

MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL E INDENIZAÇÃO POR ACIDENTE AÉREO: RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA BRASILEIRA¹

Fernanda Tartuce²

Resumo: O artigo aborda a experiência da autora como observadora no programa de indenização 447, iniciativa que integrou autoridades, familiares e empresas para propiciar a composição das controvérsias pelo desastre aéreo ocorrido em 30 de maio de 2009, no voo 447 (Rio-Paris) da empresa Air France. Após descrever o programa, o artigo discute como a mediação foi utilizada para abordar os impasses entre os envolvidos, buscando promover a comunicação em bases eficientes e produtivas.

Palavras-chave: Mediação; Conflitos; Programa de indenização; Acidente aéreo; Responsabilidade por acidente de consumo.

Abstract: The article discusses the author's experience as observer in the indemnification program n. 447, which brought together authorities, families and companies in order to promote the composition of disputes involving the plane crash occurred in May 30th, 2009 – Air France's flight n. 447 (Rio-Paris). After describing the program, it discusses how mediation was used to approach the disputes between the characters involved, aiming to promote communication on efficient and productive basis.

Keywords: Mediation; Disputes; Indemnification program; Plane crash; Service liability accident.

¹ Artigo recebido em 14/07/2012 e aprovado para publicação pelo Conselho Editorial em 30/07/2012.

² Doutora em Direito pela Universidade de São Paulo. Professora dos cursos de mestrado e doutorado da Faculdade Autônoma de Direito (FADISP). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7650036747702820>. E-mail: fetartuce@uol.com.br.

1. Percepções iniciais.

A ampliação do uso do transporte aéreo é uma realidade mundial. A celeridade nas relações interpessoais exige que, sendo necessária a presença física de alguém, todos os recursos sejam empregados para permitir que o encontro aconteça de forma expedita. Nesse cenário, a redução de tarifas aéreas e a ampliação do número de vôos vêm possibilitando que cada vez mais pessoas se valham de tal meio de transporte.

Não há como olvidar que, apesar do altíssimo nível de segurança do transporte aéreo, a maioria dos acidentes que o envolve é extremamente grave por sua alta mortalidade. Para designá-los aborda-se comumente, aliás, a expressão “desastre aéreo” porque efetivamente assim é vista sua ocorrência: grave, drástica, impactante.

Os familiares de vítimas de tais sinistros precisam não só suportar o intenso luto pela súbita perda de seus entes como também necessitam cuidar da situação patrimonial para que possam seguir adiante.

Como geralmente se lida com a composição pecuniária dos prejuízos sofridos? Inicialmente, é comum que ocorram tratativas com a companhia aérea (e/ou sua seguradora) para verificar o que oferecem para ressarcir os familiares. Embora alguns valores sejam adiantados inicialmente, eles geralmente não representam a totalidade do montante devido; para que este seja definido, será encetada análise detida da documentação existente, podendo a negociação durar meses até ser ofertado o valor final.

Sendo o montante tido como satisfatório, é celebrado um acordo; caso haja pretensão a valores maiores, os familiares podem buscar outras vias. É de conhecimento geral de quem atua em tal seara que a negociação direta costuma ser seguida de promoção de demanda judicial em 60% (sessenta por cento) dos casos (FALECK, 2009, p. 11).

O acesso ao Poder Judiciário (local ou internacional) foi visto, por muito tempo, como única opção para definir, finalmente, a indenização devida.

Em face da necessidade de superar problemas de forma eficiente e ante as notórias dificuldades de obter uma resposta tempestiva do Poder Judiciário, é preciso estar atento a mecanismos aptos a atender as demandas atuais da sociedade. Como bem destacou Mauro Cappelletti, é dever de todos colaborar para que o direito e os remédios legais possam atender às necessidades, aos problemas e às aspirações da sociedade civil:

Entre essas necessidades estão seguramente as de desenvolver alternativas aos métodos e remédios tradicionais, sempre que sejam demasiado caros, lentos e inacessíveis ao povo; daí o dever de encontrar alternativas capazes de melhor atender às urgentes demandas de um tempo de transformações sociais em ritmo de velocidade sem precedente (CAPPELLETTI, 1994, p. 87).³

