



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PROCESSO CIVIL**

**JÉSSICA SOUZA ARAÚJO
MARIA EDNA GOMES DE LIMA**

**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS:
ANÁLISE E TÉCNICAS.**

**FORTALEZA
2018**

JÉSSICA SOUZA ARAÚJO
MARIA EDNA GOMES DE LIMA

**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS:
ANÁLISE E TÉCNICAS.**

Artigo científico apresentado ao Curso de Pós-graduação em Processo Civil do Centro Universitário Fametro - UNIFAMETRO como requisito para obtenção do grau de especialista, sob orientação do Prof. Esp. Thales Pontes Batista.

FORTALEZA
2018

JÉSSICA SOUZA ARAÚJO
MARIA EDNA GOMES DE LIMA

**MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS:
ANÁLISE E TÉCNICAS.**

Este artigo científico foi apresentado no dia 08 de dezembro de 2018, como requisito para obtenção do grau de especialista da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza – FAMETRO, tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA:

Prof.º Esp. Thales Pontes Batista
Orientador – Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

Prof.º MS. Jáder de Figueiredo Correia Neto
Membro – Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

Prof.ª Esp. Veronica Brito Dourado
Membro – Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS: ANÁLISE E TÉCNICAS.

Jessica Souza Araújo¹

Maria Edna Gomes de Lima²

RESUMO

É de conhecimento que o Poder Judiciário está sobrecarregado e se mostra impossibilitado de atender a todas as demandas de modo célere e eficaz. A busca por meios alternativos de solução de conflitos que possam garantir o acesso à Justiça é medida que se impõe e a desjudicialização se apresentam como respeitável forma de gerar este acesso. Na verdade, a vida em sociedade sempre foi permeada por conflitos e pela busca de solução dos mesmos. A impressão que se tem é que a sociedade como um todo sempre viveu e vive uma “cultura do conflito” e com o passar do tempo, com a evolução das leis, eis que nos deparamos com a necessidade de implementação de uma “cultura do consenso”, isso porque se percebe que litigar custa muito caro. Litigar custa: saúde, tempo e muitas vezes muito dinheiro. Encontrar um caminho que conduza à restauração da paz e da concórdia, é com certeza, um ganho real para a sociedade. Considerando-se que o Judiciário tem toda uma formalidade legal, que exige a observação de ritos próprios, que depende do cumprimento de prazos, não há como não perceber que a desjudicialização é bem vinda, necessária e muito eficaz na resolução dos conflitos e no alcance da paz. Os meios alternativos conduz as partes envolvidas a um processo de lançar um novo olhar sobre as situações vivenciadas e acena com a possibilidade de “retorno” à vida pacífica e até mesmo à restauração de laços afetivos desfeitos. Resta claro que com a “valorização” e incentivo à prática da desjudicialização toda a sociedade terá ganhos efetivos e reais.

PALAVRAS-CHAVE: Desjudicialização. Acesso ao judiciário. Celeridade. Resolução de conflitos.

1 INTRODUÇÃO

Quando se possui um litígio, a primeira alternativa a se pensar para resolver, e prover uma ação judicial para que resolver o conflito, de modo que a outra parte aprenda e repare o dano ocasionado.

¹ Advogada. Especialista em Direito do Consumidor.

² Advogada. Especialista em Gestão Estratégica das Organizações do Terceiro Setor. Especialista em Direito Previdenciário.

Tratando-se em organização, o Poder Judiciário é buscado para atuar com fundamento nos Códigos, tendo este estabelecido ritos e prazos para cada tipo de procedimento, estando incompatíveis com a realidade da grande demanda do Judiciário.

O que ocorre com isso, é um abarrotamento do Judiciário, uma má prestação jurisdicional, por inúmeros fatores, entre eles se emoldura a falta de efetivo e aparatos suficientes e o principal, uma grande demanda processual, o que acarreta congestionamento e suas consequências são processos morosos, desgastes e outros problemas, por conta da demora dos processos.

