

## O ENSINO DA AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS E SEUS REFLEXOS NO FOMENTO A CULTURA DE PAZ

Ruy Alves Henriques Filho<sup>1</sup>, Giulia Ferreira Lima<sup>2</sup>

O estudo de mecanismos de resolução de conflitos alternativos à judicialização de direitos vêm se revelando uma temática cada vez mais pertinente na prática profissional dos administradores da justiça, considerando que a contemporânea crise do Poder Judiciário, ocasionada pelo excessivo congestionamento processual e, conseqüentemente, pela falta de recursos para enfrentar o número crescente de demandas, vêm exigindo dos profissionais do Direito que encontrem outras soluções para o desafogamento do Sistema de Justiça. Verifica-se, entretanto, que o ensino processual no meio acadêmico não está em compasso com a tendência moderna de valorização dos métodos consensuais de pacificação de conflitos, mas sim estagnado na concepção beligerante do conflito.

**Palavras-Chave:** Métodos autocompositivos. Cultura da sentença. Cultura de paz. Crise do poder judiciário. Direito processual.

The study of alternative conflict resolution mechanisms to the judicialization of rights has revealed itself to be an increasingly relevant theme in the professional practice of operators of law, considering that the contemporary crisis of the System of Justice, provoked by excessive procedural congestion and, consequently, by the lack of resources to face the growing number of demands, have been requiring from law professionals to find other solutions for the relief of the institution. It appears, therefore, that procedural law education in the academic environment is not suitable with the modern trend of promoting consensual methods of dispute pacification, but rather stagnated in the confrontational conception of conflict.

**Keywords:** Consensual mechanisms. Sentence culture. Culture of peace. Judiciary crisis. Procedure law.

---

<sup>1</sup> Juiz de Direito em Segundo Grau do Tribunal de Justiça do Paraná. Doutor pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, com título equivalente e reconhecido pela Universidade Federal do Paraná; Mestre pela Universidade Federal do Paraná. Professor da Escola da Magistratura do Paraná e do Centro Universitário Curitiba. E-mail: ruyalveshenriques@hotmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica do 5º ano do curso de Direito no Centro Universitário Curitiba. Estagiária de Direito. E-mail: giuliaflima@outlook.com

## 1 INTRODUÇÃO

Apesar de a resolução de conflitos ser uma prática cotidiana nos mais diversos âmbitos da sociedade civil, verificou-se uma tendência excessiva, a partir do estado moderno, na judicialização de direitos. A prestação da tutela jurisdicional do Estado é munida de mecanismos mais rigorosos para a devida aplicação da lei e efetivação dos direitos nela previstos e, sendo assim, como consequência, dispõe de um procedimento mais complexo, formal e moroso.

O grande volume de ações em trâmite, além das milhares que são interpostas todos os dias, prejudicam a atuação de uma estrutura judiciária que é limitada e que tem de agir conforme o procedimento ditado em lei – que nem sempre contribui para a agilidade do processo –, dificultando o efetivo acesso à justiça daqueles que dela necessitam. Nessa perspectiva, o Relatório Justiça em Números (CNU, 2020, p. 93) destaca que apenas em 2019 ingressaram 20,2 milhões de novas ações judiciais, ou seja, 3,3% a mais que o ano de 2018, além disso, 1,8 milhão de processos foram reativados, contribuindo para o crescimento do estoque de ações a serem tratadas pelo judiciário.

O legislador, ciente da crise de confiança na galgada na ineficiência (ou eficácia parcial) da tutela jurisdicional do Estado, vêm instituindo medidas que incentivam o uso de mecanismos de autocomposição de conflitos, tais quais a conciliação e a mediação. Visa o legislador, proporcionar uma maior adequação e efetividade à realização da Justiça. Uma dessas medidas foi a implementação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) que, segundo o relatório supra mencionado, chegaram ao número de 1.284 instalados em 2019, na Justiça Estadual.