A mediação, importante instrumento de abordagem consensual de conflitos, vem sendo alvo de grande investimento e utilização nos últimos anos em diversos sistemas jurídicos por suas múltiplas vantagens. Sendo apropriadamente preparada, além de promover um clima menos hostil, “é mais rápida, tem um custo menor, é menos formal, e quando bem sucedida, é mais definitiva”; além disso, a participação direta dos envolvidos enseja discussões mais transparentes e maior criatividade para buscar saídas:

Como as partes (ao invés do juiz ou mediador) são responsáveis pela resolução da disputa, elas têm maior poder sobre o resultado, fazendo com que ele atenda, ao máximo, aos seus interesses que se opõem. Os adversários também têm maior probabilidade de cumprir uma resolução final que eles mesmos ajudaram ativamente a criar (CHODOSCH, 2008).

Vale ainda destacar que procedimentos de autocomposição são os métodos de solução de conflitos mais coerentes com o modelo de democracia pluralista previsto no artigo 1º, inciso V da Constituição brasileira (TARTUCE, 2008, p. 226).

A valorização do consenso pode resultar em vivências concretas que propiciem o despontar de uma mentalidade menos formalista, menos burocrática e mais atenta às demandas da cidadania (SADEK, 2004, p. 96).

Nos últimos anos o Brasil foi palco da concretização de importantes experiências de mediação extrajudicial em acidentes de consumo.

O incentivo à criação, pelos fornecedores de produtos e serviços, de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (artigo 4º, inciso IV, da Lei n. 8.078/90) é diretriz que merece estudo e destaque à luz dessas experiências já vivenciadas no panorama nacional.

No Brasil, por força de graves acidentes aéreos ocorridos em 2007 e 2009, foram instaladas duas câmaras extrajudiciais de indenização em que a mediação foi utilizada. A proposta deste artigo é expor brevemente a experiência a partir da participação da autora como observadora/mediadora no programa de indenização instalado por força do desastre com o voo 447 da Air France (que fazia o trajeto Rio-Paris e caiu em águas internacionais na noite de 31 de maio de 2009).

2. A estruturação do programa de indenização e seus princípios.

A iniciativa de criar os programas de indenização partiu do Ministério da Justiça por força da atuação de Diego Faleck, Secretário de Desenvolvimento Econômico; egresso do Mestrado em Harvard, Diego vislumbrou a possibilidade de criar um sistema extrajudicial para viabilizar a abordagem de controvérsias de forma mais eficiente.

Sua primeira abordagem sobre o tema deu-se antes mesmo de integrar os quadros públicos: em 2007, em artigo sobre o desabamento ocorrido em obra do metrô paulista, afirmou que o enfoque coletivo da situação das vítimas proporcionaria a certeza de seu tratamento igualitário, permitindo maior transparência e conferindo legitimidade ao programa; tal situação facilitaria a aceitação por parte dos indenizados e influiria em sua escolha de participar da opção reparatória (FALECK, 2007).

No mesmo ano a oportunidade de concretizar sua idéia surgiu: por força do acidente aéreo ocorrido com avião vindo de Porto Alegre (que caiu em São Paulo, no aeroporto de Congonhas), Diego, então integrante do Ministério da Justiça, atuou para concretizar o idealizado programa extrajudicial de indenização.

Como explica em elucidativo artigo, foi preciso entrar em contato com os diversos envolvidos na situação para explicar a pioneira iniciativa e conquistar a adesão aos seus termos; após identificar a existência de uma zona de acordo possível entre as pretensões de todas as partes afetadas, foi essencial proceder à construção de um verdadeiro sistema “ganha-ganha” (FALECK, 2009, p. 11).

A iniciativa teve êxito e foi instalada a primeira câmara extrajudicial de indenização do país com a participação da associação de familiares das vítimas, das empresas envolvidas e de autoridades públicas (Ministério da Justiça, Ministério Público e Defensoria Pública).

