

REVISÃO BIBLIOMÉTRICA NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO E EDUCAÇÃO: Métodos Alternativos para a Resolução de Conflitos

<http://dx.doi.org/10.21527/2176-6622.2022.58.12952>

Recebido em: 8/12/2021

Aceito em: 10/11/2022

Cândida Dutra Garcia Cougo da Costa

Autor correspondente: Universidade Federal de Santa Maria. Programa de Pós-Graduação *Stricto sensu* em Gestão de Organizações Públicas. Av. Roraima nº 1000 Cidade Universitária Bairro – Camobi, Santa Maria/RS, Brasil. CEP 97105-900. <http://lattes.cnpq.br/6928979025461235>. <https://orcid.org/0000-0002-1385-6030>. candidacougo@hotmail.com

Sheila Kocourek

Universidade Federal de Santa Maria. Programa de Pós-Graduação *Stricto sensu* em Gestão de Organizações Públicas. Santa Maria/RS, Brasil. <http://lattes.cnpq.br/3494842729753586>. <https://orcid.org/0000-0001-8962-8758>.

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar as publicações científicas nacionais e internacionais sobre métodos alternativos de resolução de conflitos, restringindo a pesquisa às categorias ligadas à Administração, áreas correlatas e educação. Realizou-se levantamento da produção científica da expressão *alternative dispute resolution* durante todo o período existente na base *Web of Science*, somente nas categorias ligadas à Administração e à educação, e também dos últimos 11 anos, a fim de que fosse possível fazer uma comparação. Após, realizou-se pesquisa no *Scientific Periodicals Electronic Library (Spell)*, base de periódicos da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad), para conhecer as pesquisas no Brasil sobre o tema resolução de conflitos, nos periódicos das áreas de Administração Pública e de Empresas, Contabilidade e Turismo. Também foi utilizado o *software* VOSviewer para realização de um mapa de palavras. Verificou-se que em âmbito nacional, nas áreas ligadas à Administração, as publicações sobre o tema ainda são escassas, pois se localizou apenas cinco artigos científicos. Em plano internacional, correspondente às categorias da Administração e educação, o tema possui maior impacto nas publicações. De acordo com a análise comparativa realizada entre o período integral da base e os anos de 2010 a 2021, evidencia-se semelhança em todos os resultados. Foi possível, portanto, delinear um panorama sobre o que está sendo pesquisado em âmbitos nacional e internacional sobre a resolução alternativa de conflitos na área da Administração, correlatas e da educação, contribuindo para a publicação de novos trabalhos sobre o tema.

Palavras-chave: métodos alternativos de resolução de conflitos; resolução de conflitos; resolução alternativa de disputas; revisão bibliométrica.

BIBLIOMETRIC REVIEW IN THE SCOPE OF ADMINISTRATION AND EDUCATION: ALTERNATIVE METHODS FOR CONFLICTS RESOLUTION

ABSTRACT

The objective of this article is to demonstrate the national and international scientific publications on alternative methods of conflict resolution, restricting the research to categories related to Administration and Education area. A survey of the scientific production of the expression *alternative dispute resolution* was carried out during the entire period existing in the *Web of Science* database and also in the last 11 years, in order to make a comparison possible. Afterwards, a research was carried out in the *Scientific Periodicals Electronic Library (Spell)*, the *National Association of Graduate Studies and Research in Administration (Anpad)* journals, to learn about research in Brazil on the topic of conflict resolution, in journals in the areas of Public and Business Administration, Accounting and Tourism. The *VOSviewer* software was also used to create a word map. It was found that at the national level, in areas related to Administration, publications on the subject are still scarce, as only five scientific articles were found. At the international level, corresponding to the categories of Administration and Education, the theme has a greater impact on publications. According to the comparative analysis carried out between the full period of the base and the years 2010 to 2021, there is a similarity in all the results. Therefore, it was possible to outline an overview of what is being researched at a national and international level on alternative conflict resolution in the area of Administration, related and education, contributing to the publication of new works on the subject.

Keywords: alternative conflict resolution methods; conflict resolution; alternative dispute resolution; bibliometric review.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos, conforme Hatzemberger (2018), são inerentes ao ser humano, pois surgem com as relações de convivência, motivadas por questões culturais, políticas, econômicas, sociais, entre outras. Viver em sociedade é necessariamente vivenciar os conflitos de interesse. No Brasil, de acordo com Silva, Santos e Silva (2020), tem-se instituída a cultura de judicialização dos conflitos e, por isso, há um grande volume de processos judiciais em tramitação. É crescente, todavia, a insatisfação com o serviço prestado pelo Judiciário, que em razão do volume de demandas e, conseqüentemente, pela morosidade nas decisões acaba frustrando as necessidades dos litigantes.

Na Administração pública não é diferente, pois o número de processos administrativos em tramitação é expressivo e as demandas judiciais geradas também, uma vez que o poder público é um dos maiores litigantes do poder Judiciário. Segundo Calmon (2013), o aperfeiçoamento do serviço público jurisdicional pode ser uma alternativa para solucionar a denominada crise na justiça, no entanto não é o suficiente. Torna-se necessário buscar outras formas de resolução de conflitos, dando oportunidade para a autocomposição e fazendo com que o maior número de pessoas a utilize, fomentando sua universalização para obter a pacificação contínua da sociedade.

No entendimento de Calmon (2013), a expansão dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos contribuirá com a mudança da cultura social, pois instituirá um sistema eficaz de resolução de conflitos, no qual o diálogo entre as partes seja predominante, existindo simultaneamente alternativas complementares para a sociedade.

De acordo com Costa e Silva e Aragão (2019), a universidade é o reflexo da sociedade e nos Institutos Federais de Ensino Superior (Ifes) os conflitos existentes são relacionados mais diretamente entre os agentes públicos e/ou os usuários do serviço, pois as relações formadas geram conflitos interpessoais. Assim, é necessário que os Ifes consigam desenvolver suas atividades com o objetivo de oferecer o melhor serviço de educação à sociedade e seja possível contornar e resolver as situações que possam interferir direta ou indiretamente na comunidade acadêmica, em especial com a gestão de conflitos interpessoais. Assim, é de grande relevância estudar os mecanismos alternativos na busca de solução de conflitos no âmbito da gestão pública.