O uso de mecanismos alternativos ao Poder Judiciário representam uma possibilidade de distribuição da Justiça que não deve ser concentrada somente nas mãos do Estado-Juiz. Cabe ao operador do direito averiguar, através de um sistema de múltiplas portas, o modo de gerenciar mais estrategicamente os conflitos para melhor satisfação dos interesses das partes.

A propósito comentam Marinoni, Arenhart e Mitidiero (2020, p. 167):

O processo tem de ser adequado à finalidade que pretende alcançar, o que significa que é inafastável do campo da tutela jurisdicional a relação entre meio e fim, capaz de outorgar unidade teleológica à tutela jurisdicional dos direitos. É por essa razão que o novo Código, além de prever procedimentos diferenciados ao lado do procedimento comum, introduz várias técnicas processuais no procedimento comum capazes de moldar o processo às necessidades do direito material afirmado em juízo”.

Nota-se, pois, que a própria lei processual civil, por meio dos mais diversos institutos e técnicas nela presentes, tem como pilar estruturante o intelecto do processo como um meio adequado para a obtenção de uma finalidade desejada. Aliás, de forma bem objetiva, é o Estado-Julgador quem deve concretizar os direitos fundamentais inafastáveis, em especial, o da Prestação Jurisdicional

Efetiva, porque “todas as normas consagradoras de direitos fundamentais são dotadas de eficácia diretamente aplicáveis, independentemente da intermediação legislativa” (HENRIQUES FILHO, 2008, p. 158).

No entanto, para a obtenção de sucesso na implementação dos métodos alternativos de resolução de conflitos não basta apenas a sua previsão no texto de lei, é necessário também o devido preparo técnico dos profissionais envolvidos na administração de disputas. Ocorre que, no Brasil, o ensino jurídico tradicional reluta em abordar de modo efetivo outros mecanismos diversos do tradicional método litigioso-judicial. Nesse espectro pontua Águida Arruda Barbosa (2008 apud LORENCINI; SALLES; SILVA, et al, 2020, p. 213) a respeito do conhecimento técnico do operador jurídico:

Trata-se de aluno destinatário já com sólida formação processual, com prontidão para o largo uso de mecanismos jurídicos procedimentais para a obtenção de prestação jurisdicional. Não conhecem outra forma jurídica de assegurar o acesso à justiça.

Assim sendo, há de ser cultivado naqueles que operam a ordem de justiça – sejam advogados, juizes, promotores, assistentes etc. – uma nova concepção a respeito do tratamento de conflitos, pautada no abandono de um processo exclusivamente de caráter adversarial em proveito de um processo colaborativo entre todos os envolvidos. É deste modo que será possível retomar o feito humano da prestação da justiça, característica que se perdeu com o tempo em virtude do excesso de demandas levadas à apreciação do Estado-Juiz que conseqüentemente, é atualmente gestor - não de vidas e interesses legítimos, mas de números.

## 2 A PERTINÊNCIA DO ESTUDO DO CONFLITO

Embora o estudo do conflito não seja objeto direto de análise do Direito, seu exame repercute nas mais diversas áreas da ciência, como, à título de exemplo, a sociologia, psicologia, filosofia, economia, dentre outras. Segundo o Miguel Reale (2002, p. 1), a ciência jurídica corresponde à “exigência essencial e indeclinável de uma convivência ordenada, pois nenhuma sociedade poderia subsistir sem um mínimo de ordem, de direção e solidariedade”. No entanto, partindo-se da premissa filosófica de que o homem é um animal de natureza social, e que, de acordo com os ensinamentos de Platão (2006 apud RAMOS; MELO; FRATESCHI, 2012, p. 31), é motivado a viver em sociedade para satisfação de seus próprios interesses, os quais não seriam obtidos se não no corpo social, atrelada à concepção de que cada ser racional possui características próprias de cunho emocional, social, político, ideológico etc., seria inimaginável uma sociedade ausente de conflitos. É justamente o surgimento de interesses contrapostos e a necessidade dos homens de permanecerem em comunidades que tornaram necessária a criação de instrumentos aptos à resolução dos conflitos de forma pacífica, de modo a evitar a barbárie.