Em dois anos a experiência teve chance de ser repetida com aprimoramentos. Verificada em 2009 a drástica queda do avião da Air France, por iniciativa das autoridades públicas e adesão das empresas envolvidas formatou-se o Programa de Indenização 447 ("PI 447"), Proposto com o objetivo de promover o cumprimento do direito à efetiva reparação aos beneficiários das vítimas pelos danos causados em decorrência do acidente com o Vôo 447, o programa foi integrado pela Société Air France (Air France), suas seguradoras (representadas pela seguradora líder, AXA Corporate Solutions - AXA) e por órgãos componentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: Ministério Público

do Estado do Rio de Janeiro (MPE/RJ), Fundação Procon/RJ (PROCON/RJ) e Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (SDE/MJ).

Para conduzir as atividades do programa foram escolhidas, treinadas e supervisionadas pelo Ministério da Justiça três observadoras: Olivia Furst, Ana Carolina Viana e a autora deste artigo. As observadoras compunham a denominada “divisão de assistência” e sua função primordial era promover o funcionamento cotidiano a partir das diretrizes delineadas no regimento. Sua atuação ocorria no centro de atendimento; localizado na capital carioca, ele contava com duas salas: uma para a realização de reuniões e outra para a organização dos trabalhos internos por parte das observadoras e da secretária.

As autoridades e empresas integrantes do programa, que compunham o Conselho Diretor, se reuniam periodicamente com as observadoras para verificar o andamento das atividades e sanar eventuais dúvidas, colaborando também para superar os problemas porventura verificados. Eventualmente poderiam atuar como Conselho Consultivo se necessário sanar dúvidas perante as empresas e os familiares, conforme se explanará adiante.

Após a consensual definição da estrutura do programa, foram elaborados o regimento interno e o manual de orientação; ambos foram disponibilizados aos participantes e eventuais interessados nos suportes impresso e digital.

O regimento interno era o documento formal que retratava os princípios e as regras a serem seguidas pelos participantes do programa de indenização, enquanto o manual de orientação trazia a exposição dos dados mais relevantes da atuação no programa por meio de perguntas e respostas, fornecendo em suas treze páginas um roteiro claro e detalhado.

De todo modo, ainda que os dados estivessem disponíveis em tal documentação, às observadoras cabia esclarecer oralmente os interessados sobre o trâmite e quaisquer outros pontos reputados relevantes para a integração ao programa.

Foram destacados como princípios do programa de indenização a isonomia, a transparência, a liberdade de escolha, a autonomia da vontade, a eficiência, a razoabilidade, a promoção dos valores sociais de honestidade e comunidade, o fortalecimento da sociedade cívica e da cidadania e a dignidade da pessoa humana (Regimento Interno, artigo 2º).

A isonomia era assegurada pela igualdade de aplicação dos critérios de indenização, que eram conhecidos pelos envolvidos antes de ingressar no programa; segundo o art. 1º do regimento interno, os valores indenizatórios eram fixados a partir dos parâmetros estabelecidos pela legislação vigente e aplicados de maneira predominante pelos Tribunais pátrios. Havia também preocupação com o tratamento igualitário dos envolvidos, sendo tarefa das observadoras por ele zelar durante todo o procedimento.

A transparência era ainda essencial: a exposição das diretrizes de atuação de cada participante no regimento e no manual de orientação permitia aos familiares e a seus advogados o conhecimento prévio e abrangente das regras do programa (TARTUCE & FURST, 2010). Além disso, no dia-a-dia as observadoras buscavam atuar como guardiãs da clareza para evitar comprometimentos de quaisquer ordens.

Tais premissas buscavam minar a desconfiança que os familiares das vítimas geralmente nutrem no sentido de que os indenizadores, normalmente dotados de grande poderio econômico, estejam barganhando e buscando “pagar o menor valor possível, em detrimento daquilo que seria justo” (FALECK, 2007).

A liberdade de escolha e a autonomia da vontade eram pilares essenciais: tanto o ingresso como a desistência de participação no programa dependiam unicamente da intenção dos familiares (nos termos dos artigos 3º e 4º do regimento interno).