Quando se tem desproporcionalidade discrepante entre a procura e a oferta dos serviços judiciais, além da burocratização de seus ritos e o simples desabonar em uma efetiva justiça aplicada, acaba provocando com tudo isso um descredito do cidadão comum pelo Judiciário, tendo muitas vezes o perecimento de seu direito por não acreditar mais.

Analisando a crise de eficiência do Judiciário, outros pontos influem nesses resultados, como por exemplo, uma crise de estrutura nas instalações, em aparelhamentos, nas pessoas responsáveis e de custos. Os resultados obtidos com toda essa deficiência e burocratização se veem na lentidão e acúmulos desregrados das demandas.

Estando demonstrado por parte do estado a inaptidão de usurpar e resolver os procedimentos Judiciários, se buscou criar outros procedimentos como por exemplo arbitragem, mediação, conciliação objetivando alcançar a celeridade e uma maior efetivação nos resultados pleiteados.

Com meios alternativos de resolução de conflitos, se busca desmistificar a figura do Juiz para o qual se transferem todas as vontades e expectativas e se espera uma resolução suficiente, o que há tempos não vem mais ocorrendo devido à crise de eficiência por parte do Judiciário. O que se busca conscientizar as partes envolvidas em conflitos em busca de sua resolução seria de que nenhuma pessoa melhor do que elas para se chegar a um resultado aceitável e resolutivo.

Na verdade muitos conflitos chegam ao Judiciário por falta da capacidade de diálogo das pessoas envolvidas que acabam se envolvendo em batalhas judiciais levando a um desgaste emocional muitas vezes desnecessário.

A principal ferramenta usada na busca soluções alternativas de conflitos é o diálogo, o qual possibilita que as partes tomem a decisão de maneira que elas sejam duradouras e com isso eles devem pensar em suas necessidades como um todo. O que é

bom para uma parte deve ser bom para a outra também, não deixando a decisão para um juiz que vai favorecer a uma das partes em detrimento da outra.

O que se fazer para tentar desafogar o Judiciário, fazendo que com isso uma efetiva prestação e resolutividade ao judiciário, de forma eficaz e não excessivamente onerosa, e o que irá ser exposto no presente trabalho.

2 METODOLOGIA

A Pesquisa classifica-se como descritiva por apresentar métodos e soluções nos conflitos apresentados. O meio de abordagem é qualitativo já que se trata de aspectos individuais e particulares de cada pessoa e cada caso.

O método de procedimento adotado é técnico e bibliográfico, pesquisas em livros, artigos, revistas e legislação aplicada ao tema, com o intuito de embasamento no estudo do tema proposto, e, o de procedimento histórico, porquanto a análise da temática passa pelo estudo das inovações trazidas com a evolução na busca e alcance das soluções alternativas de conflitos, sempre se tendo em mente que toda essa busca se propõe a melhorar a vida em sociedade, uma vez que a literatura correlata mostra que é necessária e possível sair da cultura do litígio para a cultura do consenso onde os ganhos são efetivamente maiores para as partes envolvidas.

3 OBJETIVOS

No presente artigo foi analisada a realidade do Judiciário e quais medidas e soluções poderiam ser utilizadas para ser obtido um resultado e que este seja satisfatório.

Fora descrito alguns métodos aplicados para que se tenha êxito ou simplesmente encontrar o problema real e não apenas o problema aparente.

4 DESENVOLVIMENTO

A sociedade está acostumada a resolver seus conflitos no meio judiciário, por ser a forma tradicional existente, o que ocorre e um grande congestionamento com o elevado número de processos, gerando uma grande demora e um descontentamento a quem promove a ação, e a sociedade em geral.

Com isso, se buscou medidas alternativas para que haja resolução dos conflitos, sem que fosse necessário valer-se do Judiciário, de forma que não fosse excessivamente onerosa à sociedade, começou acontecer a desjudicialização, não impedindo que ocorresse o acesso a Justiça, mas novas formas para solucionar as demandas existentes.

A palavra desjudicialização diz respeito à escolha das partes de comporem seus conflitos fora da esfera judicial, desde que sejam juridicamente capazes e que tenham por objeto direitos disponíveis, na busca de soluções sem o andamento tradicional dos tribunais, considerada lenta.