Diante do exposto, este artigo irá identificar o estado da arte da temática métodos alternativos de resolução de conflitos, no âmbito das áreas da Administração, correlatas e da educação, por meio de uma revisão bibliométrica da expressão *alternative dispute resolution* nas produções internacionais na base *Web of Science* e da expressão “resolução de conflitos” nas produções nacionais na base *Scientific Periodicals Electronic Library (Spell)*, que é a base de periódicos da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad). O objetivo é demonstrar as publicações científicas sobre o assunto no Brasil e no mundo, em todo o período existente nas bases de pesquisa e nos últimos anos, restringindo a pesquisa às categorias ligadas à Administração, correlatas e educação.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

De acordo com Moore (1998), o conflito é realidade desde a existência da sociedade e em todos os tipos dela, por exemplo, na disputa entre cônjuges, entre pais e filhos, vizinhos, nas relações de trabalho, entre superiores e subordinados, cidadãos e governo. Conforme Calmon (2013), todavia, o conflito não pode ser visto como negativo, pois não é um mal em si mesmo e é inevitável à vida. Os conflitos são importantes para impulsionar a promoção de mudanças sociais e o desenvolvimento individual, observando-se que diante do conflito deve-se encontrar uma maneira que favoreça sua composição construtiva.

Para Hatzemberger (2018), o entendimento moderno sobre conflito afasta a ideia do jogo de perde e ganha entre as partes e traz a ideia de ganhos mútuos, percebendo os conflitos de forma positiva. Assim, o lado positivo do conflito é aquele que traz discussões proveitosas e conduz a um diálogo de abertura de possibilidades para ambos os lados, com o intuito de se obter uma resolução consensual dos problemas.

Calmon (2013) informa que a mediação e outros métodos de solução de conflitos já existiam há muito tempo, concomitantemente com a existência da solução estatal e impositiva. A diferença para o movimento da

Alternative Dispute Resolution (ADR), que surgiu nos Estados Unidos, é que se tornou prática institucionalizada e profissionalizada, inclusive relacionada com a participação democrática do indivíduo.

Alternative Dispute Resolution (ADR) é uma expressão norte-americana. Na Argentina e outros países da América Latina se denomina de *Resoluciones Alternativas de Disputas* (RAD), já na França é chamada de *Modes Alternatifs de Reglement des Conflits* (Marc). No Brasil, a expressão mais utilizada é Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC), no entanto esta tradução gera algumas críticas por não ter precisão técnica e histórica, pois o meio mais antigo de solução de conflitos não é o judicial e também porque os meios alternativos não excluem o judicial, uma vez que todos os meios se complementam. Assim, para Calmon (2013), a expressão mais acertada seria meios adequados de solução de conflitos.

Tartuce, Faleck e Gabbay (2014) afirmam que o método brasileiro sofreu influência do movimento norte-americano. Informam, ainda, que métodos de conciliação existem há muito tempo no Brasil e, posteriormente, alguns normativos esparsos passaram a mencionar a mediação na área trabalhista. A Constituição de 1824 já dispunha das relações extrajudiciárias, uma vez que as partes poderiam nomear juízes árbitros e suas sentenças seriam executadas sem recurso se assim o convencionassem as partes. Ainda preconizava que não poderia começar qualquer processo se não constasse que foi tentado o meio de reconciliação.

Ademais, Braga Neto (2010) informa que quando da elaboração da Constituição Federal de 1988 surgiram os primeiros procedimentos para a instituição de um ambiente adequado para a instituição de instrumentos que buscavam a resolução de conflitos de forma pacífica. Ainda, o preâmbulo da Carta Magna destaca que o Estado Democrático está comprometido na ordem interna e internacional com a solução pacífica das controvérsias.

Antes do poder Judiciário dispor de medidas consensuais, estas já existiam em diversas iniciativas estabelecidas por Organizações Não Governamentais (ONGs), universidades particulares, fundações, entre outras. Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça emitiu a Resolução nº 125, de 29.11.2010, chamada de Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, no âmbito do poder Judiciário, com o intuito de utilizar os meios alternativos de solução de controvérsias, em especial a mediação e a conciliação. Após, com a publicação da lei nº 13.140, em 26 de junho de 2015, a mediação tornou-se uma realidade, pois foi estabelecida a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e também deu tratamento à autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública. O Novo Código de Processo Civil, instituído pela lei 13.105/15, também trouxe a mediação de forma muito relevante (VELOSO, 2017).

De acordo com Calmon (2013), autocomposição é a resolução de um litígio por meio de decisão consensual das próprias pessoas envolvidas no conflito. Na autocomposição não há imposição de uma decisão por um terceiro e a solução é parcial, dada pelas próprias partes, no entanto, na maioria das vezes a autocomposição não surge espontaneamente, razão pela qual ocorrem os mecanismos estruturados por procedimentos organizados para obtenção da autocomposição, entre os quais os mais conhecidos são a negociação, a mediação e a conciliação.

Os Ifes, segundo Moreira (2012), costumam utilizar procedimentos administrativos semelhantes aos existentes no poder Judiciário para resolver os conflitos existentes, no entanto eles raramente originam resultados construtivos para as partes e para a instituição. Dessa forma, as instituições de ensino estão cada vez mais optando pelos métodos alternativos para a resolução dos conflitos, uma vez que as relações existentes geralmente são contínuas e interpessoais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste artigo serão demonstrados os resultados advindos da revisão bibliométrica realizada acerca do tema resolução de conflitos e *alternative dispute resolution* (meios alternativos de solução de conflitos). Foi realizado um levantamento da produção científica destes temas durante todo o período e nos últimos 11 anos (2010 a 2021) na base *Web of Science*, a fim de que fosse possível fazer uma comparação e, posteriormente, pesquisou-se na base *Spell*, para verificar as publicações nacionais. Estas bases de dados foram escolhidas por serem referências em âmbito nacional e internacional na seara da Administração Pública e de Empresas.

