

DIFERENTES CAMINHOS PARA A RESOLUÇÃO DO CONFLITO
DIFFERENT WAYS FOR CONFLICT RESOLUTION

Daniela Gobbo Osório¹

Resumo: Em razão da existência de um aparelho jurídico superlotado e do reconhecimento da necessidade de transformar a maneira como se tratam as disputas, o presente estudo tem por principal objetivo dar ênfase à atuação do advogado como gestor do conflito, apropriando-se de ferramentas essenciais que possibilitam o estudo do conflito e a decisão consciente de qual é o procedimento mais adequado ao caso concreto, buscando atender a prestação jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, percebendo que o Poder Judiciário não precisa ser o único caminho disponível para a resolução dos conflitos, mas que o próprio envolvido, com o auxílio técnico do advogado, esteja apto para encontrar a melhor forma de tratar a sua causa, em um ambiente propício para o desenvolvimento do diálogo.

PALAVRAS CHAVE: gestão de conflito, decisão, tribunal multiportas, meios alternativos.

Abstract: Due to the presence of an overcrowded legal apparatus and the recognition of the need to transform the way in which disputes are dealt with, this study aims to emphasize the attorney's role as a conflict manager, using essential tools that enable the study of the conflict and the conscious decision of what is the most appropriate procedure for the specific case, seeking to attend to an effective, timely and adequate jurisdiction, realizing that the Judiciary Power does not need to be the only way available for the resolution of conflicts, but the person himself, with the help of a professional lawyer, be able to find the best way to address their cause in an environment conducive to the development of dialogue.

Key words: conflict management, decision, Multi-door Courthouse, Alternative Dispute Resolution.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O sistema judiciário, conforme notoriamente sabido, encontra-se colapsado. Ainda que o último relatório da Justiça em Números, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), tenha demonstrado que o número de julgamentos foi maior que o número de ingressos de

¹ Daniela Gobbo Osório possui graduação em Ciências Jurídicas e Sociais pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUC-RS. Pós-graduada em Direito Internacional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Inscrita na OAB RS n.º 98.354. Membro da Diretoria da Comissão Especial de Mediação e Práticas Restaurativas - OAB-RS.

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

demandas no último ano,² conforme comemorou o presidente do CNJ, Ministro Dias Toffoli, na solenidade de apresentação de propostas de Metas Nacionais dos segmentos de Justiça para 2020³, os números seguem alarmantes e a demora para o cumprimento da sentença atinge tempo médio de oito anos e onze meses (3.256 dias) na Justiça Estadual; sete anos e nove meses (2.831 dias) na Justiça Federal e, na Justiça do Trabalho, o tempo médio de execução é de quatro anos e onze meses (1.796 dias), segundo dados do CNJ⁴⁵.

A elevada quantidade de demandas judiciais é consequência da cultura popular da terceirização para o Estado da solução dos seus conflitos, e, em razão disso, o próprio Poder Judiciário tem estudado e implementado maneiras para solucionar o problema instalado e para cumprir a previsão constitucional do Princípio da Eficiência Estatal.

Em conjunto com o movimento do Poder Judiciário de busca de métodos alternativos de pacificação social, vê-se uma intensificação pelos profissionais do direito em capacitar-se nas técnicas apresentadas pelos Métodos Adequados de Solução de Controvérsias (MASCs) como uma alternativa válida para a satisfação de seu cliente, bem como uma transformação da cultura belicosa para a da autocomposição.

Nesse sentido, a advocacia beligerante acompanha o colapso sendo urgente sua reinvenção. A sociedade clama por uma ampliação no papel do advogado, exigindo que o profissional do direito passe a dar uma visão sistêmica aos clientes acerca de suas demandas. O advogado, enquanto um profissional que resolve problemas, buscando soluções adequadas para as questões que lhe são apresentadas, tem interesse não apenas em “ganhar” a causa, mas em satisfazer as necessidades de seus clientes e de terceiros afetados pela disputa, buscando soluções criativas para os problemas apresentados e que alcancem os interesses dos envolvidos.

² O relatório da Justiça em Números de 2019, ano base 2018, registrou, pela primeira vez em 15 anos de coleta de dados e publicação de relatórios anuais, redução do acervo de processos, com o número de casos pendentes passando de 80 milhões para 78,7 milhões.