O objetivo é dar celeridade às ações que não envolvem litígio e colaborar para a diminuição da crescente demanda sobre o Judiciário, que estão abarrotados.

A desjudicialização, considerada a dinâmica acelerada da vida na sociedade atual, é medida que se impõe, trazendo uma novidade que trás consigo inúmeros benefícios, considerando-se que os envolvidos em um litígio, poderão com a ajuda e condução de profissionais competentes e preparados, chegarem eles mesmos, litigantes à resolução do conflito que os perturba.

4.1 – MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCAO DE CONFLITOS

A vida em sociedade traz desafios e algumas vezes se faz necessário administrar problemas, dificuldades ou conflitos. A solução dos conflitos interessa a qualquer sociedade organizada, pois pode extirpar o mal que perturba a paz interior de cada cidadão envolvido no conflito. Assim sendo, podemos dizer que há um ganho pessoal na medida em que a paz do cidadão é restaurada (componente psicológico), bem como, há um ganho comunitário, na medida em que a paz social se refaz (componente sociológico).

4.1.1 - Autocomposição: As próprias partes, sem auxílio de terceiros, resolvem os problemas existentes entre elas, portanto pode se afirmar que é um ajuste de vontades entre as partes.

4.1.2 - Conciliação: as partes litigantes buscam, por meio de uma terceira pessoa imparcial, chamada de conciliador, obter um acordo que seja benéfico aos dois lados; Na conciliação o poder de decisão sai das mãos do magistrado e passa para os sujeitos da lide, tornando possível chegar-se a uma concretização definitiva, vez que a vontade das partes foi expressamente revelada. O objetivo da conciliação é a resolução

do conflito através de concessões de ambas as partes, ou seja, busca-se um acordo entre as mesmas. A conciliação é regulada pelos arts. 165 a 175 do CPC 2015.

4.1.3 - Mediação: é muito parecido à conciliação, porém o terceiro neutro neste caso não interfere em uma plausível saída, apenas auxilia as partes a restaurarem o diálogo entre elas, as quais deverão achar sozinhas uma solução plausível. É utilizada para casos mais complicados, enquanto a conciliação em casos mais simples; A mediação encontra respaldo no Código de Processo Civil de 2015 e também na Lei 13.140 de 26 de junho de 2015. Cabe frisar que se deve acionar o Judiciário em último caso, na impossibilidade de auto-superação da controvérsia pelas partes, que deverão possuir o livre acesso a um modelo consensual que as ajude a encontrar uma solução pacífica para seus conflitos.

4.1.4 - Arbitragem: as partes litigantes estabelecem que o conflito seja decidido de forma impositiva por um terceiro, que será um árbitro. Isso torna a arbitragem muito parecida a um processo judicial, mas ao invés da lentidão do Judiciário, as partes estão sujeitas a uma Câmara Arbitral, uma espécie de “tribunal privado”, no qual o julgador não necessariamente é um bacharel em direito, podendo ser ainda alguma pessoa com experiência na área relacionada ao conflito (por exemplo, engenharia civil, engenharia mecânica, contabilidade, etc.).

Importante observar que a mediação encontra guarida e fundamentos em um amplo projeto Nacional de humanização da justiça e da cidadania, de há muito incorporado nos usos e costumes dos países desenvolvidos (podemos dizer que, na modernidade, teve seu início nos anos 70 nos EUA, difundindo-se para o Canadá, a China e alguns países da Europa), agora, face ao processo de globalização, em fase de implantação nos países em desenvolvimento.

Existem algumas técnicas que auxiliam e ajudam na mediação dos conflitos para o uso adequado dessas técnicas, o direito, a psicologia, a comunicação social, a sociologia e a administração são apenas algumas das ciências sociais que oferecem boas teorias e exemplos práticos para se estruturar as diversas técnicas em busca da mediação de conflitos, desenvolvendo através de suas experiências e resultados maneiras para auxiliar em seus objetivos finais.

As principais técnicas são:

4.1.1.1 Escuta ativa: toda a linguagem, seja ela verbal ou não verbal das partes, trazem elementos relevantes, analisar e instigar esse tipo de linguagem ajuda na resolução dos conflitos.