De acordo com Soares, Picolli e Casagrande (2018), a origem do termo “bibliometria” vem da união do radical “bibliom”, que em grego significa “livro”, com o sufixo “metria”, que em grego é “mensuração”. Assim, para ser caracterizada como pesquisa bibliométrica é necessário que haja uma análise quantitativa dos dados. É isso que a diferencia da pesquisa bibliográfica e do artigo de revisão. Chueke e Amatucci (2015) ressaltam que os estudos bibliométricos, além de contribuírem com a sistematização das pesquisas em determinado tema, também levantam problemas para serem pesquisados em trabalhos futuros. O conhecimento científico, portanto, é desenvolvido de forma gradual, cumulativa e cooperativa.

A base “Web of Science – Coleção Principal” é um portal de periódicos por meio de assinatura junto a *Clarivate Analytics*, que oferece acesso à coleção principal da base de dados Web of Science, permitindo consultas a referências e resumos em todas as áreas do conhecimento, cobrindo, aproximadamente, 12.000 periódicos. Por meio da Web of Science estão disponíveis ferramentas para análise de citações, referências, índice h, permitindo a análise bibliométrica.

Ressalta-se que foram realizadas diversas pesquisas na base *Web of Science*, nos meses de abril a maio de 2021, utilizando as seguintes palavras-chave: “mediation”, “conflict”, “conflict management”, “interpersonal conflicts”, “conflict mediation”, selecionando as áreas ligadas à Administração. Tais expressões, contudo, não derivaram em bons resultados, pois a maioria dos artigos advindos não possuía relação com o tema ora estudado.

Assim, chegou-se à expressão “*alternative dispute resolution*”, sendo realizada a busca pelo título dos documentos. Em um primeiro momento não houve delimitação do período, ou seja, foram pesquisados todos os registros existentes na base, com o artigo mais antigo datando do ano de 1984. Desta forma, identificou-se as principais áreas que abordam o tema. Após, com a utilização do software “*VOSviewer*” foi possível verificar a incidência das palavras que mais apareceram nos títulos das publicações encontradas, formando um mapa de palavras, por meio do qual foram analisadas quais foram as mais utilizadas.

Após, utilizou-se o filtro “Categorias” para selecionar aquelas ligadas à Administração e educação. Foram escolhidas as seguintes categorias: “Management”, “Social Sciences Interdisciplinary”, “Public Administration”, “Business”, “Education Educational Research” e “Political Science”. Em seguida, filtrou-se os “tipos de documentos”, selecionando-se apenas os artigos.

Assim, verificou-se o número de artigos e o percentual publicado por ano, utilizando a expressão “*alternative dispute resolution*” no título, em todo o período de publicações existente na base “*Web of Science*”. Também se analisou em quais países e/ou regiões há maior incidência de publicações relacionadas ao tema pesquisado e os autores que possuem os maiores índices de publicações referentes a todo o acervo da base.

Depois de realizadas estas análises, que demonstram o perfil dos artigos científicos publicados que contenham a expressão “*alternative dispute resolution*” no título, durante todo o período de publicações na base “*Web of Science*”, selecionou-se os 10 mais citados.

Na segunda etapa foram efetuadas novas pesquisas utilizando a expressão “*alternative dispute resolution*” e realizados os mesmos procedimentos e seleção de filtros descritos anteriormente, no entanto alterou-se a delimitação do período para 2010 a 2021, a fim de que pudesse ser realizado um comparativo, que será demonstrado no próximo item.

Após a pesquisa bibliométrica realizada na base “Web of Science”, que resultou em somente artigos científicos internacionais, realizou-se uma terceira etapa, na qual pesquisou-se no “*Scientific Periodicals Electronic Library*” (Spell), para conhecer as pesquisas realizadas no Brasil sobre o tema.

Iniciado em 2012, o Spell, que é de propriedade da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad), é uma ferramenta virtual que reúne a produção científica disponibilizada eletronicamente e gratuitamente por periódicos nacionais das áreas de Administração Pública e de Empresas, Contabilidade e Turismo. O objetivo central da plataforma é promover o acesso, organização, disseminação e análise da produção científica de distintas áreas do conhecimento.

A pesquisa ocorreu da seguinte forma: primeiramente foram testadas algumas expressões para pesquisa no “título do documento”, em maio e junho de 2021. Utilizou-se “resolução de conflitos”, “resolução

Cada círculo corresponde à rede de uma das 79 palavras que tiveram duas ou mais ocorrências. A pesquisa resultou em nove *clusters* diferentes. No *cluster 1*, de cor vermelha, aparecem 12 palavras, quais sejam, “alternative”, “arbitration”, “conciliation”, “construction industry”, “dispute”, “dispute resolution”, “disputes”, “negotiation”, “project”, “self-regulation”, “Sri Lanka” e “trial”. No *cluster 2*, de cor verde, também aparecem 12 palavras, como “access to justice”, “Australia”, “court”, “critique”, “law”, “lawyers”, “odr”, “opt”, “settlements”, “system”, “torts”, “women”. O terceiro *cluster*, de cor azul escuro, possui 10 palavras, como “construction projects”, “efficacy”, “environmental disputes”, “information-technology”, “innovation”, “interventions”, “model”, “perceptions”, “planned behavior”, “theory of planned behaviour”. No quarto *cluster*, cor amarela, totalizaram 9 palavras, entre elas, “adjudication”, “alternative dispute resolution”, “claims” e “construction”. No *cluster 5*, cor lilás, aparecem 9 palavras, como “adr”, “conflict”, “conflict management”, “management”, “people management”, “workplace conflict management”, entre outras. O sexto *cluster*, de cor azul claro, é composto de 8 palavras, tais como “citizens”, “justice”, “litigation”, entre outras. O sétimo *cluster*, cor laranja, possui 8 palavras, “alternative dispute resolution”, “consumer”, “environmental conflict”, “on-line dispute resolution”, “resolution”, etc. O *cluster 8*, cor marrom, é formado por 6 palavras, entre elas, “argumentation”, “contracts”, “models”, “settlement”. O nono e último *cluster*, de cor rosa, é composto por 5 palavras, como “challenges”, “conflict resolution”, “family law”, “mediation” e “separation”.