A eficiência era uma preocupação constante, incumbindo às observadoras favorecer a comunicação entre as empresas e os familiares, promovendo conferências telefônicas, troca de correspondências e agendando as reuniões necessárias no menor prazo possível. Como estratégia, o programa optou pela coleta de documentos junto aos familiares para que o valor indenizatório pudesse ser pago da forma mais eficiente possível (FALECK, 2009, p. 15).

A razoabilidade e a promoção dos valores sociais de honestidade e comunidade eram diretrizes condutoras do procedimento: o familiar e as empresas precisavam se sentir integrados em um sistema proporcional, claro e equânime. Ao ponto, a imparcialidade funcionava como poderoso instrumento de legitimação da atuação em bases realistas e apropriadas.

Por fim, os princípios do fortalecimento da sociedade cívica, da cidadania e da dignidade da pessoa propugnavam a ativa participação dos envolvidos como protagonistas da definição dos impasses; afinal, como abordado outrora, a participação do indivíduo na administração da coisa pública (em geral) e na administração da justiça (em particular)

fortalece seu senso cívico e revela-se de suma importância para a credibilidade e a eficiência das instituições (TARTUCE, 2008, p. 227).

3. A mediação desempenhada pelas observadoras.

Como já mencionado, a divisão de assistência tinha a função de conduzir o dia-a-dia do programa de forma eficiente. Às observadoras que a compunham incumbia desempenhar várias atividades expostas no art. 9º, parágrafo 1º do Regimento Interno, destacando-se: I – a disseminação do programa, disponibilizando informações a potenciais beneficiários das vítimas sobre sua existência e suas condições de funcionamento, esclarecendo dúvidas e realizando reuniões presenciais; II – prestação de assistência, mediante solicitação, aos potenciais beneficiários no preenchimento do formulário de ingresso no programa, orientando-os sobre a reunião e a organização dos documentos necessários.

Sua função mais importante, contudo, era atuar como mediadoras. Eficiente técnica consensual, a mediação “permite aos indivíduos experimentar a gestão do conflito na primeira pessoa, numa perspectiva de diálogo, expressando a forma mais elevada do exercício dos direitos de cidadania, participando activamente na construção de uma solução possível, equilibrada e justa” (MATIAS, 2005).

Cabia às mediadoras, portanto, a intrincada missão de promover uma comunicação produtiva entre os envolvidos na árdua situação que os envolvia.

Após o ingresso formal no programa, as reuniões entre familiares e empresas contavam com a presença das observadoras que, como mediadoras, deveriam, segundo o art. 9º, parágrafo 1º, IV:

a) “assistir os interessados nas negociações, sem o poder de impor um resultado ou uma decisão a estes, com o papel de encorajar a troca de informações entre os interessados” – para tanto, promovia-se a colaboração recíproca a partir da troca de dados entre os envolvidos de forma eficiente e clara sobre as intenções de cada uma;

b) “ajudá-los a entender as perspectivas de cada uma das partes envolvidas” – para tanto, eram usadas eficientes técnicas de mediação para permitir que as pessoas compreendessem as potencialidades e as limitações da outra no que tange aos rumos do

conflito. Para tanto, as mediadoras incentivavam que todas as dúvidas fossem sanadas com vistas ao maior esclarecimento dos envolvidos e à redução de eventuais desconfianças;

c) “promover um nível produtivo de expressão emocional” – as emoções dos familiares em luto podiam ser expressas durante as reuniões, já que sensações de incompreensão e tristeza eram marcantes e mereciam respeito;

d) “ajudar as partes a avaliar realisticamente as alternativas existentes” – havendo dúvidas, por exemplo, sobre a opção dos familiares de litigar em outros países, as mediadoras abriam espaço para que o tema fosse debatido, promovendo a troca de idéias a respeito; os familiares eram estimulados a conversar com seus advogados para tomar a decisão que pudesse se revelar mais apropriada;

e) “encorajar flexibilidade” – a constante e diligente presença das mediadoras, focadas em facilitar a comunicação, promovia tal efeito; a experiência demonstra que quando os interessados contam com a intermediação de um terceiro em que confiam tendem a ser mais flexíveis e francas (AZEVEDO, 2009, p. 50).

f) “estimular as partes à sugestão de soluções criativas para os impasses” – quando os envolvidos se encontravam em situações de difícil demonstração, as mediadoras os incentivavam a cogitar sobre outras opções de encaminhamento. Buscavam também colaborar no diálogo valendo-se de várias técnicas; promover a formação de uma lista de opções para sanar as controvérsias revelava-se uma interessante ferramenta para viabilizar a continuidade das tratativas.