Verifica-se, portanto, que é neste contexto que o direito toma para si o dever de organizar a convivência em sociedade, criando mecanismos para a resolução das controvérsias que surgirão em virtude da vida em comum. Logo, em que pese o conflito não seja o objeto de estudo do

Direito, a sua análise é imprescindível para o sucesso das normas a serem instituídas, incorrendo na pena de tornarem-se mera letra morta da lei caso insuficientes ou ineficazes.

Nesse viés, explica Humberto Lima de Lucena Filho, no seu texto intitulado “As Teorias do Conflito (2020, n.p): contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade”:

A missão daqueles que militam na seara jurídica, em tese, é de compor as controvérsias que lhe são submetidas. [...] Para tanto, utiliza-se auxiliariamente da Sociologia do Direito e ciências afins. E assim o faz porque se não o fizer agir com precária qualidade nas suas decisões e ignorará, como por muito tempo o faz, a necessidade de se pôr em prática pública de pacificação dos conflitos.

É imprescindível, portanto, que o estudo da ciência jurídica voltado à solução de controvérsias seja compreendido como uma parte integrante de um todo complexo, no qual se pretende um resultado efetivo, que somente poderá ser alcançado por meio da unidade resultante da combinação de diferentes áreas do conhecimento.

O conflito será analisado no presente estudo sob duas concepções: a negativa e positiva. A visão negativa do conflito corresponde a teoria de alguns dos clássicos contratualistas, pautada no ideal de que as disputas entre homens deveriam ser evitadas em benefício da harmonia social alcançada pelo Estado. Em outras palavras, para esta escola filosófica, os conflitos representariam o estado natural dos homens, o qual é marcado pela insegurança entre seus membros e pela competição e satisfação dos seus próprios interesses, devendo ser evitado o conflito em prol da manutenção da paz. O trecho a seguir, retirado no livro Manual de Filosofia Política (2012, 121), testemunha essa concepção:

Os seres humanos antes do Pacto viviam uma vida curta, sórdida e brutal em um estado de natureza onde a quase única certeza era a de uma morte violenta [...] somente um Pacto no qual todos se vissem impedidos de atacar uns aos outros poderia ter alguma serventia.

Nesse horizonte, o cenário hipotético de ampla liberdade anterior ao Estado, representa a belicosidade inata à natureza do próprio ser humano, o qual, em razão de sua característica gregária e conflituosa, tem por necessidade a convivência em uma sociedade balizada em regras de conduta pré-estabelecidas, tendo por risco, em caso oposto, a autodestruição de seus indivíduos.

Por outro lado, pensadores modernos discordam desse posicionamento. Para o sociólogo Georg Simmel (1983, p. 125), o conflito deve ser contemplado pelo seu viés positivo, representado pelo ideal de evolução da sociedade. São os conflitos que viabilizam a transformação da vida em comum e permitem o seu progresso. Simmel (1983, p. 125) correlaciona as disputas com operações matemáticas: numa determinada controvérsia o seu resultado não é representado pela subtração de vontades, onde prevalece a vontade de uma das partes. Ocorre, na realidade, uma fusão

de vontades, o qual o resultado da operação é distinto das vontades que lhe deram origem. É sob esta perspectiva que o conflito é analisado como benéfico para a sociedade: somente por meio dele é possível alcançar a sua evolução.

O mesmo sociólogo (1983, p. 124) correlacionou sua teoria com passagens da literatura, vejamos:

A sociedade de santos que Dante vê na Rosa do Paraíso pode ser como esse grupo [centrípeto e harmonioso], mas este não tem qualquer mudança ou desenvolvimento, enquanto que a assembleia sagrada dos Patriarcas da Igreja, na Disputa de Rafael mostra, se não um conflito verdadeiro, ao menos uma considerável diferenciação de ânimos e direções de pensamento, de onde fluem toda a vitalidade e a estrutura realmente orgânica daquele grupo.