³ https://www.amb.com.br/cnj-divulga-dados-do-relatorio-justica-em-numeros-2019/?doing_wp_cron=1571944822.6485428810119628906250 Acesso em 25/10/2019.

⁴ Dados retirados do artigo publicado em <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16.MI308298.51045-A+sentenca+e+uma+mera+opinio+do+juiz+ou+deve+produzir+efeito+imediato>. Acesso em 29/10/2019.

⁵ Justiça em Números 2019: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf Acesso em 30/10/2019.

1. TRIBUNAL MULTIPORTAS

Idealizado por Frank Sander, professor da Faculdade de Direito de Harvard, o Tribunal Multiportas é uma nova abordagem ao tratamento do conflito. O tema ganhou notoriedade em 1976, quando seu idealizador foi convidado pelo Presidente da Suprema Corte Americana para participar da Pound Conference, em St. Paul, Minnesota, e debater acerca da insatisfação popular com a administração da justiça nos Estados Unidos, sendo um dos assuntos as diferentes formas de resolução de conflitos. Na ocasião, o sistema apresentado foi chamado de “Centro Abrangente de Justiça”.

Conforme exposto por Manuela Scalco Mallmann, em seu artigo, *Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas*, a principal característica desse sistema encontra-se na maneira em que o procedimento se inicia. A pessoa que busca a solução de seu conflito, ao comparecer a um determinado fórum ou tribunal, passa por uma triagem, e com o auxílio de um técnico responsável pelo encaminhamento das ações, verifica-se qual o método de resolução de conflito seria o mais adequado e recomendável às especificidades do caso e das pessoas nele envolvidas, de forma a economizar tempo e dinheiro, tanto para os tribunais, quanto para os participantes (MALLMANN, 2016).

Existem diversas formas de tratamento de conflitos que se enquadram no conceito de Tribunal Multiportas, sem limitação determinada, nem mesmo hierarquia ou subsequência dos métodos. A título de exemplificação, pode-se citar a mediação, conciliação, arbitragem, negociação, *mini-trials*, bem como a adjudicação por meio de uma sentença judicial.

Conforme visto, o Tribunal Multiportas é um instrumento capaz de informar e conceder às partes a possibilidade de escolher o procedimento mais adequado para a resolução do seu conflito, que não apenas as salas de audiências e as medidas adjudicatórias dos tribunais, contribuindo para a ampliação do acesso à justiça, pois, como bem alerta Kazuo Watanabe, o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, constitucionalmente previsto, não significa um mero acesso formal aos órgãos judiciários, mas sim uma garantia de um acesso qualificado à justiça que propicie ao jurisdicionado a obtenção de tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, enfim, um acesso a uma ordem jurídica justa (WATANABE, 2012). Cabível, portanto, separar a expressão “Tribunal” Multiportas do “Tribunal” enquanto Poder

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Judiciário, uma vez que o Tribunal Multiportas não se restringe a levar os conflitos àquele Poder, mas a abrir outras portas de atendimentos às pessoas em conflito para que sejam resolvidos de maneira verdadeiramente eficiente.

No Brasil, em nossa Primeira Constituição Imperial, elaborada em 1824, o art. 161 dispunha que “sem se fazer constar que se tem intentado o meio de reconciliação, não se começará processo algum”, estabelecendo, por conseguinte, a obrigatoriedade a prévia tentativa de conciliação para se ter acesso à justiça. Ademais, o nosso primeiro diploma processual, lei que data de 29 de novembro de 1832, já disciplinava que deveria se “intentar a conciliação perante qualquer juiz de paz, onde o réu fosse encontrado, ainda que não fosse a freguesia do seu domicílio”. Infelizmente, ao longo da história a prática da autocomposição foi perdendo espaço em nosso País.

Ocorre que, nas últimas décadas, o Sistema Judiciário e o Poder Legislativo vêm demonstrando sua preocupação com o excesso de casos judicializados, em oposição a este movimento beligerante. Prova disto foi a edição da Lei 9.099/95, lei dos juizados especiais cíveis e criminais, que estabelece que o “processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”. Além disso, em 2010, o Poder Judiciário passou a reintroduzir os mecanismos estabelecidos pelo Tribunal Multiportas, com a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, datada de 29 de novembro de 2010, instituindo a “política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses”, ampliando o espaço para a utilização dos Meios Adequados de Solução de Controvérsias (MASCs).

