

Atingimos a maturidade na resolução de conflitos



MARCELO FINARDI

MEDIADOR E CONCILIADOR DA CÂMARASIN, CORRETOR DE SEGUROS E ADMINISTRADOR, PÓS-GRADUADO EM COMÉRCIO EXTERIOR, DIREITO COMERCIAL E ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO, COM MBA EM FINANÇAS

Passados três anos do início da pandemia, o mundo parece que está voltando ao normal. Já podemos andar sem máscaras, o que aos poucos deverá ser liberado em todos os lugares. Nesse lapso temporal, aliadas à necessidade de distanciamento social, as relações pessoais e empresariais sofreram bruscas modificações.

Cruzamos extremos antagônicos de emoções, sentimentos e perdas irreparáveis. No início da pandemia, os crescentes conflitos e suas resoluções foram minguando sob o âmbito da busca de soluções, com o fechamento dos fóruns e CEJUSCs.

Nosso lar passou a ser o nosso pequeno mundo e, ao mesmo tempo, um grande universo de possibilidades. Estamos agora “on-line”, com plena consciência, mas sem a curva de aprendizado necessária para a condução do nosso dia a dia.

Lembram da construção do avião em pleno voo ou a troca de pneu do carro em movimento? Isso mesmo! O tempo não para e os conflitos também não. Aprendemos na prática que, para mudar o mundo, primeiro precisamos mudar o nosso eu. A dor da mudança e da rotina é amarga, porém nos fortalece a pavimentar novas estradas e caminhos para a resolução dos conflitos.

Diante de uma crise sem precedentes, frente às restrições de atendimento presencial, cancelamentos de sessões e redesignação crescente, quando trata-se de mediação de conflitos a solução foi adotar ferramentas para manter a prestação jurisdicional e minimizar os impactos, ante ao número, pré-pandêmico, de dois casos para cada brasileiro e a certeza de que, no período da pandemia, novos e potenciais casos sob as diversas óticas jurídicas aumentariam em mais 40% ou 50% a massa de conflitos para serem solucionados.

Surgem como num passe de mágica as plataformas digitais, conhecidas como ODR (*online dispute resolution*), amparadas pela Lei da Mediação, no seu artigo 46, como sendo o caminho natural, viável e efetivo, atrelado aos anseios do Código de Processo Civil, disponibilizando um efetivo acesso à justiça para as partes nesse tumultuado momento.

No entanto, vivemos num país desigual, onde as partes encontram-se em lugares e condições diferentes. Um simples acesso à internet e uma tela de computador tornou-se o maior obstáculo para muitos não solucionarem seus conflitos. A máxima de que estamos juntos e no mesmo barco deixa, outrossim, clara a diferença entre quem está na canoa e quem está no navio.

Os mediadores, em conjunto com as instituições, trouxeram soluções para que a roda não parasse de girar. Passamos da forma tímida e com diversas dificuldades tecnológicas a diminuir as distâncias entre as partes que interagem no processo de uma sessão de mediação, atingindo e figurando com total destaque para a resolução de conflitos.

Situações que exigem respostas rápidas não precisam ficar paralisadas. Aliás, os mediadores são especialistas na reconstrução das relações continuadas, com o uso de técnicas e percepções sob ótica de sessões presenciais e foi preciso muita inovação e superação, na aplicação, para as sessões de videoconferência.

A mediação tem como função primordial a construção de pontes, visando preservar os relacionamentos e auxiliar a costura de um acordo em que as pessoas sejam parte efetiva da solução. A autocomposição incorpora,



agora, as resoluções virtuais, ampliando-se e fortalecendo-se como a forma mais eficaz para as partes contratantes solucionarem conflitos.

A eficácia comprovada nas resoluções de conflitos familiares e de consumo dão agora lugar de destaque cada vez maior para o setor privado, em especial ao setor de seguros, contando com diversas vantagens:

a) Decisão entre as partes sobre procedimento presencial ou virtual;

b) Celeridade nos processos, dias ou semanas, contra meses, anos ou décadas na judicialização;

c) Custos da mediação que cabem no bolso, muito mais econômicos e previsíveis;

d) Autonomia para a escolha do mediador, sendo que, a qualquer tempo, sem qualquer motivo ou explicação, as partes podem decidir pela desistência e seguir pelo Judiciário;

e) Privacidade assegurada para as partes, tanto pelo verbal no início da sessão ou mencionando que cláusulas de confidencialidade devem ser lembradas, além de possuírem maior controle sobre o procedimento e o seu resultado; e

f) Ao final do processo, o acordo formalizado entre as partes possui força de título executivo extrajudicial.

“

Os mediadores são especialistas na reconstrução das relações continuadas, com o uso de técnicas e percepções sob ótica de sessões presenciais e foi preciso muita inovação e superação, na aplicação, para as sessões de videoconferência

”



Como exemplo: as seguradoras estão usando amplamente a mediação em processos de “direito de regresso” no segmento de sinistros de veículos.

Pós-pandemia, vamos imaginar agora, tudo voltando ao normal, a quantidade de processos de falência e recuperação judicial, medidas provisórias que foram editadas para preservar os empregos e aqueles trabalhadores que tiveram seus contratos de trabalho suspensos ou foram dispensados, sem o pagamento das verbas rescisórias; a cobertura de interrupção de negócios (lucros cessantes); segmento de saúde suplementar “tratamento médico-hospitalar e/ou fornecimento de medicamentos”; seguro de vida “inclusão da cláusula de 90 dias de carência para morte por Covid-19”; quebras de contrato e a inadimplência de diversos setores da economia. Um embate entre segurados X seguradoras X judiciário quanto ao sucessivo aumento dos sinistros versus prêmio, que não coadunam com a lógica mutualista.

Para reflexão, a mediação é um instrumento de pacificação pessoal e social que objetiva fomentar o diálogo entre as partes envolvidas nas diversas lides existentes. O profissional mediador deve ser imparcial, facilitando a comunicação. A mediação constitui um processo em que um facilitador neutro e imparcial auxilia as partes a encontrarem uma solução satisfatória para ambos.

Em seu trabalho, o mediador utiliza-se da escuta ativa, identifica interesses, utiliza a técnica de “Caucus” ouvindo as partes em separado para um estímulo à confiança, exercita a empatia, a criatividade na geração de opções para soluções. Estes são alguns recursos utilizados na mediação enquanto ferramenta de gestão de conflitos.

A você, corretor de seguros, por meio da CâmaraSIN, será disponibilizado um ambiente presencial ou virtual para demandas pessoais e de seus clientes que se encontram com dificuldades para fechar algum acordo ou solucionar um conflito. Entre em contato, conheça nossa gama de mediadores e busque a resolução dos conflitos de forma simplificada e segura. Pense nisso. Estamos diante de uma oportunidade ímpar de resolver questões aparentemente complexas de forma segura, rápida e eficiente.