Isto posto, não há como se falar em progresso num meio social absolutamente harmônico e pacífico. São os desentendimentos que contribuem para a evolução dos homens e da sociedade, não devendo ser evitados. Deste modo, a escolha do método de resolução de conflitos mais adequado para o caso concreto é essencial para o mais efetivo aproveitamento da controvérsia, de forma a melhor satisfazer os interesses dos envolvidos e de proporcionar o aperfeiçoamento do Sistema de Justiça.

### 3 O ENSINO À LITIGÂNCIA E A PERSPECTIVA NEGATIVA DO CONFLITO

O fenômeno de explosão de litigiosidade, expressão utilizada pelo sociólogo Boaventura de Sousa Santos (1999, 145), têm sido alvo de muitas pesquisas e estudos acadêmicos. Diante desse cenário de caos, houve, nos últimos anos, inúmeras reformas normativas a fim de amenizar a sobrecarga de processos judiciais, bem como de disseminar uma “cultura de paz, em contraponto à cultura da sentença, que caracteriza o perfil litigante da sociedade brasileira” (WATANABE, 2005 apud SALLES, LORENCINI, SILVA, 2020, p. 11).

O número excessivo de ações em trâmite no Poder Judiciário reflete a ótica beligerante contemplada pelos operadores do direito. A concepção de que o acionamento da máquina judiciária deve se dar em *prima ratio* é fruto da própria estrutura do ensino jurídico nacional, balizado na concepção negativa do conflito, a qual propõe que os envolvidos em um litígio, quando inconciliáveis, necessitam travar uma batalha, onde, necessariamente, um conquistará a vitória, ao passo que, o outro deverá se contentar com a derrota.

Nesse horizonte, revela a Ministra Nancy Andrighi (2019, n.p):

Temos um trabalho de catequese para fazer. O ensino da ciência do direito é pautado pelo incentivo à beligerância, isto é, o fim precípua das aulas nas faculdades de direito é doutrinar os alunos no sentido de, ao se depararem com qualquer ofensa ao direito subjetivo, seja grande ou pequena, o único caminho a ser trilhado será o ajuizamento de ações, e ganhará fama o advogado que manejar o maior número possível de pedidos de liminares. A imagem passada aos alunos é a do

juiz entrincheirado na mesa de trabalho, sempre em postura de defesa, e o advogado sempre na posição de ataque, ou vice-versa, dependendo da profissão do professor. urge que esse modelo de ensinamento seja adaptado à realidade do século XXI, e é nas faculdades de direito que encontramos a sede mais fecunda para plantarmos a cultura de que o Poder Judiciário só deverá ser acionado quando tiverem fracassado todas as tentativas extrajudiciais de solução do litígio.

Ora, como é possível que um conflito seja levado à apreciação do Poder Judiciário apenas após a utilização dos demais recursos autocompositivos se a grande maioria das universidades sequer contemplam em suas grades horárias matérias destinadas aos métodos consensuais e, quando as contemplam, normalmente o fazem por matérias de extensão, ou, na melhor das hipóteses, disponibilizando a disciplina de “mediação e arbitragem” por um único semestre?

Assim sintetizam Horácio Monteschio, Celso Hiroshi Iochama e José Laurindo de Souza Netto (2020, n.p):

Não obstante, a utilização desses métodos seja a melhor solução para os conflitos e, portanto, vise-se a expansão do emprego desses meios na sociedade, há de notar que isso ainda encontra muitas dificuldades no plano concreto. Infelizmente, predomina na sociedade a cultura da sentença. E esse problema tem origem, inclusive, no déficit de formação dos executores de direito, eis que raramente as instituições de ensino inserem disciplinas voltadas a desenvoltura e apresentação dos métodos autocompositivos nas grades curriculares.

