



## **A EXPERIÊNCIA DO PROJETO DE CONFLITOS SOCIAIS E DIREITOS HUMANOS: ALTERNATIVAS ADEQUADAS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO<sup>1</sup>**

Área temática: Direitos Humanos e Justiça

Coordenadora da atividade: Fabiana FACHINETTO

UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
(UNIJUÍ)

Autores: FABIANA FACHINETTO<sup>2</sup>; TOBIAS DAMIÃO CORRÊA<sup>3</sup>; FERNANDA SERRER<sup>4</sup>; FRANCIELI FORMENTINI<sup>5</sup>; ELIETE VANESSA SCHENEIDER<sup>6</sup>.

### **Introdução**

O projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução tem como temática central a discussão e a aplicação prática dos meios alternativos de tratamento de conflitos, especialmente a conciliação e a mediação, executadas no âmbito do Escritório-Modelo do Curso de Direito, do Balcão do Consumidor, e nas escolas públicas de ensino fundamental e médio, nas regiões de Ijuí, Santa Rosa e Três Passos, locais onde a UNIJUÍ tem seu maior espaço de atuação. Tendo em vista que usualmente os litígios existentes acabam desembocando no poder Judiciário, o qual está sofrendo uma crise estrutural e de identidade no que se refere ao atendimento das demandas

---

<sup>1</sup> Trabalho vinculado ao projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: *Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução*, desenvolvido e financiado pela UNIJUÍ.

<sup>2</sup> Fabiana Fachinnetto - Mestre; docente vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIJUI; Coordenadora do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: *Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução*.

<sup>3</sup> Tobias Damião Corrêa - Mestre; docente vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIJUI; professor integrante do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: *Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução*.

<sup>4</sup> Fernanda Serrer - Mestre; docente vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIJUI; professor integrante do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: *Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução*.

<sup>5</sup> Francieli Formentini – Mestre; docente vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIJUI; professor integrante do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: *Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução*.

<sup>6</sup> Eliete Vanessa Schneider – Mestre; docente vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIJUI; professor integrante do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: *Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução*.

de cidadania, tais estratégias alternativas propiciam novos meios de tratar conflitos sociais e geram celeridade à solução dos mesmos. Neste contexto, o foco principal de inserção está direcionado ao atendimento e enfrentamento das controvérsias oriundas das relações familiares, escolares, patrimoniais e de consumo, as quais respondem por um contingente de demandas extremamente representativo no âmbito social e que, em sua maioria, acabariam em litígios judiciais. A concretização desses mecanismos alternativos é por métodos consensuais, autonomizadores e democráticos, contribuindo para o desenvolvimento de uma cultura de pacificação social, de fortalecimento dos vínculos interpessoais/comunitários e de prevenção/solução de conflitos, abrindo renovados horizontes de transformação da sociedade, por meio do diálogo entre os envolvidos e não pela imposição da solução pelo Estado-juiz.

### **Metodologia**

O projeto é desenvolvido por meio (a) dos Escritórios Modelo do Curso de Direito, com o acolhimento das demandas trazidas pela comunidade, e, após triagem, dá-se início aos procedimentos de conciliação/mediação extrajudicial; (b) Balcões do Consumidor de Ijuí, Três Passos e Santa Rosa, com o acolhimento das demandas trazidas pelos consumidores, dando início aos procedimentos de conciliação/mediação; e (c) práticas educativas junto às escolas vinculadas ao projeto, envolvendo as temáticas de mediação escolar e de educação para o consumo. Participam do projeto cinco docentes e dez alunos bolsistas, acadêmicos do curso de graduação em Direito, que executam as atividades nos três campi.

### **Desenvolvimento e processos avaliativos**

A complexidade é uma das marcas mais importantes do período atual, principalmente no que tange ao entendimento da nova sistemática de relacionamento social, criando renovados modelos de valores, sentidos e regras entre os indivíduos e entre estes e o meio que os cerca. Evidentemente, as relações construídas neste contexto originam uma grande variedade de conflitos, os quais exigem estratégias de enfrentamento que sejam adequadas às novas dinâmicas deste tempo.