Como se percebe, as atitudes das observadoras, enquanto mediadoras, envolviam a promoção de um diálogo eficiente entre familiares e empresas. A imparcialidade, como em toda mediação genuína, era a tônica.

Assim, embora o regimento interno também autorizasse que sugerissem opções de saídas para os impasses das partes, as mediadoras optavam por fomentar a que os próprios interessados formulassem idéias para solucionar as controvérsias.

Ao ponto, merece destaque a distinção feita em algumas escolas entre as modalidades facilitativa e avaliativa de mediação.

Nos Estados Unidos, aceita-se considerar como mediação a abordagem consensual em que o terceiro imparcial pode ser chamado pelas partes a opinar; foi este o modelo adotado no regimento, já que Diego Faleck, maior construtor do programa de indenização, estudou em Harvard. Em tal vertente, o mediador usa estratégias e técnicas para avaliar o que é importante na discussão; entendendo que as partes precisam de uma orientação

qualificada, pode elaborar, sugerir e dirigir a solução dos problemas, avaliando as fraquezas e as forças de cada caso (SALES, 2012).

De forma diversa, o modelo facilitativo preconiza que o mediador use estratégias (como o uso de perguntas) para favorecer o diálogo entre as partes, sendo sua função aumentar e melhorar a comunicação entre as pessoas para que elas mesmas possam decidir o que é melhor para ambas (SALES, 2012).

Nos Estados Unidos, instalou-se grande polêmica sobre qual modelo deve prevalecer. Merece adesão a posição de que mediação deve ser eminentemente facilitativa; a avaliação deve ser vista com cuidado e praticada com muita cautela com vistas a não minorar nem impedir a colaboração ou a autodeterminação (SALES, 2012).

Ademais, o perfil avaliador do mediador pode acabar comprometendo a necessária isenção com que precisa se comportar diante das partes durante todo o procedimento, afetando a credibilidade do instituto.

4. “Passo-a-passo” da participação no programa e atuação das mediadoras.

Instalado o programa e disponível toda a documentação sobre seus termos, era preciso que os interessados se inteirassem sobre seu conteúdo. Para facilitar a compreensão dos familiares e de seus advogados, foi criado pela divisão de assistência um roteiro com o “passo-a-passo” da participação no programa; seu teor será exposto agora, destacando-se, em cada fase, a atuação das observadoras como mediadoras.

4.1. Primeiro passo: informação sobre o programa e suas possibilidades.

Para informar os potenciais beneficiários sobre a existência do PI 447, foram enviadas cartas-convite aos familiares para a cerimônia de instauração do programa: realizada em novembro de 2009 na sede do Ministério Público do Rio de Janeiro, ela contou com a presença de familiares, advogados e diversas autoridades, destacando-se o Procurador Geral de Justiça e o Ministro da Justiça.

A partir da cerimônia, começaram a ser feitos contatos telefônicos com a secretaria do programa, que contava com um site e uma estrutura física na capital carioca para centralizar as reuniões e demais atividades.

Como as iniciativas de ingresso foram tímidas nos primeiros meses, a divisão de assistência enviou por correio o manual de orientação e passou a telefonar para os familiares para confirmar o recebimento e sanar eventuais dúvidas.

Os potenciais beneficiários e seus advogados passaram a entrar em contato e agendar reuniões com as observadoras do programa. No primeiro contato presencial, após a explicação detalhada do funcionamento do programa, os familiares eram ouvidos sobre a dinâmica familiar antes do acidente e podiam sanar dúvidas sobre a composição da indenização.