Os *clusters 1 e 2*, portanto, são os que possuem maior incidência, totalizando 24 palavras, e o *cluster 9* é o menor, com 5 palavras. Na Tabela nº 1 apresenta-se um resumo com as palavras que tiveram 7 ou mais ocorrências nas publicações analisadas.

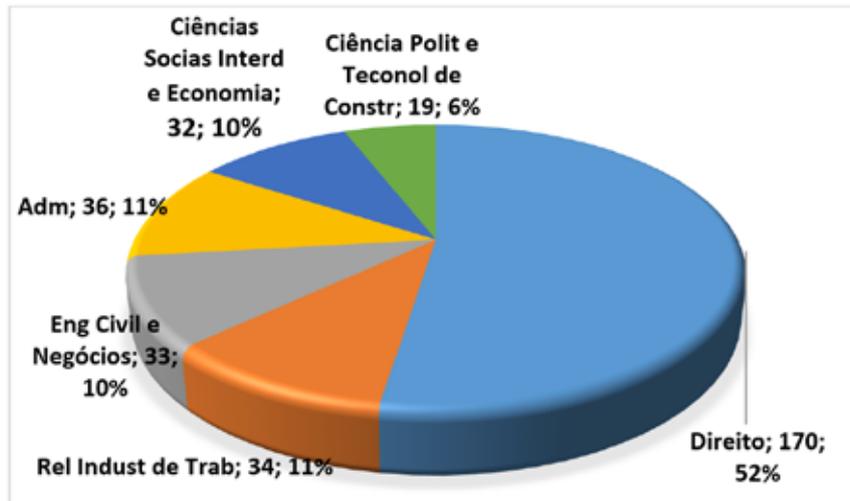
Tabela 1 – Resumo das palavras mais frequentes nos títulos

Palavra	Nº de ocorrências
Alternative Dispute Resolution	51
Mediation	46
ADR	18
Arbitration	18
Law	12
Dispute Resolution	10
Litigation	10
Justice	9
Conflict	8
Conciliation	7
Adjudication	7

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do software VOSviewer.

Após, foi possível verificar as principais áreas que pesquisam sobre o tema, que será demonstrado pela Figura 2, a seguir:

Figura 2 – Principais áreas que pesquisam sobre o tema “alternative dispute resolution” em todo o período existente na base de dados “Web of Science”

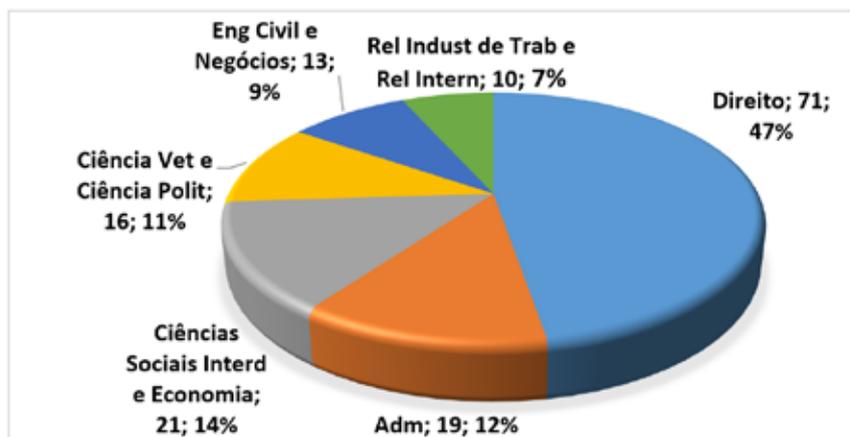


Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do *Web of Science*.

Percebe-se, portanto, que a área do Direito (170) está em primeiro lugar, após vem Relações Industriais de Trabalho (34), seguida de Engenharia Civil e Negócios (33), Administração, incluindo a Administração Pública (36), Ciências Sociais Interdisciplinares e Economia (32), Ciência Política e Tecnologia de Construção (19).

Após, realizou-se a mesma pesquisa, só que com delimitação do período de 2010 a 2021, que resultou em 159 documentos. Na Figura 3, a seguir, podemos verificar quais as principais áreas que tratam sobre o assunto nos últimos anos.

Figura 3 – Principais áreas que pesquisam sobre o tema “alternative dispute resolution” entre 2010 e 2021 na base de dados “Web of Science”



Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do *Web of Science*.

Analisando estes dois resultados é possível perceber que a área de “Direito” é a que mais estudou o tema em todo o período existente na base e se manteve nos últimos anos, possuindo representatividade de 47% das publicações nos últimos anos e 52% em todo o período.

Após esta análise utilizou-se o filtro “Categorias” para selecionar aquelas ligadas à Administração e educação. Foram selecionadas as seguintes categorias: “Management”, “Social Sciences Interdisciplinary”, “Public Administration”, “Business”, “Education Educational Research” e “Political Science”. Esta seleção, referente a todo o período existente na base, resultou em 71 resultados. Em seguida filtrou-se os “tipos de documentos”, selecionando-se apenas os artigos, resultando em 48 documentos.

Na Figura 4 verifica-se o número de artigos e o percentual publicados por ano em todo o período de publicações existente na base “Web of Science”. Constata-se que o ano de 2020 é o que possui maior

percentual de publicações, com 12,5%. Os anos de 2010 e 2011 são os que possuem menos publicações, com 2,083% cada.

