

O PROJETO DE CONCILIAÇÃO DIGITAL ULBRA-PROCON/RS DO LABORATÓRIO DE MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Introdução

O Projeto de Conciliação Digital, desenvolvido pelo Curso de Direito da ULBRA Campus Guaíba/RS e pelo Curso Superior de Serviços Jurídicos e Notariais EAD a partir de termo de cooperação estabelecido com o ProconRS em 10/10/2023, constitui-se como um projeto-piloto inovador no âmbito de atuação do ProconRS Rio Grande do Sul a partir da parceria entre as referidas instituições - sendo a ULBRA a primeira IES e até o momento única convidada para o desenvolvimento do projeto -, e representa uma iniciativa na intersecção entre educação jurídica e resolução consensual de conflitos de natureza consumerista. Funcionando como um laboratório vivo de práticas jurídicas, o projeto proporciona aos discentes de Direito a oportunidade de atuar como intermediadores em conflitos reais, aplicando técnicas de negociação, conciliação e mediação. A abordagem transcende o modelo tradicional de ensino jurídico, criando uma sinergia entre teoria e prática. Portanto, o Conciliador Digital não se limita a ser um mero exercício acadêmico - ele se apresenta como um catalisador de mudanças, contribuindo para a desjudicialização de demandas e para a promoção de uma cultura de diálogo e consenso na sociedade.

Objetivos

No âmbito dos objetivos, o Projeto de Conciliação Digital visa implementar um modelo de excelência em intermediação de conflitos consumeristas, fundamentado nas melhores práticas de resoluções consensuais de conflito. Simultaneamente, busca cultivar nos discentes participantes o desenvolvimento de um conjunto de habilidades práticas em negociação, conciliação e mediação. Além disso, o projeto de Conciliação Digital almeja catalisar uma transformação cultural, orientando a sociedade rumo à adoção mais ampla de métodos consensuais de resolução de conflitos. Como complemento indissociável desses propósitos, o projeto se propõe a estabelecer um ecossistema de pesquisa e inovação, dedicado ao desenvolvimento e aprimoramento contínuo de métodos eficazes para a resolução de disputas.

Metodologia

A metodologia empregada envolve a participação de estudantes em um processo estruturado de intermediação com a utilização da Plataforma Digital do ProconRS, em circunstâncias em que estudantes selecionados por edital e capacitados no âmbito de atuação do Grupo de Meios Consensuais e no Laboratório de Meios Consensuais de Resolução de Conflitos atuam como intermediadores em casos reais encaminhados pelo ProconRS. Inicialmente, o ProconRS recebe reclamações envolvendo empresas e fornecedores registrados. Se a conversa inicial entre as partes não resultar em acordo, oferece-se a opção de intermediação. Os intermediadores, estudantes do Curso de Direito e do Curso Superior de Tecnologia em Serviços Jurídicos e Notariais selecionados via edital, auxiliam as partes a chegarem a um consenso dentro de um prazo de 20 dias, que pode ser estendido em casos excepcionais. Paralelamente, os intermediadores participam do Grupo de Estudos de Meios Consensuais, onde aprofundam seus conhecimentos em técnicas de negociação, conciliação e mediação. Quando designados para uma intermediação, os participantes apresentam o caso ao Grupo e aos Professores Responsáveis. Essa apresentação inicia um processo de análise colaborativa, realizada em "rounds", similar à prática de discussão de casos clínicos. O objetivo é determinar a melhor abordagem para cada situação, promovendo um estudo aprofundado dos meios consensuais de resolução de conflitos.

Cheila Raphaelli
Caroline Dombrowski
Thales Nichterwitz

Matheus Soletti Alles (ULBRA - matheus.alles@ulbra.br)
Josué Emilio Möller (ULBRA - josue.moeller@ulbra.br)

Todo o processo é conduzido com estrita observância à confidencialidade, sendo os membros vinculados por termos de sigilo. A respectiva metodologia não apenas busca resolver conflitos específicos, mas serve como um laboratório prático para o desenvolvimento de habilidades em resolução alternativa de disputas.

Resultados

O Projeto de Conciliação Digital impacta positivamente no cenário jurídico e social, na medida em que favorece o estabelecimento da comunicação e do entendimento entre partes envolvidas em conflitos consumeristas. Na educação, auxilia na formação de profissionais com habilidades adequadas em negociação e mediação, influenciando a longo prazo uma nova cultura jurídica. Na resolução de conflitos consumeristas, o projeto promove uma via de redução do tempo de resolução das disputas, com o aumento de acordos efetivos, contribuindo para a desjudicialização. Institucionalmente, fortalece relações entre universidade e órgãos públicos, criando um modelo de cooperação replicável. A ocorrência de enchentes no mês de maio de 2024 prejudicou as atividades no âmbito da plataforma digital, tendo havido, inclusive, um período de suspensão de funcionamento no âmbito do ProconRS. A retomada de funcionamento no segundo semestre viabiliza a consecução de atividades e a realização dos propósitos no âmbito da universidade, tendo exigido atualização do grupo de estudantes participantes, capacitação e novo cadastro. O projeto tem o condão de gerar conhecimento constante sobre os meios consensuais de resolução de conflitos no Direito do Consumidor, resultando em possíveis publicações e novas abordagens. Socialmente, promove uma cultura de diálogo na resolução de conflitos.

Conclusão

O Projeto de Conciliação Digital representa um marco na evolução do ensino jurídico e na abordagem de conflitos consumeristas. Integrando a teoria e prática, ele não só preenche requisito essencial na formação jurídica, como catalisa transformação que repercute no sistema legal. Como modelo de colaboração entre academia e setor público, o projeto estabelece um novo paradigma em extensão universitária. Mais que um projeto educacional, o Conciliador Digital é um agente de mudança cultural, desafiando concepções tradicionais sobre o papel do profissional do Direito.

Referências

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.
BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.
FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões. Tradução de Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 3. ed. Rio de Janeiro: Solomon, 2014.