Como se percebe, neste momento inicial incumbia às mediadoras atuar de modo explicativo sobre o funcionamento do programa; tal atuação se revela similar à empreendida na pré-mediação, oportunidade em que são explicadas as diretrizes de atuação de cada um.

No primeiro encontro os familiares e seus advogados também assumiam uma posição ativa narrando sua situação, formulando perguntas e destacando pontos que entendessem relevantes. O formato dialógico, portanto, era observado desde o início do procedimento.

4.2. Segundo passo: formalização da adesão.

Para formalizar a entrada no programa, os familiares precisavam enviar o formulário de ingresso preenchido ao centro de atendimento, podendo tal entrega ser feita pessoalmente ou por via postal. Era tarefa das observadoras auxiliar os interessados, se necessário, a preencher tal documento de adesão.

O recebimento do formulário implicava no ingresso oficial no programa de indenização. Em prol da eficiência, para que se pudesse avançar na discussão de valores, era importante que junto ao formulário o potencial beneficiário trouxesse documentação apta a esclarecer o montante dos danos materiais sofridos.

A documentação era recebida pelas observadoras e repassada às empresas; caso estas entendessem faltar algum documento relevante, a informação era transmitida pela observadora, que fixava prazo razoável para sua entrega.

Esta atuação das observadoras implicava em facilitar a transmissão de informações em tom cordial e amigável. Assim, caso algum documento fosse reputado

insuficiente pela empresa, o familiar era informado em um tom sereno e a observadora promovia a comunicação para buscar novas possibilidades junto a ambos os envolvidos.

Se necessário, era agendada uma reunião para esclarecimentos e promovido debate sobre as opções que poderiam ser engendradas para suprir a falta daquela específica exigência.

Ao ponto, destaca-se a função das mediadoras de estímulo à flexibilidade e à criatividade. Como todos pautavam-se pela boa fé, eram produtivas as comunicações engendradas para tal mister.

4.3. Terceiro passo: avaliação e decisão sobre a legitimidade.

Após a entrega do formulário com a completa documentação, a empresa tinha o prazo de dez úteis para avaliar a legitimidade; nesse momento, ela aferia dados (como o grau de parentesco com a vítima do acidente) para aferir se a pessoa inscrita no programa tinha pertinência para ser reconhecida como beneficiária.

O regimento exigia da empresa a comunicação formal do resultado da avaliação; antes dela, porém, era possível solicitar documentos e informações adicionais. Persistindo dúvidas, a empresa podia pedir a designação de reunião de esclarecimento sobre a legitimidade.

Sendo insuficientes tais iniciativas, remanescendo dúvidas cabia, em até 10 (dez) dias, a formulação de consulta ao Conselho Consultivo. A atuação deste órgão visava ajudar os envolvidos a avaliar melhor a circunstância de seus casos e esclarecer os limites legais estabelecidos no programa com vistas a contribuir para a continuidade das negociações.

O parecer emitido pelo Conselho Consultivo em resposta à dúvida não tinha teor vinculante para os envolvidos, sendo seu caráter apenas informativo. De todo modo, após sua emissão, cabia reconsideração da empresa, com posterior comunicação telefônica ou eletrônica com acompanhamento das observadoras.

No programa de indenização 447, as situações que ensejaram dúvidas foram sanadas a partir da troca de informações e da participação em reuniões de legitimidade, não tendo havido necessidade de consulta ao conselho consultivo em qualquer dos casos. Tal fato demonstra que a comunicação se deu de forma produtiva a ponto de os envolvidos conseguirem se compreender plenamente sem necessitar da intervenção das autoridades que compunham o programa.

4.4. Quarto passo: reunião preliminar (com possível reunião de instrução)

Esta etapa constituía a oportunidade para os beneficiários apresentarem informações, esclarecimentos e meios de provas; ela podia ser dispensada, contudo, se com base na documentação apresentada fosse possível realizar os cálculos necessários para apurar a indenização devida.