Figura 4 – Percentual de artigos relacionados à expressão “alternative dispute resolution” em todo o período na base do *Web of Science*

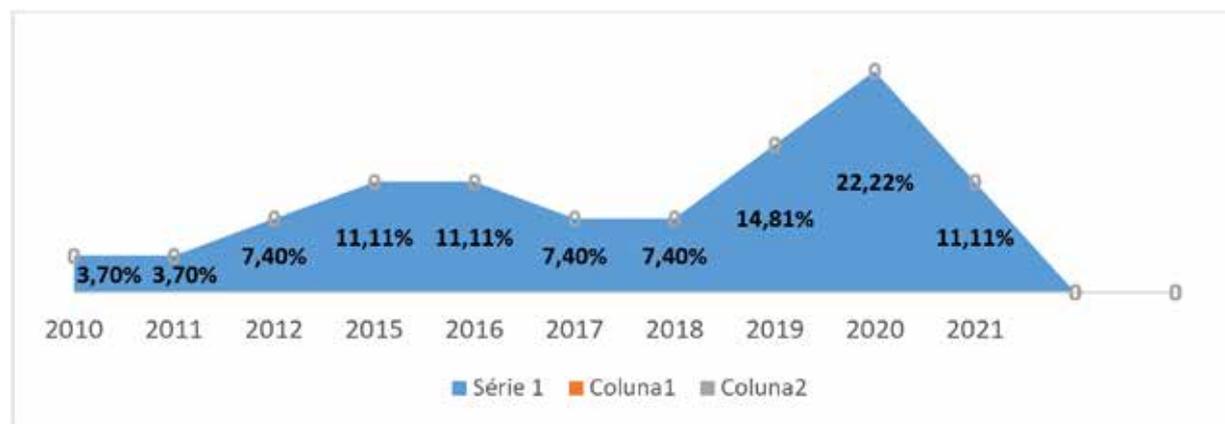


Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do *Web of Science*.

Com relação ao período dos últimos anos, filtramos os 159 resultados por apenas artigos, resultando em 97 documentos. Após, utilizou-se o filtro “Categorias” para selecionar aquelas ligadas à Administração e educação. Foram selecionadas as seguintes categorias: “Management”, “Social Sciences Interdisciplinary”, “Public Administration”, “Business”, “Education Educational Research” e “Political Science”. Esta seleção encontrou 27 resultados.

Na Figura 5 verifica-se o número de artigos e o percentual publicados por ano:

Figura 5 – Percentual de artigos relacionados à expressão “alternative dispute resolution” publicados de 2010 a 2021 na base do *Web of Science*.

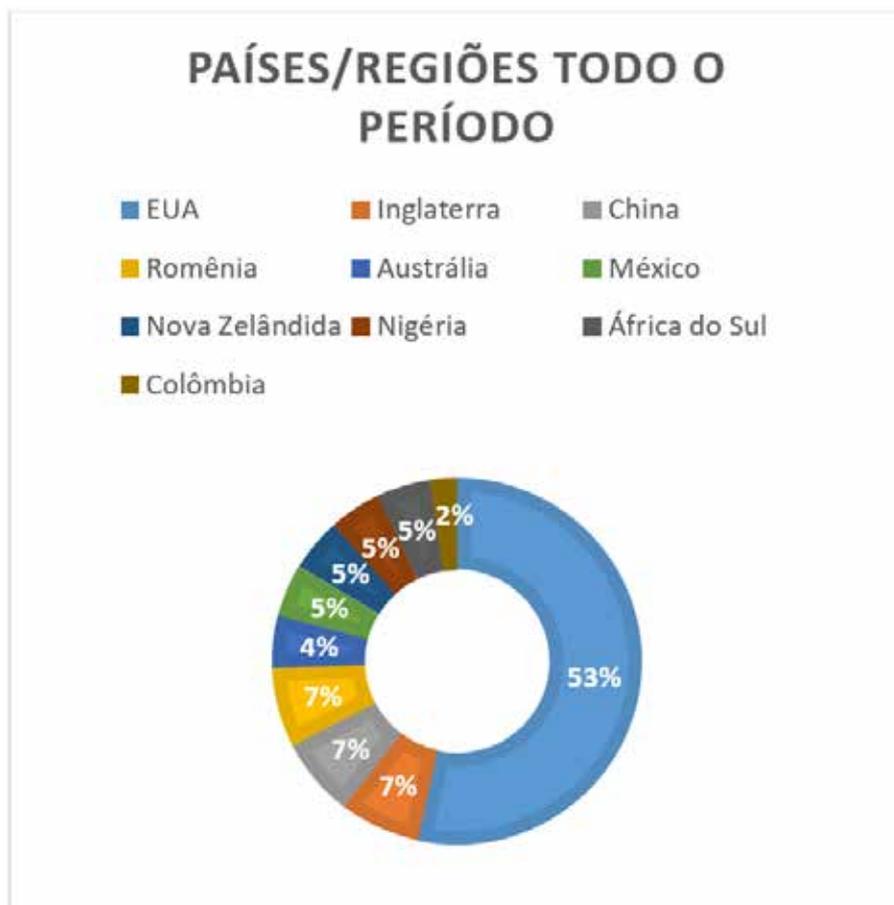


Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do *Web of Science*.

Percebe-se que nos últimos anos, 2020 continua sendo o que possui maior percentual de publicações, com 22,22%, seguido dos anos de 2015, 2016 e 2021, com 11,11% cada. Os anos de 2010 e 2011 continuam sendo os que possuem menos publicações, com 3,70% cada.

Na Figura 6, a seguir, é possível verificar em quais países e/ou regiões há maior incidência de publicações relacionadas ao tema pesquisado, referente ao período integral de publicações.

Figura 6 – Países e/ou regiões com maior publicação sobre o tema “alternative dispute resolution” em todo o período existente na base do *Web of Science*



Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do *Web of Science*.

Percebe-se que 47,917% das publicações são oriundas dos Estados Unidos da América, com 23 artigos. Após, com 6,25% estão as publicações advindas da Inglaterra, China e Romênia, totalizando nove artigos, três para cada país.

Com relação ao período de 2010 a 2021, verificou-se que quatro países possuem mais publicações sobre o assunto nos últimos 11 anos, quais sejam, Inglaterra, China, Romênia e Estados Unidos da América, com 11,11% cada, que representa três artigos por país. Comparando os dois resultados, é possível perceber que os 4 países com maiores publicações referentes a todo o período e aos anos de 2010 a 2021 são os mesmos, somente sendo alterada a ordem e o percentual de publicação.

Após a análise bibliométrica realizada na base “Web of Science”, pesquisou-se na base “*Scientific Periodicals Electronic Library*” (Spell), com o intuito de saber a realidade das pesquisas nacionais sobre o tema. Buscou-se pela expressão “resolução de conflitos”, sem delimitar o período da pesquisa, utilizando somente o filtro “tipos de documento”, para selecionar somente artigos, resultando em cinco documentos, que serão analisados no tópico a seguir.

