativada)	4/3/2018	4/9/2019	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
03.903.343/0001-54	MPV Telecom Ltda NET Caraguatatuba	Caboimagem TV e Internet Caraguá (Desativada)	4/3/2018	4/9/2019	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
23.829.172/0001-78	Just Correspondente Bancário e Serviços Ltda	Just (Desativada)	4/10/2018	5/16/2019	Operações encerradas
02.575.829/0001-48	Oceanair Linhas Aéreas S/A	Avianca - Oceanair (Desativada)	5/7/2014	6/19/2019	Processo de liquidação extrajudicial
81.269.516/0001-38	Unilance Administradora de Consórcios Ltda	Consórcio Unilance (Desativada)	7/22/2015	7/10/2019	Processo de liquidação extrajudicial
05.570.714/0001-59	Kabum Comércio Eletrônico S.A	Perfu.me (Desativada)	8/20/2014	7/15/2019	Operações encerradas
65.784.266/0001-18	Catanduva Sistemas à Cabo Ltda - EPP	Net Catanduva (Desativada)	5/8/2018	8/12/2019	Descumprimento do Termo de Adesão e Compromisso
85.106.037/0005-85	Rivel Veículos Ltda	Fiat Rivel - Blumenau, Brusque e Tijucas (Desativada)	3/17/2016	8/16/2019	Descumprimento do Termo de Adesão e Compromisso
16.549.589/0001-11	Prismah Fidelidade Ltda	Comprei Pontuei (Desativada)	6/18/2018	10/16/2019	Operações encerradas
11.094.546/0001-75	Multiplus S/A	Multiplus (Desativada)	2/10/2015	10/30/2019	Operações encerradas
03.658.432/0001-82	Geap Augestão em Saúde	Geap (Desativada)	4/1/2019	11/4/2019	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
33.264.668/0001-03	Banco XP S.A.	Banco XP	10/14/2019	11/7/2019	Reativada em 01/05/2020

66.228.966/0001-99	Realiza Administradora de Consórcios Ltda	Consórcio Realiza (Desativada)	9/1/2014	6/29/2020	Descumprimento do Termo de Adesão e Compromisso
22.231.831/0001-07	Image Telecom TV Video Cabo Ltda.	Algar TV (Desativada)	5/22/2017	7/17/2020	Operações encerradas
33.362.045/0001-65	Virgin Atlantic Airways Limited	Virgin Atlantic Airways (Desativada)	1/6/2020	7/24/2020	Operações encerradas
00.063.960/0001-09	Walmart Brasil Ltda	Walmart (Desativada)	5/7/2014	9/29/2020	Operações encerradas
14.314.050/0001-58	Walmart Brasil Ltda	Walmart.com (Desativada)	5/7/2014	9/29/2020	Operações encerradas
80.871.551/0001-60	Unimed Pato Branco Cooperativa de Trabalho Médico	Unimed Pato Branco (Desativada)	5/21/2018	10/2/2020	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
92.672.070/0001-04	APLUB - Associação dos Profissionais Liberais Universitários do Brasil	APLUB (Desativada)	5/25/2020	11/6/2020	Processo de liquidação extrajudicial
90.236.621/0001-61	Politorno Móveis Ltda	Politorno (Desativada)	9/19/2014	11/17/2020	Descumprimento do Termo de Adesão e Compromisso
61.563.201/0001-91	Eletrosol Comércio de Materiais Elétricos Ltda.	Eletrosol Materiais Elétricos (Desativada)	9/28/2015	11/20/2020	Operações encerradas
30.705.459/0001-51	Aigle Azur	Aigle Azur (Desativada)	4/1/2019	11/27/2020	Operações encerradas
66.970.229/0001-67	Nextel Telecomunicações Ltda	Nextel (Desativada - atual Claro)	5/4/2015	2/19/2021	Operações vendidas à Claro
01.008.073/0001-92	Dismobras Importacao, Exportacao e Distribuicao de Moveis e Eletrodomesticos S/A	City Lar (Desativada)	9/12/2014	2/19/2021	Unificação de marca (Ricardo Eletro)
70.175.260/0001-83	Eletro Shopping Casa Amarela Ltda.	Eletro Shopping (Desativada)	9/12/2014	2/19/2021	Unificação de marca (Ricardo Eletro)
16.182.834/0001-03	Lojas Insinuante S.A.	Insinuante (Desativada)	9/12/2014	2/19/2021	Unificação de marca (Ricardo Eletro)
84.683.432/0001-34	Lojas Salfer S.A.	Lojas Salfer (Desativada)	3/10/2016	2/19/2021	Unificação de marca (Ricardo Eletro)
13.481.309/0101-55	RN Comércio Varejista S.A	Ricardo Eletro.com (Desativada)	9/12/2014	2/19/2021	Unificação de marca (Ricardo Eletro)
55.450.456/0001-45	Farmamed Drogaria Ltda	Farmamed Drogaria (Desativada)	1/26/2016	5/28/2021	Impossibilidade de operação no tratamento das reclamações
01.149.953/0001-89	BV Financeira S.A - CFI	BV Financeira (Desativada)	11/27/2014	9/27/2021	Unificação de marca (Banco BV)

