

## Gestão de conflitos, obstáculos e mediação online



**ALEXANDRE BARROS**

CORRETOR DE SEGUROS,  
ENGENHEIRO, PÓS-GRADUADO EM  
MARKETING, VICE-PRESIDENTE E  
JUIZ ARBITRAL DA CAMECON, SÓCIO-  
DIRETOR DA ACEM CORRETORA  
DE SEGUROS E MEDIADOR E  
CONCILIADOR DA CÂMARA SIN

A mediação vem exercendo um importante papel e faz com que as pessoas participem da solução dos seus problemas, sempre por meio do diálogo. Este método traz economia de tempo, dinheiro e promove - da melhor maneira possível - o acordo, permitindo resultados rápidos, menos onerosos e com maior probabilidade de preservação das relações na resolução de conflitos comerciais e empresariais.

Embora ofereça vantagens, sua adoção como estratégia principal deveria ser a consequência natural por parte de empresas e consumidores. O resultado de sucesso também depende dos profissionais que exercem a profissão de mediador, pessoas neutras, responsáveis por conduzir a sessão de mediação da melhor forma possível. Seu objetivo é prestar assistência para que haja um acordo, que poderá constituir um modelo de conduta para futuras relações, em um ambiente cooperativo onde as partes possam dialogar da maneira que se sintam confortáveis.

Podemos mencionar dois obstáculos que predominam a baixa adesão à mediação. O fator cultural (desconhecimento e carência na oferta de profissionais e serviços) e a visão sobre o problema partir da certificação de que

era necessário inserir um conjunto de medidas legislativas, que incentivassem a adoção da mediação por partes litigantes. Para levar conhecimento ao mercado, quanto mais informação e divulgação, maior será o número de pessoas que tomarão conhecimento dos benefícios e vantagens da mediação.

A estratégia prioritária para promover a mudança de uma cultura do litígio para uma cultura do consenso é investir em sensibilização, educação, formação de profissionais e divulgação sobre métodos não adversariais de resolução de conflitos.

A Lei 13.105/2015 trouxe, como uma de suas principais mudanças, o reconhecimento do instituto da mediação como prioritário na tentativa de resolução de disputas. Mas, a falta da aplicabilidade da mediação por parte das empresas, advogados e as partes envolvidas no conflito deixa de se beneficiar das vantagens da mediação.

A pandemia da Covid-19 conduziu toda a sociedade brasileira ao isolamento, mediante o Decreto nº 13.979. Neste momento, fomos convidados a refletir em um novo modelo de gestão de conflitos. O sistema de teletrabalho para todos os fóruns cíveis, de primeiro e segundo grau, reforçou a suspensão do trabalho presencial. No mesmo sentido, a Justiça Trabalhista publicou Portaria Conjunta nº 1/2020.

A Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo

instituiu o Projeto Piloto de conciliação e mediação pré-processuais para disputas empresariais decorrentes dos efeitos da Covid-19, permitindo o encaminhamento do processo de mediação para os empresários e as sociedades empresariais, de maneira online.

A partir deste momento, todo e qualquer cidadão, que faz parte de uma ação judicial presencial, pode propor as mediações na forma online com a mesma segurança, sigilo, confidencialidade e facilidades no próprio procedimento. Esta é uma nova oportunidade de solucionar, resolver e evitar um conflito com o proveito que na mediação você é o personagem principal para solucioná-lo.

A Câmara SIN atua na modalidade de conciliação e mediação no ambiente virtual com estrutura tecnológica apropriada, com sigilo, interação com o mediador, salas virtuais para reuniões conjuntas e individuais e especialmente com a formalização do termo de acordo por meio da sua plataforma, que foi customizada para atender as necessidades das partes em resolver suas questões por meio da mediação online.

Agende conosco, por meio do site, e conheça os benefícios do uso da mediação dentro da nossa câmara privada, que pode resolver imediatamente seus conflitos, evitando maior extensão dos prejuízos quando a pandemia acabar e só sobrar o modelo tradicional da judicialização perante os fóruns, os quais já tinham grande contingência de ações.



“ A pandemia da Covid-19 conduziu toda a sociedade brasileira ao isolamento [...] Neste momento, fomos convidados a refletir em um novo modelo de gestão de conflitos.

O sistema de teletrabalho para todos os fóruns cíveis, de primeiro e segundo grau, reforçou a suspensão do trabalho presencial [...] permitindo o encaminhamento do processo de mediação para os empresários e as sociedades empresariais, de maneira online

”