5 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Após as análises que demonstraram o perfil dos artigos científicos publicados que contenham a expressão “alternative dispute resolution” no título, durante todo o período de publicações na base “*Web of Science*” selecionou-se os 5 artigos mais citados entre os 48 escolhidos, que foram compilados no Quadro 1.

Quadro 1 – Cinco artigos mais citados entre os 48 selecionados em todo o período existente na base do *Web of Science*

Título	Autores	Periódico	Ano	Citações
Selection and use of Alternative Dispute Resolution (ADR) in construction projects – Past and future research	Lee, Chia Kuang; Yiu, Tak Wing; Cheung, Sai On	International Journal of Project Management	2016	27
The institutionalization of alternative dispute resolution in the federal government	Nabatchi, Tina	Public Administration Review	2007	22
Lessons learned from two decades of alternative dispute resolution programs and processes at the US Environmental Protection Agency	O’Leary, R.; Rainess, S. S.	Public Administration Review	2001	22
Alternative Dispute Resolution in the law-school curriculum – Opportunities and obstacles	Sander, F. E. A.	Journal of Legal Education	1984	19
Anthropology and the study of alternative dispute resolution	Merry, S. E.	Journal of Legal Education	1984	11

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do *Web of Science*.

Os cinco artigos mais citados serão sintetizados e apresentados em ordem decrescente a seguir. Lee, Yiu e Cheung (2016) são os autores do artigo mais citado na base de dados. Em sua pesquisa eles realizaram uma revisão sistemática dos fatores que influenciam a seleção e uso de ADR em projetos de construção nos últimos 32 anos. Este estudo reclassificou a seleção de ADR e o uso com referência à estrutura baseada na Teoria do Comportamento Planejado (TPB).

O segundo artigo mais citado, de Nabatchi (2007), trata sobre a análise da efetivação dos atos administrativos de resolução de disputas de 1990 e 1996. As teorias analisadas são utilizadas para explicar a difusão e a variação na aplicação de alternativas de resolução de disputas para diferentes áreas programáticas. Este artigo avalia o progresso das avaliações de impacto dos atos de ADR e sugere instruções para pesquisas futuras.

O’Leary e Rainess (2001) são os autores do terceiro artigo mais citado, no qual são abordados os resultados de uma avaliação de quatro partes sobre o uso de ADR em ações de fiscalização na Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos (EPA) durante as últimas duas décadas. O artigo conclui que geralmente há altos níveis de satisfação com o programa de aplicação de ADR na EPA, sugere maneiras pelas quais a EPA pode melhorar seus programas de ADR e expõe as experiências da EPA, que podem ser úteis para outros programas públicos ou organizações.

Após, o artigo de Sander (1984) é o quarto artigo mais referenciado e trata sobre as oportunidades e obstáculos na inclusão da Resolução Alternativa de Disputas (ADR) no currículo da faculdade de Direito. Durante a década passada tem-se testemunhado um grande interesse reacendendo para os métodos alternativos de resolução de conflitos, pois vários Estados promulgaram algum tipo de legislação neste sentido. O autor questiona quais são as implicações dessas atividades para a educação jurídica.

O quinto artigo mais citado é de autoria de Merry (1984), que trata sobre a antropologia e o estudo da resolução alternativa de disputas. Antropologistas estão interessados nos mecanismos que existem para a manutenção da ordem na sociedade. Muitas sociedades de pequena escala carecem de organização estatal e de qualquer aparato legal formal, mas mantêm a ordem por meio de uma ampla gama de mecanismos informais. Assim, o próprio sistema jurídico deve ser visto como uma alternativa, e não o contrário.

Também foram selecionados os cinco artigos mais citados, entre os 27 selecionados, que contenham a expressão “*alternative dispute resolution*” no título, referentes ao período de 2010 a 2021, que foram compilados no Quadro 2.

Quadro 2 – Cinco artigos mais citados, entre os 27 selecionados, no período de 2010 a 2021 na base do *Web of Science*

Título	Autores	Periódico	Ano	Citações
Selection and use of Alternative Dispute Resolution (ADR) in construction projects - Past and future research	Lee, Chia Kuang; Yiu, Tak Wing; Cheung, Sai On	International Journal of Project Management	2016	27
Alternative dispute resolution in Japan: the rise of individualism	Benson, John	International Journal of Human Resource Management	2012	6
Alternative and Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Contracts: a Critical Evaluation of the European Legislature's Recent Efforts to Boost Competitiveness and Growth in the Internal Market	Rühl, Giesela	Journal of Consumer Policy	2015	5
Collective and individual alternative dispute resolution in France and Britain	Clark, Nick; Contrepois, Sylvie; Jefferys, Steve	International Journal of Human Resource Management	2012	4
Alternative dispute resolution procedures using information technologies: legal regulation in the European Union and the USA	Arakelian, Minas; Ivanchenko, Olga; Todoshchak, Oleg	Amazônia Investiga	2020	2

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados do *Web of Science*.

A seguir será apresentado um breve resumo sobre os cinco artigos mais citados que foram mencionados no Quadro 2.

O primeiro, de autoria de Lee, Yiu e Cheung (2016), é o mesmo mais citado na pesquisa realizada em todo o período constante da base, conforme já relatado anteriormente.

O segundo artigo mais citado, entre os anos de 2010 e 2021, é o que tem como autor Benson (2012). O texto aduz que o Japão passou por mudanças consideráveis nas últimas duas décadas. Este artigo examina essas mudanças com um foco particular no que pode ser chamado de processos alternativos de resolução de disputas. Agora existem menos mecanismos para que as disputas sejam resolvidas dentro da empresa e os trabalhadores estão mais dispostos a ir além da empresa para resolver suas disputas com a administração.