O que se vê, na prática, são cinco anos de estudo contencioso, a preparar profissionais para conquistarem a qualquer custo os interesses dos seus clientes, mesmo quando o judiciário evidentemente não se revela o melhor caminho a ser percorrido segundo as expectativas dos envolvidos.

Sob a perspectiva negativa do conflito, o homem ao manifestar-se de forma contrária a pretensão de seu opositor, retornaria ao seu estado de guerra, onde o mais forte derrotaria o mais fraco para a manutenção dos seus interesses. Algo semelhante acontece quando o Poder Judiciário é acionado por uma das partes com o fito de enrijecer a prática do “Ganha-Perde”, ou seja, quando somente um dos envolvidos sairá da disputa beneficiado por uma sentença, enquanto o outro deverá arcar com todo o ônus do procedimento.

A mudança desse cenário de congestionamento processual somente será possível por meio da emancipação do pensamento da coletividade. Os meios autocompositivos de resolução de conflitos já são uma realidade no plano legislativo, no entanto, carece-lhes a compatibilização com a nova realidade social do país, a qual exige, paulatinamente, a existência de profissionais aptos a solucionarem controvérsias de maneira mais ágil e eficaz, além, é claro, do engajamento das instituições de ensino jurídico.

É de suma importância que a cultura do conflito sob o prisma negativo seja plenamente superada, a fim de

possibilitar a ascensão de métodos consensuais de solução de controvérsias, nos quais as partes efetivamente compõem não somente a lide, mas também o caminho pelo qual se lhes soluciona, trazendo ao plano da *práxis*, um resultado satisfatório no que diz respeito ao impasse em questão.

O trecho abaixo, Fernanda Tartuce (2020, p. 214), é ilustrativo deste ponto:

O caminho a ser trilhado, portanto, é longo e cheio de obstáculos. No aspecto educacional, apresentar ao aluno um mecanismo consensual como uma das formas de acesso à justiça é um desafio a ser desbravado pelo professor, que precisa se empenhar para demonstrar “que a justiça pode ser acessada por meio de outra linguagem, advinda do próprio conhecimento jurídico”.

Em síntese, é correto afirmar que os mecanismos autocompositivos são preciosas maneiras de fomento à cultura da pacificação de disputas, entretanto, o incentivo a eles deve ter por escopo a qualidade dos resultados e não a questão numérica que orbita os conflitos resolvidos pelas vias consensuais.

#### 4 OS MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS COMO IMPULSIONADORES DA CULTURA DE PAZ

Os métodos autocompositivos de resolução de conflitos, conhecidos também como métodos consensuais, são aqueles que almejam a pacificação de uma disputada por intermédio da convergência de vontades entre as partes envolvidas, de forma voluntária, em benefício de um acordo.

Diferentemente dos métodos adjudicatórios – em que o conflito é solucionado por um terceiro imparcial alheio ao relacionamento entre as partes conflitantes, os mecanismos consensuais não são conduzidos visando a construção de uma decisão, mas sim visando a resolução do conflito. Significa dizer que nem sempre uma decisão, por si só, dará um ponto final à questão controvertida, caso contrário, se esta fosse uma verdade, não existiriam processos de execução de sentenças, visto que as partes cumpririam espontaneamente a decisão proferida pelo julgador. Há que se considerar, sobretudo em feitos de família e correlatos, a possibilidade de litigiosidade remanescente.

Vale ressaltar que os meios consensuais de resolução de conflitos são historicamente mais antigos que os meios adjudicatórios, justamente por serem menos formais e burocráticos (quase que intuitivos). Mecanismos como a conciliação e a mediação de conflitos nada mais são que o aprimoramento de práticas consensuais que já eram praticadas antes do surgimento do processo judicial comandado pelo Estado.

Segundo Roberts & Palmer (2005, p. 12), a filosofia confucionista – de grande relevância na história da China pré-imperial – pregava que o tratamento de disputas deveria ser pautado na harmonia, liderança moral, educação e sacrifício, e que a abordagem delas por mecanismos formais estimularia, de acordo com o próprio Confúcio, o dissenso e retiraria dos litigantes a consciência substancial de justiça.