Caso a empresa entendesse necessária a apresentação de documentos complementares, era atribuído um prazo razoável para sua apresentação (de até 15 dias corridos, segundo o art. 35 do regimento). Se bastassem esclarecimentos orais e fosse reputada mais eficiente a comunicação por conferência telefônica, esta podia ser realizada (conforme previa o art. 38 do regimento).

Em grande parte dos casos em trâmite no programa de indenização 447 as comunicações orais e postais foram suficientes para completar a documentação necessária à formulação da proposta.

"O regimento, porém, era preparado para situações de indefinição: caso a documentação entregue ainda ensejasse dúvidas, cabia convocação de uma reunião de instrução para propiciar a demonstração dos fatos ainda não esclarecidos".

Produzida a prova, nova análise era feita pela empresa para proceder à elaboração da proposta de indenização. Terminada o exame da documentação, a empresa deveria comunicar tal fato aos familiares valendo-se do acompanhamento da observadora (conforme dispunha o art. 42 do regimento).

A atuação das mediadoras nessas oportunidades visava viabilizar a comunicação de forma clara e colaborar para que os envolvidos adotassem posturas flexíveis e colaborativas.

4.5. Quinto passo: reunião de proposta

Nesta oportunidade a empresa demonstrava a aplicação dos parâmetros no caso do beneficiário, em atendimento ao artigo 41 do regimento interno.

O advogado da empresa explicava o raciocínio empregado para aplicar os critérios de indenização e os familiares podiam então apresentar suas questões sobre documentos porventura não considerados ou eventuais erros na aplicação dos parâmetros.

Caso houvesse dúvidas insanáveis pela comunicação mediada pela observadora, em 5 (cinco) dias úteis seria possível promover consulta ao Conselho Consultivo; esta consulta interrompia o prazo para aceitação e visava trazer subsídios para que os envolvidos pudessem entender melhor a situação.

Após analisar a situação que fomentou a consulta, o Conselho devia elaborar um parecer em até 10 (dez) dias com respostas à questão suscitada. O parecer não tinha teor vinculante, não criando obrigações para os familiares nem para as empresas; consistia, porém, em mais um elemento de convicção a ser considerado pelos interessados.

Como já mencionado, no programa de indenização 447 não foi necessário promover consultas porque todas as dúvidas foram esclarecidas diretamente pelos envolvidos por meio da ampla comunicação encetada.

4.6. Sexto passo: aceitação e reunião final

Após a reunião de proposta, era de 15 (quinze) dias úteis o prazo para ser dada a resposta.

Se ela fosse negativa, o mediando podia simplesmente deixar o programa, já que a autonomia privada era a tônica de sua participação. Caso, porém, quisesse pedir outra reunião para continuar dialogando, não havia resistência. Nesse caso, as observadoras continuavam atuando para promover o diálogo entre os interessados.

Positiva a resposta, com a manifestação da adesão era agendada uma reunião para a formalização do acordo em uma escritura pública.

Fixou-se como obrigatório no regimento interno do programa o comparecimento pessoal das partes no momento da assinatura; a presença foi reputada importante para que houvesse o encerramento definitivo da situação com completa participação do envolvido na finalização do procedimento. Sob a perspectiva das empresas, o comparecimento

presencial colaborava para dar mais segurança no sentido de prevenir eventual alegação de problemas na representação.

Na reunião final de assinatura, as observadoras tinham a função de acolher e acompanhar os envolvidos, mantendo-se à disposição para quaisquer dúvidas que pudessem se verificar posteriormente em relação ao pagamento e a outros itens reputados relevantes pelos envolvidos.

5. Resultados.

No desastre aéreo mencionado infelizmente faleceram 228 (duzentas e vinte e oito) pessoas, o que torna tal acidente o maior verificado no Brasil até o momento. Desse montante, apenas 58 (cinquenta e oito) das vítimas tinham familiares brasileiros, condição que conferia legitimação para participar do programa. Desse universo, 19 (dezenove) tiveram beneficiários participando do programa, o que representa cerca de um terço das possibilidades. Apenas um familiar de um beneficiário desistiu de participar no curso do procedimento. No total, participaram como beneficiários e receberam indenização mais de 70 (setenta) pessoas.