O terceiro artigo trata da resolução alternativa e *on-line* de disputas para contratos de consumo transfronteiriços, uma avaliação crítica dos esforços recentes da legislatura europeia para impulsionar a competitividade e o crescimento interno do mercado. O autor Rühl (2015) informa que em maio de 2013 o legislador europeu promulgou duas medidas relacionadas à resolução alternativa de litígios em questões de consumo: a diretiva sobre a resolução alternativa de litígios (Diretiva ADR) e o Regulamento sobre Resolução de Litígios *On-line* (Regulamento ODR). O artigo conclui que a Diretiva ADR e o Regulamento ODR, embora proporcionem alívio para alguns dos problemas associados com ADR transfronteiriça, não conseguem resolver os dois problemas principais de competência e linguagem.

O quarto artigo, de Clark, Contrepois e Jefferys (2012), compara tendências e estudos de casos de conflitos de trabalho individuais e coletivos na França e no Reino Unido. Seu foco é até que ponto a conciliação e a mediação são usadas dentro dos dois diferentes sistemas de relações industriais. A pesquisa conclui, no entanto, que as intervenções de terceiros mais eficazes ocorrem quando são combinadas com mobilização, ao invés de serem apenas a única forma de resolução de disputas.

Arakelian, Ivanchenko e Todoshchak (2020) são os autores do quinto artigo, o qual é dedicado à pesquisa de questões de proteção dos direitos violados, determinação da eficácia dos mecanismos de garantia dos direitos, investigação de formas alternativas de proteção de direitos, análise do funcionamento das plataformas ODR e perspectivas de seu funcionamento. O estudo conclui que é aconselhável usar os procedimentos da resolução de disputas *on-line* (ODR), que são resoluções alternativas de disputas transfronteiriças, como uma solução rápida, versátil e independente de resolver disputas.

No Quadro 3, a seguir, serão demonstrados os resultados da pesquisa pelo título do documento com a expressão “resolução de conflitos” na base Spell, sendo apresentados somente artigos que foram ordenados pelo ano da publicação em ordem decrescente.

Quadro 3 – Resultados da pesquisa pelo título do documento com a expressão “resolução de conflitos” na base Spell

Título	Autores	Periódico	Ano
Demandas do consumidor, resolução de conflitos on-line e inovação na administração pública: um estudo de caso da plataforma Consumidor.gov no Brasil no Período de 2014-2019	Luciana Oliveira Militão, Paulo Burnier da Silveira, Andrea Juliet Celis León, Liziane Paixão Silva Oliveira	Teoria e Prática em Administração	2020
Estratégias de resolução de conflitos interpessoais entre professores e estudantes em uma instituição federal de educação superior	Thales Fabricio Costa e Silva, Jônica Marques Coura Aragão	Reunir: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade	2019
Instituições e Câmaras de Juízo Arbitral do Distrito Federal: estudo exploratório sobre a presença do profissional contábil na resolução de conflitos	Idalberto José das Neves Júnior, Talita Mendonça Medeiros, Sandra Cristina de Jesus, Daniel Chaves Fernandes	Pensar Contábil	2012
Empresa familiar: resolução de conflitos familiares em função dos negócios	Fabrcia Barcia, Denize Grzybovski	Revista de Estudos de Administração	2008
Resolução de conflitos em centros integrados de cidadania: uma abordagem à luz da perspectiva sociotécnica de grupos de trabalho	Almir Cordeiro Júnior, Mônica de Fátima Bianco	Cadernos EBAPE.BR	2005

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base nos resultados da base Spell.

Percebe-se que nenhum artigo possui relação entre si, uma vez que são de periódicos, autores e de anos diferentes. O primeiro artigo, de Militão *et al.* (2020), trata sobre a resolução de conflitos *on-line* e traz um estudo de caso realizado na plataforma “consumidor.gov”, que é um mecanismo de resolução alternativa de disputas. Neste trabalho foram analisados dados públicos da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Após, verificou-se os cinco anos de existência da plataforma (de 2014 a 2019), que resultou em um impacto positivo para os consumidores. Assim, conclui-se que a plataforma resolve de forma eficaz os problemas advindos da relação consumerista, e, com a diminuição do número de ações judiciais, há economia de verbas públicas. Os autores ressaltam a escassez de estudos sobre Resolução de Disputas *On-line*.

O segundo artigo, de autoria de Costa e Silva e Aragão (2019), aborda a existência de conflitos interpessoais entre docentes e discentes em uma universidade pública federal que, atualmente, também possuem o lado positivo. Neste trabalho foi realizada pesquisa exploratória, com coleta de dados de professores e alunos, chegando-se à conclusão que alguns métodos aplicados na instituição não são os mais adequados para a resolução dos conflitos existentes, sendo necessária a aplicação de outras técnicas.

O terceiro artigo, de Neves Júnior *et al.* (2012), tem como objetivo geral entender a presença do profissional contábil como perito ou árbitro na justiça arbitral. Os autores informam que a Justiça Arbitral é caracterizada como meio alternativo de resolução de conflitos, havendo correspondência entre a arbitragem e a contabilidade, pois esta contribui para a resolução dos conflitos referentes a direitos patrimoniais disponíveis. Realizaram-se entrevistas, análise documental e aplicação de questionários nas instituições arbitrais do Distrito Federal. Concluíram que ainda é pequena a participação do profissional contábil na arbitragem, mas que sua contribuição é muito importante, pois tem o conhecimento para resolver o conflito.

Barcia e Grzybovski (2008) são os autores do quarto artigo que aborda sobre a resolução de conflitos familiares em razão dos negócios. Quando as relações familiares são também de negócios, muitos conflitos poder surgir, comprometendo, inclusive, o desempenho econômico da empresa. É de suma importância, portanto, criar métodos de resolução de conflitos em virtude dos negócios para que haja sobrevivência da

empresa no mercado competitivo. Este trabalho verificou como a relação empresa-família pode dar certo nos negócios que são de propriedade da mesma família que criou o empreendimento.