4.1.1.2 Rapport: palavra francesa, mas que seu sentido é buscar conquistar a confiança das partes, aprimorando assim o diálogo, para tentar uma auto composição.

4.1.1.3 Parafraseamento: utilizar das palavras das partes, sintetizando-as, para se alcançar uma melhor compreensão, trazendo um real sentido para que as partes vejam o que elas apresentam e que se possível chegar uma resolução.

4.1.1.4 Brainstorming: busca alcançar a capacidade criadora das partes, tentando obter ideias para a resolução em questão.

4.1.1.5 Caucus: conversar com as partes separadamente, sossegando os ânimos se assim for necessário, durante sua fase de transação, obtendo a confiança entre as partes e com o mediador.

Cada uma das técnicas apresentadas tem suas vantagens e sua aplicação dependerá do contexto, da origem do litígio, do nível sócio e cultural das partes envolvidas. Importante frisar que há um considerável avanço no uso dessas técnicas e que a sociedade só tem a ganhar com tais práticas. Essas são as formas colocadas à disposição para que a pessoa encontre aquela mais adequada ao seu caso e solucione seu conflito.

5 O PAPEL DAS PARTES, DOS ADVOGADOS E DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

O papel das partes é de protagonismo, pois elas irão encontrar caminhos para a solução de seus conflitos/litígios, sendo “auxiliadas” por mediadores/conciliadores que empregarão as técnicas apropriadas a cada caso em particular.

As questões podem ser judicializadas ou não. Quando judicializadas o CPC estabelece que em audiência de mediação as partes devam estar acompanhadas por seus advogados ou defensores.

Aos advogados cabe a busca de romper com a cultura da litigância e sempre que possível facilitar o emprego das técnicas que viabilizem a solução dos conflitos, tendo sempre em mente que conciliar é também apaziguar/acalmar/solucionar.

Os órgãos públicos, PROCON e DECON tem importante papel na busca da solução de conflitos.

O PROCON é uma Fundação criada com base no Código de Defesa do Consumidor com a função de supervisionar as relações de consumo nos âmbitos estadual e municipal.

As atribuições do PROCON, são as seguintes: orientar o consumidor sobre seus direitos, intermediar os conflitos nas relações de consumo, promover audiências de conciliação e informar as providências cabíveis caso seja necessário recorrer à via judicial.

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, tem como missão defender o consumidor, promovendo a educação e a ética de mercado de consumo.

O DECON possibilita aos consumidores que formalizem suas reclamações, também, através de petições escritas, as quais devem ser protocolizadas no Setor de Protocolos do Órgão, com todos os documentos listados para a abertura de reclamação. Além disso, é necessário que o reclamante anexe uma cópia da petição e dos documentos para cada fornecedor reclamado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não existem dúvidas da sobrecarga do Poder Judiciário, tão pouco do grau de descontentamento dos litigantes. Isto porque, na jurisdição o conflito demora a ter um fim, e quando ele acontece às partes nem sempre concordam com a resposta dada. Até a mesmo a parte vencedora pode não se dar por atendida, eis que seus reais interesses sequer foram abordados.

É neste significado que a conciliação e a mediação podem e devem fazer a diferença, como uma proposta diferenciadora para a solução dos conflitos. Ao identificar as questões, os interesses e as emoções envolvidas, o conciliador/mediador explica às partes que são elas quem escolherá a solução.

O mediador e o conciliador, terceiro escolhido ou aceito pelas partes, é um facilitador, que irá estimular às partes a achar a solução ótima para o conflito.

Há uma grande barreira a ser enfrentada: a cultura da litigância. Os operadores do direito precisam romper paradigmas e olhar prospectivamente para as soluções alternativas. Sem o incentivo à mediação pelos magistrados e advogados, as partes sentirão inseguras ao velho novo método. Velho, no sentido de que a composição

amigável é amplamente utilizada em outros países. Novo, infelizmente para nós brasileiros.

Deve-se consignar que a ajuda da conciliação e da mediação podem se dar tanto no âmbito da jurisdição estatal, como extrajudicialmente, atendendo o preceito constitucional de acesso à justiça, proporcionando audiências imediatas, resultados justos e descongestionando os tribunais.