Cumpra enfatizar que os instrumentos menos solenes de elucidação de conflitos não se confundem com a prática da autotutela, a qual é quase que em sua totalidade, vedada pela ordem jurídica brasileira. Ocorre, na realidade, que esses métodos, mesmo quando realizados em ambientes particulares, ou seja, distantes da guarda do Estado, deverão seguir os princípios e regras delimitados pela lei em relação a legalidade do processo. Não se abandona aqui, em nenhum momento sequer, princípios basilares do justo: ampla defesa; contraditório e bilateralidade das partes.

Os meios autocompositivos, em hipótese alguma, devem ser utilizados como tangente às problemáticas enfrentadas pelo Judiciário, tais como: morosidade do processo, custos elevados, honestidade (intelectual) das decisões, dificuldade para o entendimento do processo pelo leigo, competência e independência dos operadores. É evidente, pois, que essas técnicas terão participação considerável no que diz respeito à crise jurisdicional pela qual passa o país, principalmente.

Existem alguns critérios objetivos a serem analisados para a escolha do método adequado de resolução de conflitos a ser utilizado no caso concreto. Como dito anteriormente, nada impede que o método mais adequado seja proposto até mesmo pelo próprio Poder Judiciário (como nas ações de família), pois, lembrando: os mecanismos ditos “alternativos” não servem apenas como uma espécie de refúgio.

Conforme ensina Sander (1979, apud NOGUEIRA, PIMENTEL, 2018, p. 507), a escolha do método a ser utilizado deve ser orientado por cinco principais critérios: a natureza do conflito; o relacionamento entre as partes; o valor envolvido na disputa; os custos para a resolução da disputa; e, por último, a celeridade procedimental, que, no caso dos métodos consensuais, será preponderantemente a mais vantajosa.

Em relação ao primeiro critério, é possível afirmar que existem mecanismos mais adequados a depender da natureza do conflito, como, a título de exemplo, as ações de família. Nessas situações o relacionamento próximo entre as partes indicam, quase que na maioria dos casos, que a problemática principal esconde em seu bojo uma série de outras controvérsias que provavelmente não poderiam ser manifestadas em uma única peça processual. O mesmo ocorre em casos de divórcio abrangendo o direito de infantes. Corriqueiramente, nessas situações, existe o interesse de se utilizar métodos consensuais com o fito preservar o relacionamento entre os genitores, para que convivam de forma harmoniosa em benefício do crescimento saudável da sua prole.

O segundo critério corresponde a análise dos sujeitos envolvidos na controvérsia. Normalmente relações continuadas são melhor compreendidas pelos métodos consensuais, enquanto que as relações pontuais podem ser abarcadas por ambos os métodos. Entretanto, é necessário observar que os instrumentos de acordo podem não ser a melhor alternativa quando as partes apresentam grandes diferenças sociais, culturais, econômicas etc., sendo preferível que um terceiro intervenha para garantir a igualdade no processo pacificador.

Na sequência, o terceiro critério exige a verificação dos valores relativos à disputa. Significa que, num primeiro

momento, não seria razoável submeter uma lide de pequena quantia à métodos demasiadamente custosos, exceto, é claro, se houver razões de natureza não patrimoniais que justifiquem esta decisão.

Sander também pontua (1979, apud NOGUEIRA, PIMENTEL, 2018, p. 507) que não se deve confundir o valor envolvido no conflito com a sua complexidade. Nem sempre disputas que envolvam bens jurídicos de pequena importância econômica serão simples de serem solucionados, e o contrário também se aplica. Disputas que envolvam bens jurídicos de que grande importância econômica não necessariamente serão complexas de serem resolvidos. Aqui deve-se pontuar que a complexidade probatória fica à margem da discussão autorregulada (anota-se, ainda, a possibilidade da celebração de negócios processuais pré ou pós início da demanda judicial).