Na sequência, a Lei 13.105/2015 – ou Novo CPC –, abarcou em seu regramento as práticas de mediação judicial e trouxe maior ênfase à conciliação. Ademais, em seu art. 3º, estabeleceu que os “métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”. O novo diploma processual já aumentou o número de portas de acesso à justiça, conforme seu art. 165, que estabelece a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos (CEJUSCs) pelos tribunais, em harmonia com a Resolução 125/2010, CNJ, que já havia previsto a criação os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Conflitos (NUPEMECs), ambos atuando, hoje, conjuntamente no desenvolvimento da

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

administração judiciária de tratamentos adequados de conflitos, em busca da satisfação do jurisdicionado.

Além disso, no mesmo ano de 2015, foi editada a Lei de Mediação, Lei 13.140, que regulamentou o procedimento de mediação entre particulares de maneira judicial e extrajudicial, bem como previu o uso desse método consensual de solução de controvérsias por parte da Administração Pública, corroborando com a transformação da cultura da sentença, que traz a ideia de pôr fim ao conflito, para a cultura de tratamento adequado do conflito, que idealiza a modificação dos envolvidos na maneira de lidar com a controvérsia.

Ainda que o Poder Judiciário e o legislador demonstrem a preocupação com a população em dar a tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, não é razoável que o cidadão apenas aguarde pacientemente pelo Estado como único responsável a conceder as diversas formas de tratamento de conflitos que um Tribunal Multiportas proporciona.

Em face do exposto, trazer ao debate o papel do gestor de conflitos (advogados, negociadores, mediadores, processualistas etc), enquanto facilitador e orientador do meio apropriado de solução de controvérsia é necessário. Tal profissional deve ser o responsável pela triagem de cada caso, como delineado no Tribunal Multiportas. Para tanto, é imperativo que este profissional se aproprie de conhecimentos técnicos acerca das diversas portas existentes, fazendo uma análise profunda e categórica do conflito presente/iminente para lançar mão de uma decisão consciente de qual porta utilizar e, conseqüentemente, ser um desenvolvedor de desenhos procedimentais consensuais.

2. ANÁLISE DA SITUAÇÃO CONFLITIVA

Conforme os ensinamentos de Ury, Brett e Goldenberg, em sua obra *Resolução de Conflitos: concepção de sistemas para reduzir custos*, ter uma visão integral do contexto atual faz com que as chances de construção de um sistema adequado aumentem, pois possibilita a identificação dos papéis de cada membro envolvido, bem como seus interesses. Além disso, a análise de conflitos presente faz com que conflitos futuros sejam evitados.

Para o desenvolvimento do diagnóstico, primeiramente, identifica-se quem são as partes envolvidas, quais são as disputas existentes, bem como os mecanismos de solução de disputas

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

utilizados atualmente para a resolução do conflito. Na sequência, identificam-se os objetivos e interesses, bem como as alternativas, opções e decisão por qual caminho seguir.

O diagnóstico se procede basicamente com a realização de reuniões de informação, busca de relatórios, correspondências, informações públicas, dados disponíveis na internet e fontes afins.

A reunião de informações, uma das ferramentas mais importantes e essenciais para a coleta de dados, tem por objetivo a identificação dos envolvidos direta e indiretamente (partes relevantes), bem como seus interesses. Além disso, é nesse momento que as necessidades dos envolvidos são identificadas, permitindo-se que se trabalhe na modificação da cultura de resolução de conflito, realizando uma transformação nos envolvidos para um novo clima de pacificação social, pois, a expectativa de satisfação de interesses é a mola propulsora que leva negociadores a escolher o caminho entre as possíveis conjunturas. Superada a fase de identificação das partes e dos interesses destas, passa-se para considerações acerca das alternativas, opções e decisões (FALECK, 2018).

Alternativas são as possibilidades disponíveis aos negociadores caso o acordo não se concretize, são possíveis escolhas que independem da atuação da outra parte (FISCHER 2018). Na busca das alternativas se faz uma averiguação das possíveis formas de atendimento dos interesses independentemente da concordância da outra parte. Sempre irá existir uma alternativa, ainda que seja apenas desistir. Importante levar em consideração que a contraparte também tem as suas alternativas.