Os dados numéricos, todavia, mostram apenas um pequeno reflexo das atividades do programa.

A mediação utilizada buscava promover a comunicação e estabelecer condições para que os envolvidos em situações controvertidas dialogassem, utilizando seus recursos pessoais com vistas a encontrar saídas consensuais para seus impasses.

Constatou-se um amadurecimento dos participantes: da primeira à última reunião era visível o incremento na participação e na qualidade da iniciativa dos familiares e seus advogados. Ao invés de terceirizar a conclusão da situação ao Poder Judiciário, os mediandos assumiram o papel de protagonistas de seus rumos e habilitaram-se como cidadãos a participarem da administração da justiça.

O nível de entendimento foi elevado: os envolvidos tiveram voz e vez, obtendo uma compreensão ampliada da situação em que se encontravam.

Nas últimas reuniões de cada caso era frequentes os elogios de familiares e advogados reconhecendo a sofisticação, a eficiência e a presteza no funcionamento do programa. Certamente a experiência foi reputada válida por todos os que participaram do programa, já que externaram expressamente a intenção de divulgar a iniciativa e manifestaram que concordariam em participar novamente de programa similar.

6. Considerações finais.

A mediação vem despontando como mecanismo apropriado para a composição de disputas por sua rapidez, seus custos reduzidos e sua aptidão a ensejar resultados efetivos ante o cumprimento espontâneo dos termos pactuados.

O diálogo promovido pela mediação tira da inércia o envolvido no conflito, afasta a pretensão ao paternalismo e fomenta a que as partes busquem alcançar por si mesmas a composição efetiva das controvérsias, colaborando ativamente para o alcance da paz social (TARTUCE, 2008, p. 228).

A experiência proporcionada pela instalação e pelo funcionamento do programa de indenização 447 representa importante vivência para o fomento de uma nova cultura de pacificação social a partir de experiências extrajudiciais eficientes, produtivas e aptas a fazer positiva diferença em tempos de crise.

Referências bibliográficas

AZEVEDO, André Gomma (org.). Manual de Mediação Judicial. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. 2009.

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. *Revista de Processo*, São Paulo, n. 74, ano 19, p. 82-97, abr./jun. 1994.

CHODOSCH, Hiram E.A mediação jurídica e a cultura legal. Disponível em <http://usinfo.state.gov/journals/itdhr/1299/ijdp/chodosh.htm>. Acesso 12 jan. 2008.

FALECK, Diego. Introdução ao *Design* de Sistemas de Disputas: Câmara de Indenização 3054. *Revista Brasileira de Arbitragem*, ano V, n° 23, Julho/Setembro de 2009, Porto Alegre: Síntese; Curitiba: CBAr. Pág. 7/32.

_____. O Metrô e as Alternativas de Indenização. *Valor Econômico*, 23 jan. 2007.

SADEK, Maria Teresa. Judiciário: mudanças e reformas. *Estudos Avançados*, v. 18, n. 51, maio/ago. 2004. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-40142004000200005&script=sci_arttext. Acesso 10 jul. 2012.

SALES, Lília Maia de Moraes. Mediação facilitativa e “mediação” avaliativa – estabelecendo diferença e discutindo riscos. Disponível em <http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/3267/2049>. Acesso 26 maio 2012.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos Conflitos Cíveis*. Rio de Janeiro: Ed. Forense; São Paulo: Ed. Método, 2008.

TARTUCE, Fernanda; FURST, Olivia. Programa de indenização: uma iniciativa pioneira. *Tribuna do advogado*, Rio de Janeiro, p. 13- 13, 01 abr. 2010. Disponível em <http://www.fernandatartuce.com.br>. Acesso 09 jul. 2012.

MATIAS, Maria Judite. Julgados de paz versus centros de arbitragem e estruturas de mediação de consumo: conflito ou convergência? Disponível em: <http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/Intervencoes/JPaz-JulgadosPaz-vs-CentrosArbitragem.pdf> . Acesso em: 05 ago. 2005.