O PROGRAMA “LIMPA NOME” DO SERASA COMO MEIO EXTRAJUDICIAL DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Autor(res)

Juliana Martins Teixeira Marques Cordeiro
Sabrina Lorentz Silva Novais

Categoria do Trabalho

Trabalho Acadêmico

Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA

Introdução

Os meios extrajudiciais de solução de conflitos têm ganhado grande relevância no cenário jurídico brasileiro, por sua capacidade de promover a pacificação social de forma mais célere, econômica e eficiente. Esses mecanismos, enquanto importantes meios adequados de solução de conflitos, contribuem de forma significativa para a desjudicialização das demandas, reduzindo o número de processos que chegam ao Judiciário. Nesse contexto, programas como o “Limpa Nome” do Serasa surgem como alternativa extrajudicial viável, viabilizando acordos entre consumidores e credores por meio da negociação digital.

Objetivo

O presente trabalho tem como objetivo analisar o programa “Limpa Nome”, como meio extrajudicial de solução de conflitos, apontando como os mecanismos alternativos podem ser aplicados em ambientes digitais, e de que forma essa prática contribui para a redução da judicialização e para a efetividade do acesso à justiça.

Material e Métodos

A pesquisa foi realizada a partir de revisão bibliográfica em livros jurídicos, legislações específicas, relatórios detalhados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e documentos oficiais sobre o funcionamento do programa "Limpa Nome". O método utilizado foi qualitativo, com abordagem dedutiva, relacionando-se diretamente aos meios alternativos e às práticas efetivas de resolução de conflitos no Brasil.

Resultados e Discussão

O Brasil enfrenta um cenário de alta judicialização, com mais de 80 milhões de processos em tramitação segundo dados do CNJ. Nesse contexto, métodos extrajudiciais se destacam como instrumentos eficazes para garantir celeridade, reduzir custos e aumentar a satisfação das partes.
O programa Serasa “Limpa Nome” representa um exemplo prático de solução extrajudicial, por meio de aplicação de negociação digital em larga escala. A plataforma permite que consumidores renegociem suas dívidas de forma rápida e acessível, sem necessidade de ação judicial. Ofertas personalizadas, parcelamentos acessíveis e descontos elevados tornam o processo eficiente para ambas as partes.
Apesar dos benefícios, há críticas quanto à ausência de mediação humana no processo, o que pode limitar a

flexibilidade em casos mais complexos. Isso reforça a necessidade de um modelo híbrido, que combine automação com suporte humano, ampliando o alcance e a efetividade dos meios extrajudiciais.

Conclusão

Por meio do presente trabalho é possível concluir que os meios extrajudiciais de solução de conflitos se mostram fundamentais para a pacificação social e a efetividade do acesso à justiça no Brasil. O programa Serasa "Limpa Nome" exemplifica como os meios digitais podem fortalecer a desjudicialização, trazendo agilidade e eficiência ao processo de resolução de conflitos. No entanto, para que essas práticas sejam consolidadas, é necessário investir na cultura da resolução consensual, capacitar profissionais e desenvolver soluções que conciliem tecnologia e intervenção humana.

Referências

BRASIL. Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em 21 set. 2025.

BRACKMANN, R. F. A cobrança de dívidas prescritas por meio da plataforma Serasa Limpa Nome. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2022. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/handle/10183/253443. Acesso em: 21 set. 2025.

CAMARGO, André Antunes Soares de; CORDEIRO, Juliana Martins Teixeira Marques. A ODR (Online Dispute Resolution) como meio extrajudicial de solução de conflitos nas relações de consumo. In: CONGRESSO NACIONAL DE PESQUISA JURÍDICA: SUSTENTABILIDADE, TECNOLOGIA E DIREITOS EM TRANSFORMAÇÃO, 5., 2025, Campo Grande. Anais [...]. Campo Grande: Universidade Anhanguera – Uniderp, 2025. Disponível em: https://eventos.pgsscogna.com.br/anais/96e23e32-7644-4398-95b9-7db218baf67d. Acesso em: 21 set. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números 2024. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/04/justica-em-numeros-2024.pdf. Acesso em: 21 set. 2025.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. Meios extrajudiciais de solução de conflitos: Manual dos MESCs. [recurso eletrônico], 2. ed., Barueri, SP: Manole, 2022. Disponível em: Plataforma Minha Biblioteca. Acesso em: 21 set. 2025.

LOPES, José Reinaldo de Lima. Mediação e Arbitragem no Brasil: Caminhos para a pacificação social. São Paulo: Atlas, 2023.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. Arbitragem: mediação, conciliação e negociação. [recurso eletrônico], 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. Disponível em: Plataforma Minha Biblioteca. Acesso em: 21 set. 2025.

SERASA. Serasa Limpa Nome Online. Disponível em: https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/. Acesso em: 21 set. 2025.