

SUMÁRIO

1. Apresentação	5
2. Introdução	6
2.1 O diálogo como instrumento para a resolução de conflitos	7
2.2 Modalidades de resolução de conflito	7
2.3 A importância dos processos autocompositivos em uma democracia	9
3. Experiências de solução consensual de conflitos entre Estado e cidadão no Brasil	10
3.1 Solução consensual no poder judiciário	10
3.2 Solução consensual no Poder Executivo	11
3.3 Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal (CCAF).....	11
3.4 Ouvidoria-Geral da união (OGU)	12
3.5 Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).....	14
4. Revisando o módulo	15
5. Conclusão	16
Referências	18

2. Introdução



A divergência e o conflito são essenciais em uma sociedade livre. Não há como imaginar uma democracia plural sem as divergências relacionadas ao papel do Estado. Os choques entre as diversas concepções morais e políticas definem a nossa convivência como seres humanos. Podemos dizer que um grupo de pessoas sem conflito constituiria uma negação da própria condição humana que, se atingida, resultaria em uma grande perda moral.

Democracia plural é o regime político que respeita e leva a sério as divergências e os desacordos entre as pessoas, criando procedimentos que permitem fazer do conflito um combustível para impulsionar mudanças sociais e permitir que os anseios dos diversos setores da população sejam atendidos pelo Estado.

Antes de avançar, é importante deixar claro, em um conceito sintético, o que se entende por conflito.

Conflito é o processo ou o estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis, ou seja, a incompatibilidade existente entre posições sociais ou políticas manifestadas publicamente.

O conflito já foi encarado como algo negativo, como uma causa de desagregação e desunião entre as pessoas. De acordo com esse raciocínio, deveríamos buscar sempre eliminar o conflito. Afinal, se ele apenas desagrega e dissolve laços, por que preservá-lo? Por que não criar uma comunidade em que todos pensam da mesma forma e perseguem os mesmos objetivos?

Essa ideia pode até parecer atraente se não a analisarmos com cuidado. A afirmação de que as pessoas devem ter opiniões idênticas pode conduzir a conclusões perigosas: afinal, foi com base nessa ideia que foram estabelecidos regimes políticos autoritários, responsáveis por sufocar a divergência e impor a todos uma visão única de mundo, reprimindo quem pensasse de maneira diferente.

Os conflitos e divergências sempre existirão, pois fazem parte da própria humanidade, mas as formas de se tratar esses desacordos podem ser diferentes. Enquanto uma democracia plural respeita os conflitos e institucionaliza processos de resolução pacífica, os regimes autoritários os reprimem, geralmente, por meio da violência. Podemos dizer, portanto, que a existência do conflito assegura a nossa liberdade enquanto integrantes de uma comunidade.

A função de uma democracia não é a eliminação do conflito. Seu objetivo é criar formas pacíficas de resolver os conflitos, utilizando-os para produzir mudanças e melhorias nas relações sociais e na maneira como o Estado opera. Por isso se diz que a democracia é o regime político que permite a autorrealização e a autonomia das pessoas¹.

Mas por que precisamos compreender os conflitos para poder atender bem ao cidadão? É muito simples. Muitas vezes, quando um cidadão procura uma ouvidoria, ele está vivenciando uma situação de conflito. A compreensão desse tipo de situação é importante para que ele seja tratado de maneira adequada, com empatia e respeito.

1. Habermas, 2012

2.1 O diálogo como instrumento para a resolução de conflitos

Considerando que a democracia é o regime que, por definição, busca resolver os conflitos levando em conta a opinião dos envolvidos, devemos nos perguntar: Como resolver situações de conflitos trazidas à ouvidoria de maneira a promover o diálogo entre o Estado e a sociedade?

As modalidades de resolução consensual de conflitos são os meios pelos quais o Estado se coloca à disposição do cidadão para que ele se manifeste e tenha uma influência real em uma decisão estatal. Essas modalidades são, portanto, formas de canalizar conflitos, aproveitando seus aspectos positivos, conferindo voz ativa às pessoas afetadas por decisões administrativas e viabilizando a participação delas nos assuntos da Administração Pública.

O primeiro conceito importante é o diálogo. Como instrumento para a resolução de conflito, o diálogo é condição imprescindível para preservação das relações sociais. A comunicação, como você já sabe, exerce um importante papel na construção das relações sociais, e por isso o diálogo não violento constitui o fundamento de todas as formas consensuais de resolução de conflitos, viabilizando a escuta e considerando o ponto de vista do outro como uma contribuição a ser avaliada e levada em consideração.

O diálogo convida seus participantes a se distanciarem de seus próprios interesses e necessidades e a trabalharem em prol de todos os envolvidos no conflito. As pessoas, apenas se comunicando, podem ser sensibilizadas para valorizar as diferenças e ampliar as alternativas de soluções que beneficiem a todos.

Resolver um conflito não significa eliminá-lo. Como já discutimos, um conflito pode ser trabalhado e direcionado à finalidade de trazer avanços sociais. No entanto, se ignorada ou subestimada, uma divergência que poderia ser facilmente solucionada pode gerar violência e conflitos sociais.

2.2 Modalidades de resolução de conflito

Normalmente, a palavra “composição” é empregada para abordar possíveis formas de encaminhamento e tratamento das controvérsias.

Diante do conflito, as partes têm basicamente três opções para resolver a questão: utilizando a força (autotutela ou autodefesa), por meio do diálogo e do consenso (autocomposição) ou por meio da decisão de um terceiro (heterocomposição).

Agora, observe o fluxo a seguir. Ele explica como funcionam as três modalidades da resolução de conflito.