Avaliado os valores relativos ao conflito, o quarto critério determina que se realize uma análise de custos dos procedimentos em exame. Seria razoável que as partes primeiramente partissem para os métodos menos custosos – que normalmente são os consensuais – e deixassem para escolher os mais onerosos se frustrada a primeira alternativa. Para o advogado e especialista em na técnica de desenho de sistemas de disputas Diego Faleck (2020, p. 78), se existirem mecanismos menos onerosos, ainda que litigiosos, ou que inviabilizem financeiramente o acesso às partes a participação do procedimento, é muito provável que o mecanismo adotado – mesmo que apresente inúmeros benefícios aos envolvidos – não seja sequer implementado.

O último dos critérios diz respeito ao tempo dispendido no procedimento até resolução do conflito. A agilidade procedimental é um dos principais atrativos dos métodos consensuais quando comparados com os métodos adjudicatórios, especialmente o judicial. A respeito deste tópico pontua Mauro Cappelletti (1988, p. 20):

Em muitos países, as partes que buscam uma solução judicial precisam esperar dois ou três anos, ou mais, por uma decisão executável. Os efeitos dessa delonga, especialmente se considerarmos os índices de inflação, podem ser devastadores. Ela aumenta os custos para as partes e pressiona os economicamente fracos a abandonar suas causas, ou a aceitar acordos por valores muito inferiores àqueles a que teriam direito. A convenção Europeia para Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais reconhece explicitamente, no art. 6º, parágrafo 1º que a justiça que não cumpre suas funções dentro de “um prazo razoável” é, para muitas pessoas, uma justiça inacessível.

Assim, é verdade que cada método possui seus benefícios e malefícios, e quando os meios consensuais são descritos como uma via para a denominada “cultura de paz”, significa dizer estão presentes neles um elemento essencial para a pacificação de conflitos: o diálogo.

Em tempos de liquidez – modo pelo qual o sociólogo Zygmunt Bauman (2001) descreve de forma ímpar a sociedade pós-moderna –, caracterizado pela instabilidade e impermanência social, individualismo exacerbado e fragilidade dos laços humanos, o diálogo se revela o ponto nevrálgico para o sucesso da resolução pacífica de conflitos e para crescimento pessoal dos envolvidos.

Se no processo conduzido pelo Estado-Juiz as partes normalmente se comunicam por meio da pessoa do advogado na intenção de convencer o magistrado, na negociação, mediação e conciliação os sujeitos resgatam a oportunidade de ouvirem e serem ouvidos, trocarem ideias e compreenderem os interesses de cada lado, mesmo que não concordantes. É exatamente isso que se deseja conquistar com a implementação de uma cultura de paz: o retorno da humanidade no direito processual.

As partes, quando buscam socorro da tutela jurisdicional, não desejam comparecer a uma audiência de conciliação e serem questionadas se há intenção de acordo: isso não é conciliar. Também não desejam discutir a questão controvertida em audiências realizadas entre um longo lapso de tempo, o que ocasiona, muitas vezes, o esfriamento do conflito. E, ainda, a formalidade dos atos processuais retiram das partes a oportunidade de participarem da decisão que será formada por um terceiro, facilitando o descumprimento da decisão daquele que se saiu prejudicado ou assim se sentiu injustiçado. O agente responsável pela aproximação das partes não deve perguntar como se deu o conflito. Deve, sim, se posicionar de modo atento ao que por elas é pretendido. Ouvir é a grande mudança. Para boas soluções, os envolvidos devem ouvir. Criar um ambiente processual adequado (mesmo fora do processo formal).