Opções, por seu turno, estão diretamente ligadas à contraparte e dela dependem. As opções são todas as possibilidades trazidas à mesa de negociação e devem atender aos interesses de ambos para que o acordo se perfectibilize. O sucesso da negociação está diretamente ligado à identificação das opções e alternativas, pois, a depender das opções trazidas à mesa, a melhor decisão do negociador pode ser a escolha de sua melhor alternativa ao acordo negociado.

Conforme nos alerta Faleck, os gestores de conflitos, bem como as partes, encontram-se constantemente diante de tomada de decisões, seja quanto ao início das tratativas, seja quanto a aceitar ou não o acordo, seja quanto à escolha de suas opções e alternativas, o certo é que todos sempre buscam a decisão que melhor atenda os interesses dos envolvidos (FALECK, 2018).

Indispensável destacar que existem situações em que a melhor alternativa disponível para a parte é a via judicial, sendo esta também uma porta possível, juntamente com a arbitragem, conciliação, mediação, negociação etc. Nesta situação, o operador do sistema de resolução de conflito, mantendo a visão holística da situação a ser tratada, deve ter em mente que o valor esperado do litígio passa a ser um importante fator de comparação para a decisão sobre qual caminho adotar.

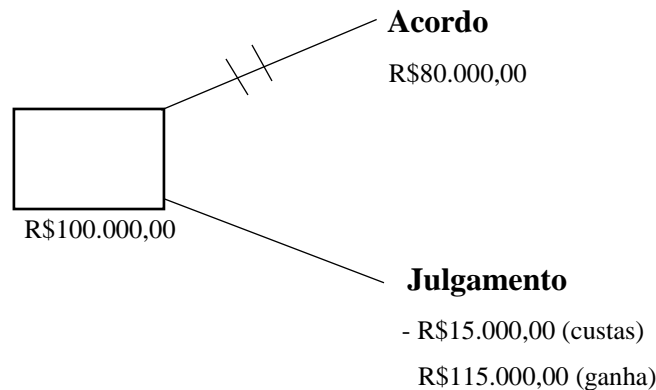
3. ANÁLISE DE DECISÃO

Para que seja possível uma tomada de decisão informada e certa, faz-se necessária uma prévia análise das opções e das alternativas disponíveis para que se adote o procedimento adequado ao caso concreto. Nesse sentido, Faleck, com base nos estudos desenvolvidos por Louis Kaplow e Steven Shavell, apresenta métodos e ferramentas que devem ser utilizados para que se possibilite a tomada de decisão informada quanto ao procedimento a ser utilizado, através da metodologia apresentada pela análise de decisão, que pode ser representada graficamente por meio da árvore de decisão. Uma árvore de decisão é um mapa de possíveis resultados de uma série de escolhas relacionadas, permitindo a comparação de possíveis cenários com base em custos e benefícios ponderados pelas probabilidades de cada cenário. A utilização da árvore de decisão é notadamente valiosa quando decisões devem ser tomadas em face de incertezas ou quando uma decisão deve ser seguida por decisões subsequentes, situação muito comum na resolução de conflitos.

A árvore de decisão obriga que o problema seja encaixado em um formato que demonstra graficamente todos os possíveis caminhos e consequências, as probabilidades e suas respectivas importâncias, estas expressas normalmente em termos monetários (FALECK, 2018).

O diagrama da árvore de decisão usualmente se inicia com um único nó, que se divide em possíveis resultados, cada um desses resultados leva a nós adicionais, que se ramificam em outras possibilidades. Exemplificando a árvore de decisão em um problema simples, em que a atitude da outra parte é irrelevante, temos o seguinte diagrama:

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil



A representação da árvore de decisões traz o “nódulo de decisão”, representado pelo quadrado, e duas hipóteses possíveis, que são os galhos:

- a) Fazer um acordo por R\$80.000,00 (representado no galho “acordo” como resultado);
- b) Ir a julgamento, que implicará o valor negativo ou gasto (anotado no galho “julgamento”). O ganho estimado em um processo judicial seria de R\$115.000,00 (representado no galho “julgamento” como resultado).