Dentro deste quadro, o que se observa é que uma significativa parcela dos litígios existentes, envolvendo questões familiares, patrimoniais e de consumo acabam desembocando no Judiciário. Ocorre que, em relação ao aspecto qualitativo, muitas vezes se observa que, terminada a prestação jurisdicional, permanecem abertas as feridas do conflito, uma vez que a sua real causa não foi objeto de apreciação, ou sequer foi discutida no curso do processo. Este é um problema do formato tradicional de resolução de contendas, por não integrar suficientemente

as partes envolvidas na solução da disputa, sendo os atos desenvolvidos preponderantemente por terceiros (advogados, juiz e promotor de justiça) e o desfecho final definido pelo julgador.

Como alternativas possíveis, a mediação e a conciliação se colocam como ferramentas de resolução de disputas que permitem a participação integral das partes envolvidas em uma situação conflitiva, na qual a solução é encontrada a partir da construção de um consenso entre os envolvidos, podendo ensejar a reaproximação destes, com a reestruturação dos elos comunicacionais, possibilitando que a solução da controvérsia ocorra de uma maneira mais eficaz e com resultados mais satisfatórios.

O impacto do projeto é amplo e concreto, uma vez que ao longo dos últimos 2 anos enfrentou-se aproximadamente 8000 situações conflitivas vinculadas às relações sociais e de consumo, tendo repercussão regional. A título de exemplo, somente nas atividades desenvolvidas junto ao Balcão do Consumidor de Ijuí, no período referido foram realizados 5.521 atendimentos, havendo 60,21% de êxito nas negociações estabelecidas, resolvendo-se extrajudicialmente o conflito. O projeto, ainda, tem ampla contribuição na formação acadêmica profissional, na medida em que possibilita a participação ativa e direta dos alunos no processo de solução de controvérsias, criando ambientes de vivência extremamente ricos no que tange ao enfrentamento dos conflitos sociais. Em função das atividades desenvolvidas no projeto também qualificaram-se as atividades de ensino, a nível de graduação e pós-graduação *lato sensu*; na graduação, nas disciplinas de Direito do Consumidor, de Mediação e Arbitragem e de Estágio Supervisionado I e II, são abordados os assuntos relacionados aos projeto, debatidos os casos atendidos pelo projeto, inclusive com a participação dos acadêmicos das sessões e conciliação/mediação (nas disciplinas de estágio); na pós-graduação, atualmente está em andamento a especialização em Justiça Restaurativa e Mediação, em que estão sendo compartilhadas as experiências desenvolvidas no projeto por meio de 03 (três) disciplinas, quais sejam, Mediação e o Contexto Escolar Contemporâneo, Mediação Judicial e Extrajudicial e Mediação nas Relações de Consumo: instrumento alternativo de resolução de conflito do consumidor superendividado.

### **Considerações finais**

O projeto tem uma importância muito significativa, não somente junto aos estudantes do curso de Direito, mas especialmente para a comunidade, que encontra junto ao projeto um meio eficaz e de qualidade para resolver seus conflitos. Os alunos extensionistas desenvolvem a habilidade da oralidade, da escrita e o raciocínio crítico de forma muito significativa, pois

diariamente são desafiados a busca a melhor solução do problema apresentado. Além disso, participam ativamente das audiências de tentativa de conciliação e mediação, deixando de ser meros espectadores para serem os protagonistas na solução dos conflitos. Esse conjunto de atividades resulta, ainda, na compreensão da necessidade do desenvolvimento de uma cultura jurídica que busque o diálogo da resolução dos conflitos. Por fim, as metodologias propostas permitem o aprimoramento da própria sociedade, na medida em que o tratamento do conflito se realiza de uma maneira mais próxima do horizonte de compreensão das pessoas e leva em consideração a multiplicidade de fatores envolvidos.

#### **Referências**

- BAUMAN, Zygmunt. Modernidade Líquida. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.
- MORIN, Edgar; MOIGNE, Jean-Louis Lê. A inteligência da complexidade. RJ. Ed. Fundação Petrópolis, 2000.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. A Crítica da Razão Indolente: contra o desperdício da experiência. São Paulo: Cortez, 2000.
- SPENGLER, Fabiana Marion. Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Iju: Ed. Unijuí, 2010.