01.858.774/0001-10	BV Leasing Arrendamento Mercantil S.A	BV Leasing (Desativada)	11/27/2014	9/27/2021	Unificação de marca (Banco BV)
07.131.760/0001-87	BP Promotora de Vendas Ltda.	Bradesco Promotora (Desativada)	5/7/2014	12/1/2021	Operações encerradas
09.091.549/0001-03	Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur S.A.	Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur (Desativada)	7/1/2019	12/14/2021	Unificação de marca (Aerolíneas)
07.897.468/0001-70	Submarino Finance Promotora de Crédito Ltda	Cartão Submarino (Desativada - atual Banco Cetelem)	5/7/2014	3/30/2022	Operações encerradas
19.179.007/0001-40	Digital Finance Promotora de Crédito LTDA	Cartão Americanas.com (Desativada - atual Banco Cetelem)	2/4/2015	3/30/2022	Operações encerradas
19.179.007/0001-40	Digital Finance Promotora de Crédito LTDA	Cartão Shoptime (Desativada - atual Banco Cetelem)	2/4/2015	3/30/2022	Operações encerradas
02.907.387/0001-90	Itapemirim Transportes Aéreos Ltda.	Itapemirim Transportes Aéreos (Desativada)	6/25/2021	4/29/2022	Descumprimento do Termo de Adesão e Compromisso
38.377.167/0001-49	Itapemirim Bank	ITA Bank (Desativada)	10/6/2021	4/29/2022	Descumprimento do Termo de Adesão e Compromisso
81.742.223/0001-26	Conseg Administradora de Consórcios	Conseg Consórcios (Desativada)	6/10/2019	7/21/2022	Fusão com a empresa Ademilar, atual Ademicon
27.214.112/0001-00	AL5 S.A. Crédito, Financiamento e Investimento	AL5 Bank (Desativada)	9/22/2020	9/26/2023	Operações encerradas

Anexo D – Reclamações cadastradas por segmento

Segmento de Mercado	Reclamações Finalizadas (2014-2023)	Reclamações Canceladas (2020-2023)	Reclamações Encerradas (2020-2023)	Total de Reclamações Cadastradas (2014- 2023)
Administradoras de Consórcios	18.594	1.222	46	19.862
Água e Saneamento	45.222	4.391	91	49.704
Aluguel de Carros	8.282	632	50	8.964
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	360.772	2.237	41	363.050
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	2.003.423	271.900	6.015	2.281.388
Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	29	0	0	29
Cartões de Descontos	5.317	193	9	5.519
Comércio Eletrônico	638.906	24.511	782	664.199
Construtoras, Incorporadoras e Imobiliárias	8.890	296	38	9.224
Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos	6.146	116	4	6.266
Distribuidoras de Combustíveis / Gás	12.406	464	17	12.887
Editores e Veículos de Imprensa	9.842	587	13	10.442
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	210.413	29.647	601	240.661
Empresas de Recuperação de Crédito	44.846	22.489	555	67.890
Empresas de Pagamento Eletrônico	222.407	1.080	36	223.523
Empresas de Serviços Postais e Logística	47.646	530	288	48.464
Energia Elétrica	205.466	18.219	499	224.134
Entidades Sem Fins Lucrativos	546	51	8	605
Entretenimento	8.400	141	14	8.555
Estabelecimentos de Ensino	42.561	836	20	43.417
Fabricantes - Eletroeletrônicos, Produtos de Telefonia e Informática	192.970	4.485	149	197.604
Fabricantes - Eletroportáteis e Artigos de Uso Doméstico e Pessoal	30.100	325	21	30.446
Fabricantes - Linha Branca	32.790	335	7	33.132
Fabricantes - Móveis, Colchões e Acessórios	1.744	52	12	1.808
Fabricantes – Produtos Alimentícios	5.313	208	15	5.536
Fabricantes - Produtos Químicos e Farmacêuticos	210	21	4	235
Farmácias	13.118	139	18	13.275
Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Outros Serviços de Saúde	48	5	12	65
Material de Construção, Acabamento e Ferramentas	5.682	133	15	5.830
Montadoras, Concessionárias e Prestadores de Serviços Automotivos	18.439	2.543	68	21.050

Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios	64.811	4.849	163	69.823
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	2.022.575	92.699	2.018	2.117.292
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	41.392	2.179	62	43.633
Programas de Fidelidade	112.098	1.835	68	114.001
Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet	129.750	15.899	639	146.288
Seguros, Capitalização e Previdência	190.689	13.670	416	204.775
Serviços Esportivos	4.954	63	9	5.026
Shopping Centers	24	4	4	32
Supermercados	22.816	756	32	23.604
Transporte Aéreo	478.209	11.024	433	489.666
Transporte Terrestre	3.142	81	12	3.235
Varejo	83.912	7.703	190	91.805
Vestuário, Calçados e Acessórios	44.080	1.075	32	45.187
Viagens, Turismo e Hospedagem	281.251	6.714	542	288.507
Total	7.680.231	546.563	14.078	8.224.872