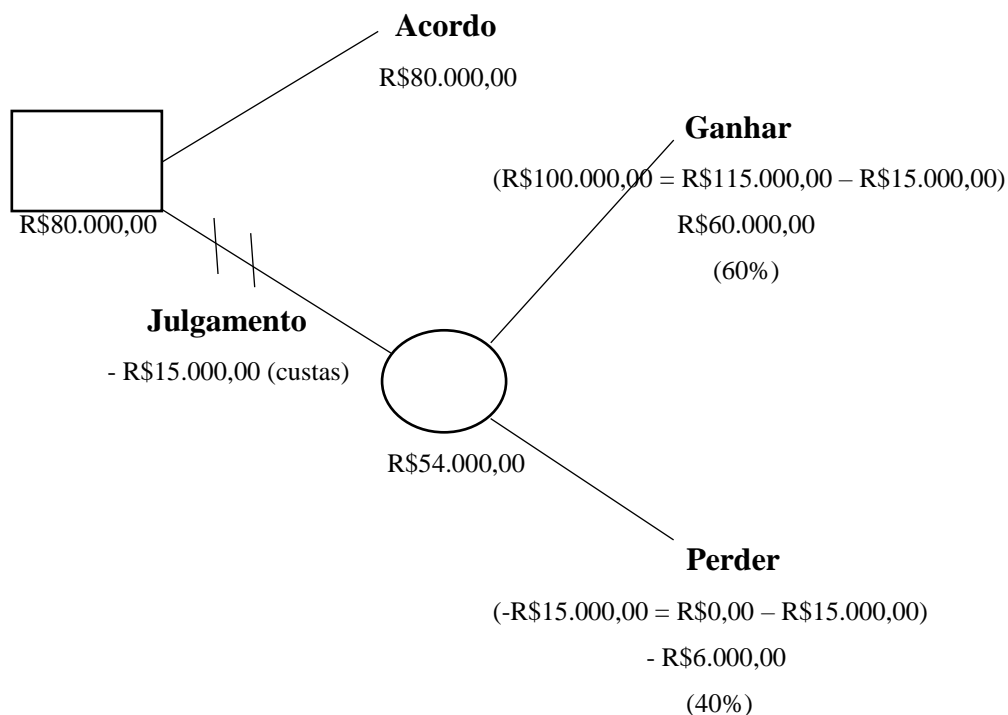
A decisão a ser tomada, no caso apresentado, será entre realizar um acordo ou ir a julgamento em um processo judicial. O acordo vale R\$80.000,00 e o julgamento, R\$100.000,00 (resultado do julgamento menos o custo). Nesse exemplo hipotético, em que são desconsideradas as possibilidades de improcedência, seguramente a escolha será ir a julgamento. Sendo assim, o galho “acordo” é riscado por dois traços pequenos, indicando a exclusão de seguir nessa hipótese, e o resultado, R\$100.000,00, é indicado abaixo do nódulo de decisão.

A seguir, acrescenta-se à árvore de decisões o elemento “incerteza”. Imagina-se que a chance da vitória no processo judicial não é certa, estimando-se a probabilidade de êxito em 60% (a porcentagem do êxito é feita com base na busca de informação, investigações com experts, debates, análise de jurisprudência, entre outras fontes). Desta forma, acrescenta-se um círculo no final do galho “julgamento”, indicando um “nódulo de chance”, este nódulo subdivide-se em dois novos galhos, “ganhar” ou “perder” menos as custas (neste exemplo R\$15.000,00) já despendidas com o início do processo judicial, bem como os resultados esperados, quais sejam, R\$100.000,00 (cem mil positivo) ou - R\$15.000,00 (quinze mil negativo).

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Assim, para que a decisão seja consciente, deve-se calcular o “valor esperado do litígio”, que é a probabilidade do resultado multiplicada pelo valor do resultado. A isto soma-se a percentagem do não êxito multiplicado pelo resultado se perder. No caso, 60% x R\$100.000,00 somados a 40% (chance de não êxito) x - R\$15.000,00. Para se chegar ao valor médio de possibilidade de vitória da demanda judicial ponderado pelas probabilidades de cada cenário, soma-se os resultados “ganhar” e “perder”. Logo, o resultado encontrado pela soma desses galhos é R\$54.000,00 (R\$60.000,00 + (-R\$6.000,00)), anotando-se este abaixo do nóculo de chance e riscando-se o galho “julgamento”, indicando que, nesta situação hipotética, o acordo é mais vantajoso.