As soluções alternativas de conflitos são métodos democráticos, que estimulam as partes a considerarem todas as dimensões do conflito, por isso, o grau de efetividade dos acordos é alto. Também o é, o contentamento das partes ao final do procedimento. É impossível olhar para o futuro, esquecendo mágoas passadas, enquanto pendente uma demanda judicial. Colocar um ponto final, identificando os sentimentos e resolvendo-os é, sem dúvida, um novo ponto de partida.

O objetivo deste artigo foi alcançado quando se buscou entender a forma que os meios alternativos existem, de que maneira são aplicados e os seus resultados em nossa sociedade, pois o que se busca está sendo alcançado, que são medidas alternativas ao Judiciário, para que assim se busque um resultado e forma eficaz.

ALTERNATIVE METHODS OF CONFLICT SOLUTIONS: ANALYSIS AND TECHNIQUES.

ABSTRACT

It is clear that the judiciary is overloaded and unable to meet all demands quickly and effectively. The search for alternative means of conflict resolution that can guarantee access to justice is a measure that is imposed and disjudicialization are presented as a respectable way of generating this access. In fact, life in society has always been permeated by conflicts and the search for solutions. The impression we have is that society as a whole has always lived and lives a "culture of conflict" and over time, with the evolution of laws, we are faced with the need to implement a "culture of consensus ", Because it is perceived that litigation costs very expensive. Litigation costs: health, time and often lots of money. Finding a path that leads to the restoration of peace and harmony is surely a real gain for society. Considering that the Judiciary has a legal formality, which requires observance of own rites, which depends on the fulfillment of deadlines, there is no way of not realizing that misjudgment is welcome, necessary and very effective in resolving conflicts and in reaching of peace. Alternative means leads the parties involved to a process of casting a new glance on the situations experienced and beckons with the possibility of "return" to peaceful life and even to the restoration of broken affective bonds. It is clear that with the "valorization" and incentive to the practice of unfairness the whole society will have real and real gains.

KEY WORDS: Disjudicialization. Access to the judiciary. Celerity. Conflict resolution.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Miguel. **O Fenômeno da Desjudicialização advindo do novo CPC/15 e sua atuação no auxílio da desobstrução e celeridade do judiciário.** Disponível: <https://juridicocerto.com/p/miguelbarbosa/artigos/o-fenomeno-da-desjudicializacao-advindo-do-novo-cpc-15-e-sua-atuacao-no-auxilio-da-desobstrucao-e-celeridade-do-judiciario-4076>. Acesso em: 14 nov. 2018.

BRAGA NETO, Adolfo. **Mediação: uma experiência brasileira.** São Paulo. CLA, 2017.

CASTALDI SAMPAIO, Lia Regina. BRAGA NETO, Adolfo. **Mediação de Conflitos.** 1. ed. São Paulo. Brasiliense, 2007.

EDUARDO DE VASCONCELOS, Carlos. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas.** 5. ed. São Paulo. Método, 2016.

Instituto Diálogo. **Mediação de conflitos: 5 técnicas que você precisa conhecer.** Disponível: <http://www.institutodialogo.com.br/mediacao-de-conflitos-5-tecnicas-que-voce-precisa-conhecer/> Acesso em: 14 nov. 2018.

MARION SPENGLER, Fabiana. **Da Jurisdição a Mediação: Por uma Outra Cultura no Tratamento de Conflitos.** 2. ed. Rio Grande do Sul. Unijui, 2016.

MARQUES FILHO, Antônio Gabriel. **Arbitragem, conciliação e mediação: Métodos extrajudiciais efetivos de resolução de conflitos.** Disponível: <https://marq4.jusbrasil.com.br/artigos/363749107/arbitragem-conciliacao-e-mediacao-metodos-extrajudiciais-efetivos-de-resolucao-de-conflitos> Acesso em: 14 nov. 2018.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antônio. **Manual de Arbitragem: Mediação e Conciliação.** 7. ed. Rio de Janeiro. Forense, 2016.