**Anexo E – Empresas cadastradas na Consumidor.gov.br devido à Covid-19 –
Portaria n.º 15/2020 Senacon**

ACBZ Importação e Comércio Ltda. - Asus, Administradora de Cartão de Crédito Palma Ltda, Águas Cuiabá S.A. - Concessionária de Serviços Públicos de Água e Esgoto, Águas de Teresina Saneamento SPE S.A, Águas do Paraíba S.A, Alpay Tecnologia da Informação Ltda, Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. - Amazon.com.br, Amazonas Energia S.A, Ananguera Educacional Participações S.A. - Faculdades Ananguera, Associação Beneficente de Auxílio Mútuo ao Servidor Público - Abamp, Associação Brasileira de Aposentados, Pensionistas e Idosos - Asbapi, Associação dos Empregados Ativos e Aposentados do Setor Público e Privado do Brasil AESP, Associação Nacional dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social - Anapps, Assupero Ensino Superior Ltda. - Universidade Paulista - Unip, AXA Seguros S.A, Backseg - Gestão de Documentos e Recebíveis Ltda, Blue Group Participações e Comércio Eletrônico Ltda. - Marabraz.com, Brasil Card Administradora de Cartões de Crédito Ltda, BRK Ambiental - Maranhão S.A, C&A Modas Ltda, Calcard Administradora de Cartões Ltda, Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. - Celesc, Centrais Elétricas do Pará S.A. - Celpa, Chubb Seguros Brasil S.A. - Ace Seguradora, Club Administradora de Cartões de Crédito Ltda, Club Mais Administradora de Cartões Ltda, Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - Casan Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - Cagepa, Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp, Companhia de Saneamento de Minas Gerais - Copasa MG, Companhia de Saneamento do Tocantins - Saneatins, Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN, Companhia Pernambucana de Saneamento - Compesa, Cred-System Administradora de Cartões de Crédito Ltda, Credz Administradora de Cartões S.A, CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A, Dacasa Financeira S.A. - Cartões Dacasa, Dell Computadores do Brasil Ltda, Ebazar.com.br Ltda, Editora Abril S.A, Editora e Distribuidora Educacional S.A, Editora Globo S.A, Editora Três Ltda, EDP São Paulo Distribuição de Energia S.A. - Bandeirantes Energia, Eletrosom S.A, Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A. - Embasa, Empresa Brasileira de Captura de Transações Eletrônicas Ltda, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - Correios, Equatorial Alagoas distribuidora de Energia S.A. - Equatorial Energia Alagoas, Equatorial Piauí Distribuidora de Energia S.A. - Cepisa, Faculdades Metropolitanas Unidas Educacionais Ltda. - F.M.U.,

Faculdades Metropolitanas Unidas Educacionais Ltda. - F.M.U., Falkland Tecnologia em Telecomunicações S.A, Fidem Fundo de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC Fidem, Gazin Indústria e Comércio de Móveis e Eletrodomésticos Ltda. - Lojas Gazin, Havan Lojas de Departamentos Ltda, Hughes Telecomunicações do Brasil Ltda. - HUGHES, ISCP - Sociedade Educacional Ltda. - Universidade Anhembi Morumbi, Itapeva VII Multicarteira Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Não Padronizados - Itapeva Recuperação de Crédito, L.A.M. Folini - Mundial Editora, Localiza Rent a Car S.A., Lojas Avenida S.A. Lojas Cem S.A., Lojas Renner S.A., Lojas Sipolatti Comércio e Serviços Ltda., Lopes & Sá Telefonia Ltda. - Alemar Telefonia Redução de Custos Telefônicos, Luadi Comércio Eletrônico Eireli - Luadi Shop, Manaus Ambiental S.A. - Águas de Manaus, Marisa Lojas S.A. - Lojas Marisa, Master Eletrônica de Brinquedos Ltda, MI Comércio e Importação de Revestimentos Eireli - MI Revestimentos, MM Turismo e Viagens S.A. - Maxmilhas, Motorola Mobility Comércio de Produtos Eletrônicos Ltda, Multilaser Industrial S.A., Multimarcas Administradora de Consórcios Ltda, Nu Pagamentos - , PAG S.A Meios de Pagamento - Avista Administradora de Cartões de Crédito, Pague seguro Internet S.A. - Uol/ Pague seguro, Panasonic do Brasil Ltda, Paulista - Serviços de Recebimentos e Pagamentos Ltda, Philco Eletrônicos S.A. - Britania/ Philco, Pitágoras - Sistema de Educação Superior Sociedade Ltda, Real Cred Assessoria e Soluções Eireli, Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A, RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. - AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia, Saneamento de Goiás S.A. - Saneago, Saraiva e Siciliano S.A. - Livraria Saraiva, Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá Ltda, Sudamerica Vida Corretora de Seguros S.A./ Clube de Serviços.