Em resumo, resta demonstrado que os métodos autocompositivos são ótimos mecanismos de resolução de controvérsias, entretanto, só trarão os resultados almejados caso eleitos em consenso pelas partes conflitantes e se mais benéficos e eficazes em comparação aos outros mecanismos. A insistência para que as partes firmem um acordo e a exploração das desvantagens do processo judicial a fim de convencer os litigantes a desistirem de acionar o órgão jurisdicional – como costumeiramente é feito por profissionais incapacitados para conciliar e mediar conflitos – não contribuirá de forma alguma para pacificação do sistema de justiça se a próprias partes forem compelidas por meios ardilosos a firmarem um acordo que não aceitariam em condições regulares.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não há qualquer dúvida da necessária mudança de paradigma, a fim de estabelecermos a utilidade prática de meios autocompositivos de conflitos e do papel do Sistema de Justiça nesta tarefa. A começar pelos meios mais simples e presenciais até os chamados Alternative Dispute Resolutions Systems (ADR) – em português, conhecidos meios alternativos de resolução.

Tais meios alternativos foram, desde logo, muito celebrados; fosse pela possibilidade de tratamento não conflituoso, pela expertise do árbitro, ou mesmo pela simples oportunidade de escapar às limitações trazidas pela estrutura do Poder Judiciário. Justiça Multiportas - mediação / conciliação e arbitragem.

Apesar disso, não tardou para que se percebesse que os ADRs na sua forma tradicional também continham limitações relevantes. Afinal, embora dispensassem o comparecimento à Corte e a intervenção de um agente público, esses meios de resolução dependem da presença das partes e de um terceiro, em um espaço físico determinado, em certo momento temporal.

Nesse contexto, começou-se a pensar em mecanismos online de resolução de controvérsias, os chamados Online Dispute Resolution Systems (ODR). Assim, se, por um lado, as inovações aumentaram o número de disputas e litígios (pela facilidade de estabelecermos relações de forma rápida), a tecnologia vem sendo empregada, também, para o desenvolvimento de novas e mais eficazes formas de resolução de conflitos.

A abordagem do problema, dentro desse sistema de ODR, é feita de forma escalonada (“staircase approach”), em que algumas preocupações pré-estabelecidas vão sendo endereçadas por etapas. Não é apenas trazer o ADR para uma plataforma digital!

A primeira dessas preocupações é evitar que o conflito ecloda. Para isso, ele oferece ao consumidor insatisfeito um banco de respostas para as reclamações mais comuns, antes que seja necessário envolver a outra parte. Perguntas e respostas frequentes. FAQ

Quando não é possível encerrar o problema nessa fase, o algoritmo passa a tentar a mediação online, conectando as duas partes envolvidas e perguntando, em linguagem mais natural possível, em que consiste o conflito (coleta de dados – cognição inteligente artificial).

Desde esse momento, em que comprador e vendedor estão conectados através de um software, já é possível apresentar propostas de conciliação. De acordo com as informações trazidas pelas partes, o próprio sistema começa a identificar pontos de possível acordo e sugere determinadas soluções.

A terceira etapa transforma a mediação frustrada em arbitragem. A decisão levará em consideração todas as informações anteriormente imputadas nas fases anteriores (FERRARI, 2020, p. 34).

Como bem atesta José Laurindo de Souza Netto e Anderson Ricardo Fogaça, “com o avanço do uso das novas tecnologias da informação, ainda mais no contexto que se encontra a população com a pandemia do COVID-19, é preciso impor transformações basilares na forma como o Sistema de Justiça se desenvolve e como a lei se relaciona com esse panorama.

A reflexão a respeito desse novo procedimento necessita diretamente da análise do papel do terceiro imparcial (juiz, mediador ou árbitro). As soluções de conflito em rede se organizam do mesmo modo em que se constituem os meios adequados de solução de conflitos (arbitragem, mediação, conciliação e negociação)”.

## 6 REFERÊNCIAS

1. Conselho Nacional de Justiça (BR). Justiça em Números 2020: ano-base 2019/Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2020.
2. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Código de Processo Civil Comentado. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.
3. HENRIQUES FILHO, Ruy Alves. Direitos fundamentais e processo. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.
4. LORENCINI, Marcos Antônio Garcia Lopes; SALLES, Carlos Alberto; SILVA, Paulo Eduardo Alves, et al. Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos