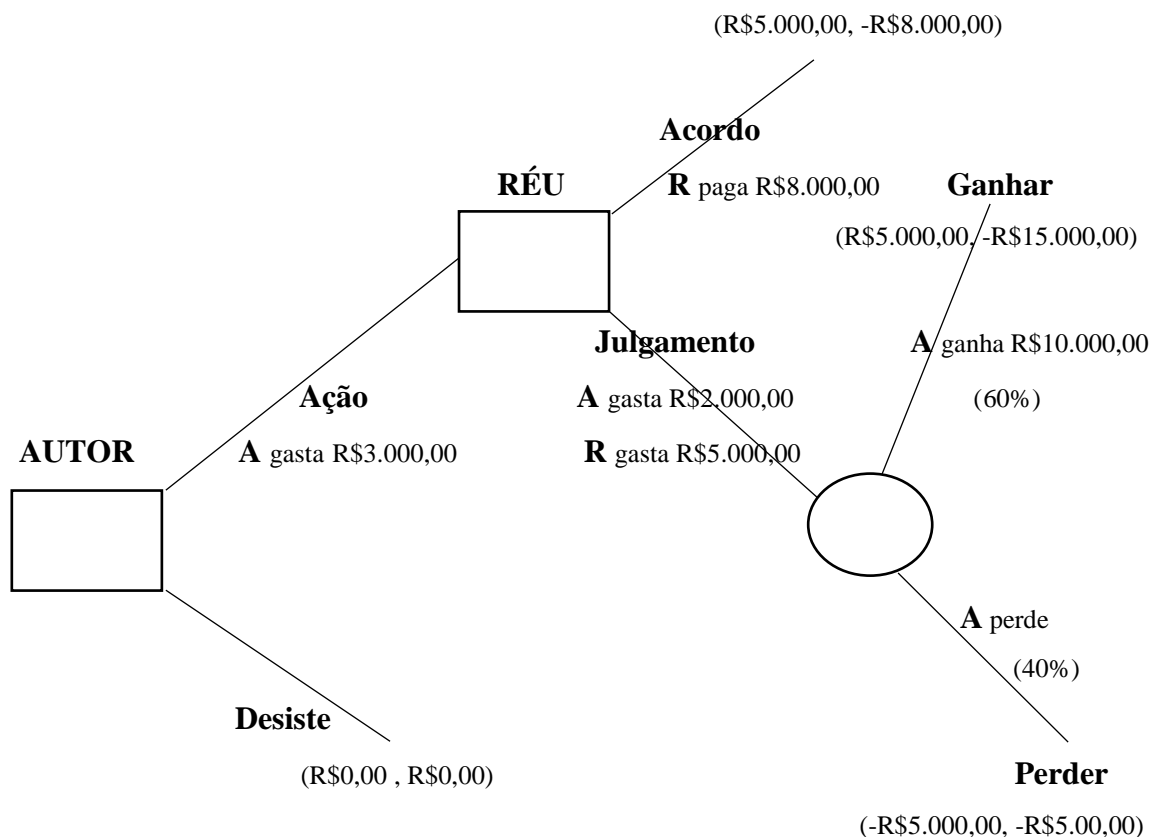
O valor esperado do litígio é o valor médio possível de auferir considerando as chances de perder tudo e ganhar tudo. Não significa dizer que a probabilidade de haver condenação em R\$54.000,00 é maior, mas sim que a média, ponderada as possibilidades de êxito e de não êxito, é R\$54.000,00.



Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Ressalta-se, ainda, a possibilidade de decidir com base no modo pelo qual os outros podem se comportar, ainda que parcialmente, trata-se da teoria dos jogos, que considera a interação na tomada de decisão. Nesse caso, em vez dos galhos “acordo” ou “julgamento”, que saem do nóculo de decisão do autor, são os galhos “ação” ou “desistir”, indicando que o autor ou entra com a demanda judicial ou desiste do pleito. Inclui-se, ainda, antes do nóculo de chance, o nóculo de decisão do réu, que se subdivide em “acordo” ou “julgamento”, indicando que o réu pode oferecer um acordo ou deixar que vá a julgamento. Neste último galho, “julgamento” é colocado o nóculo de decisão, que se subdivide em “ganhar” e “perder”.

O diagrama abaixo apresentado auxilia a verificar se será válida a intimidação do réu pelo autor com o ingresso da ação; qual o valor esperado da ação e por quanto é válido realizar um acordo. Nesse caso hipotético, se o autor vencer a ação, terá um saldo positivo de R\$5.000,00 (R\$10.000,00 pagos pelo réu menos os gastos da ação, R\$3.000,00 para ingressar e mais R\$2.000,00 para se manter) e o réu terá um saldo negativo de R\$15.000,00 (R\$5.000,00 das custas mais R\$10.000,00 pagos para o autor). Se o autor perder a ação, ambos perdem R\$5.000,00.



Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

Aplicando-se as probabilidades de êxito e não êxito para encontrar o valor esperado do litígio, tem-se que o do autor será de R\$1.000,00, o resultado obtido com o ganho multiplicado por 60% ($R\$5.000,00 \times 60\% = 3.000$) mais o resultado obtido com a perda multiplicado por 40% ($-R\$5.000,00 \times 40\% = -2.000$).

Já o valor esperado do litígio para o réu será de R\$11.000,00 negativos. Seguindo a mesma estrutura de cálculo: $(-R\$15.000,00 \times 60\%) + (-R\$5.000,00 \times 40\%)$.

Assim, o acordo em R\$8.000,00 parece razoável para ambos os lados, pois o autor receberá R\$5.000,00 e o réu gastará R\$8.000,00. O desenho da árvore, nesse caso, é de suma importância para a decisão do réu, uma vez que ele perceberá que a média ponderada das possibilidades de êxito e não êxito do autor é positiva, sendo assim, o risco de ele ir a julgamento e vencer é elevado, válida, portanto, a realização do acordo.

Por fim, destaca-se que o que foi apresentado acima com as demonstrações das árvores de decisão e de jogos é apenas uma centelha destes instrumentos de avaliação que são essenciais para a tomada de decisão consciente referente às opções e alternativas dispostas para a resolução do conflito, sendo possível, ainda, que se incluam mais galhos e nós, tantos quantos necessários para a quantificação do valor esperado do litígio. No entanto, Faleck alerta que adicionar muitos detalhes à análise, como a dinâmica interna familiar ou empresarial, poderá torna-la muito difícil ou até inviabilizá-la (FALECK, 2018).

O conhecimento dessas técnicas e ferramentas é eficaz para que o operador do direito aumente suas possibilidades de tratamento dos conflitos, bem como aumente suas probabilidades de adequação do conflito ao melhor sistema de resolução. Ademais, é importante dar atenção para a função pedagógica do gestor de conflitos ao realizar a sua investigação acerca do sistema atual de resolução de controvérsias e demonstrar os caminhos possíveis com base nos interesses identificados, uma vez que assim ele prepara as pessoas para a desejada transformação cultural acerca da forma que se olha o conflito.

É oportuno citar aqui um dos ensinamentos de uma Grande Alma, que embora não admitisse ser chamado de Mahatma (Maha = grande e Atman = alma, em sânscrito), foi um dos maiores nomes de pacificação social dos anos finais do século XIX e primeiros anos do século XX e até hoje nos influencia. Em uma bela passagem do livro *Autobiografia - Minha Vida e Minhas Experiências com a Verdade* de Mohandas K. Ghandi, em que ele demonstra sua

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

felicidade por ter sido criativo na busca da solução de um impasse ocorrido entre um cliente e seu oponente de maneira que ambos ficaram satisfeitos com a resolução encontrada. Ele diz:

Minha felicidade era ilimitada: eu havia aprendido a trabalhar com a lei. Aprendera a trabalhar com o melhor lado da natureza humana e a entrar no coração dos homens. Compreendi que a verdadeira função de um advogado era unir partes que se haviam separado. Essa lição ficou gravada em mim de modo tão indelével que, durante os vinte anos em que pratiquei a advocacia, grande parte do meu tempo foi dedicado a promover acordos amigáveis em centenas de casos. Não perdi nada com isso, nem mesmo dinheiro, e certamente não a minha alma.

Assim, com um olhar sistêmica ao conflito, o papel do advogado passa a ser muito mais que um interpretador e aplicador de leis. Passa a ser o do gestor do conflito, aquele conhecedor de técnicas e métodos capazes de trazer soluções adequadas e satisfatórias, sempre em busca da composição pacífica e não adversarial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desse modo, atenta-se para o relevante papel dos gestores de conflitos, sejam eles advogados, administradores, negociadores etc em auxiliar na transformação da cultura popular de judicialização para a cultura da autocomposição, informando e capacitando os próprios autores do conflito como os únicos capazes de encontrar a melhor forma de solucionar o seu problema.

Nessa mesma linha, é possível perceber que o posicionamento do Poder Judiciário por intermédio da Resolução 125 do CNJ, do Novo CPC e da Lei de Mediação acerca dos tratamentos adequados dos conflitos de interesses é um alerta necessário para um novo olhar à resolução de conflitos, além de também ser um auxílio nas mudanças da tradicional busca pela justiça. Como dito, estas mudanças já podem ser suavemente sentidas com a última publicação do Relatório Anual da Justiça em Números, que trouxe a informação de que o número de julgamentos foi maior que o número de ingressos de demandas no último ano.

Apropriar-se do conhecimento técnico dos diversos métodos adequados de solução de controvérsias, bem como das ferramentas aqui brevemente apresentadas passa a ser essencial

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

para a realização da advocacia, enquanto profissão indispensável à administração da justiça⁶, motivo pelo qual, uma nova forma de estudar e trabalhar o direito deverá se consolidar na sociedade, atendendo, deste modo, a necessidade desta.

Logo, faz-se imprescindível que o operador do direito tenha ciência dos diferentes caminhos possíveis para a resolução de conflitos, conhecendo e utilizando tais técnicas, tanto destas ferramentas de auxílio a tomada de decisão, quanto das inúmeras metodologias pacíficas de resolução de controvérsias, como já mencionado, a mediação, conciliação, arbitragem, negociação, entre outras tantas portas, percebendo que a busca da justiça não mais se dá apenas pela porta tradicional e apertada do Judiciário, mas sim por meio da adequação da situação conflituosa com o método satisfatório de resolução, que, por sua vez, é possibilitado pela análise e diagnóstico do sistema em conflito.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tânia. **Caixa de Ferramentas em Mediação**. Aportes Práticos e Teóricos. São Paulo: Dash Editora, 2018.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – Azevedo, André Gomma de. (Org). **Manual de Mediação Judicial**. Edição (Brasília/DF: CNJ), 2016.

FALECK, Diego. **Manual de Design de Sistemas de Disputas**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2018.

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como Chegar ao Sim**. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

GHANDI, Mohandas K. **Autobiografia – Minha vida e minhas experiências com a verdade**. São Paulo: Editora Palas Athena, 2001.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. **As Teorias do Conflito**: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade. <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=0ff8033cf9437c21>. Acesso em 21/10/2019.

MALLMANN, Manuela Scalco; **Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas**, na obra organizada por Marilene Marodin e Fernanda Molinari intitulada **Mediação de Conflitos**:

⁶ Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: Art. 133. O advogado é indispensável à administração da justiça, sendo inviolável por seus atos e manifestações no exercício da profissão, nos limites da lei.

Volume 6 – Número 2 (2019) - Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil

paradigmas contemporâneos e fundamentos para prática. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016.

SANDER, Frank e CRESPO, Mariana Hernandez. **Diálogo entre os Professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo:** explorando a evolução do Tribunal Multiportas, na obra organizada por Rafael Alvez Almeida, Tania Almeida e Mariana Hernandez Crespo intitulada **Tribunal Multiportas – Investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação,** uma solução judiciosa para conflitos. Belo Horizonte: Del Rey, 2018.

URY, William; BRETT, Jeanne; GOLDENBERG, Stephen. **Resolução de Conflitos.** Lisboa: Actual Editora, 2009.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos,** na obra organizada por Rafael Alvez Almeida, Tania Almeida e Mariana Hernandez Crespo intitulada **Tribunal Multiportas – Investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.