O último artigo, de autoria de Cordeiro Júnior e Bianco (2005), analisou o modelo de Centro Integrado de Cidadania em Vitória/ES. O objetivo do artigo é identificar os serviços que devem estar presentes nestes institutos, estabelecer categorias aos serviços identificados de acordo com a literatura, direcionar o foco da abordagem para as unidades que estão voltadas à resolução pacífica de conflito e informar a importância da estruturação dessas unidades como grupos autogeridos. Os autores relatam que é necessária uma metodologia de estruturação que integre todos os serviços públicos que convivem com a iniciativa privada, para que haja agilidade, qualidade e resolução dos problemas. A metodologia aplicada foi qualitativa e intervencionista, com entrevistas com gerentes, profissionais especializados e atendentes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar esta pesquisa bibliométrica foi possível levantar um panorama sobre o que está sendo pesquisado em âmbito nacional e internacional sobre a resolução alternativa de conflitos na área da Administração, correlatas e na área da educação. Verificou-se que na esfera nacional as publicações sobre o tema na área da Administração Pública e de Empresas, Contabilidade e Turismo ainda são escassas, uma vez que se localizou apenas cinco artigos científicos na base de dados “SPELL”. Estes artigos expõem a resolução de conflitos em diferentes abordagens, como a existência de um método de resolução de conflitos *on-line*, sobre a resolução de conflitos familiares, acerca dos conflitos existentes na educação superior e também trata da presença de um profissional contábil na resolução de conflitos aplicada pelos centros integrados de cidadania. O artigo, que versa sobre a resolução de conflitos interpessoais entre docentes e discentes em uma instituição de ensino, é o que mais possui correlação com as áreas pesquisadas.

No que diz respeito à pesquisa efetuada na base “Web of Science”, percebe-se que em âmbito internacional o tema possui maior impacto nas publicações correspondentes às categorias da Administração e Educação. De acordo com a análise comparativa realizada entre o período integral da base e os últimos 11 anos (2010 a 2021), evidencia-se semelhança em todos os resultados advindos da análise do perfil dos artigos científicos resultantes das duas pesquisas.

Primeiramente percebe-se que a área do Direito é a que mais pesquisa sobre “alternative dispute resolution”, possuindo representatividade de 47% das publicações nos últimos 11 anos e 52% em todo o período. O ano de 2020 foi o que teve maior percentual de publicações, sendo os anos de 2010 e 2011 aqueles com menor incidência delas. Com relação aos países ou regiões, constata-se que Inglaterra, China, Romênia e Estados Unidos da América são os países que mais publicaram sobre o tema, havendo apenas alteração da ordem dos países no que diz respeito a todo o período e nos últimos anos. Em relação à autoria, também se verificou que os autores Lee, Yiu e Cheung (2016) continuam como aqueles que mais publicaram sobre o tema nos dois períodos pesquisados.

Na análise efetuada sobre os artigos que mais apareceram nas duas pesquisas realizadas, constatou-se que o artigo mais citado nos dois períodos apreciados é o mesmo, intitulado como “Selection and use of Alternative Dispute Resolution (ADR) in construction projects - Past and future research”, de Lee, Yiu e Cheung (2016), publicado no periódico “International Journal of Project Management” no ano de 2016, possuindo 27 citações. Percebe-se, no entanto, que os artigos mais citados nos últimos anos, diferentemente da pesquisa em todo o período, possuem mais produções sobre a resolução de conflitos relacionada com disputas internas e entre países, não havendo nenhuma relacionada à educação. Já na pesquisa efetuada no período integral há um artigo, dentre os mais citados, que possui relação com a resolução de conflitos em ambiente educacional.

Diante disso, percebe-se que pesquisar sobre a resolução alternativa de conflitos, em especial na área da Administração, é uma necessidade para que sejam aplicados novos métodos de solução aos problemas existentes. Além disso, foi possível verificar que, apesar da quantidade de estudos ter aumentado nos últimos anos, ainda é um tema que necessita ser pesquisado. Ademais, existem poucos trabalhos voltados para a resolução de conflitos no ambiente educacional. Ressalta-se, ainda, a dificuldade encontrada em localizar palavras-chave que resultassem em artigos científicos que possuíssem alguma correlação com o tema nos periódicos de Administração e correlatos.

7 REFERÊNCIAS

- AFOLABI, O. S.; IDOWU, H. A.; FORPOH, G. T. Liberia: Understanding Alternative Dispute Resolution Mechanisms in Post-Conflict Societies. *Conflict Studies Quarterly*, n. 26, 2019.
- ARAKELIAN, M.; IVANCHENKO, O.; TODOSHCHAK, O. Alternative dispute resolution procedures using information technologies: legal regulation in the European Union and the USA. *Amazonia Investiga*, v. 9, n. 26, p. 60-67, 2020.
- BARCIA, F.; GRZYBOVSKI, D. Empresa familiar: resolução de conflitos familiares em função dos negócios. *Revista de Estudos de Administração*, v. 8, n. 16, p. 9-43, 2008.
- BENSON, J. Alternative dispute resolution in Japan: the rise of individualism. *The International Journal of Human Resource Management*, v. 23, n. 3, p. 511-527, 2012.
- BRAGA NETO, A. Mediação de conflitos: princípios e norteadores. *Revista da Faculdade de Direito*, n. 11, p. 19-46, 2010.
- BUSH, R A. B. Using Process Observaton to Teach Alternative Dispute Resolution: Alternatives to Simulation. *Journal of Legal Education*, v. 37, n. 1, p. 46-57, 1987.
- CALMON, P. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013.
- CARRINGTON, P. D. Civil Procedure and Alternative Dispute Resolution. *Journal of Legal Education*, v. 34, n. 2, p. 298-306, 1984.
- CARVER, T. B.; VONDRA, A. A. Alternative dispute resolution: Why it doesn't work and why it does. *Harvard Business Review*, v. 72, p. 120-120, 1994.
- CATARINO, J. R.; CORREIA, P. M. A. R. Alternative Dispute Resolution Media: General Perception, Satisfaction and Loyalty of Users of Arbitration Centers in Portugal. *Revista del Clad Reforma y Democracia*, n. 69, p. 223-252, 2017.
- CHARKOUDIAN, L.; EISENBERG, D. T.; WALTER, J. L. What works in alternative dispute resolution? The impact of third-party neutral strategies in small claims cases. *Conflict Resolution Quarterly*, v. 37, n. 2, p. 101-121, 2019.
- CHUEKE, G. V.; AMATUCCI, M. O que é bibliometria? Uma introdução ao fórum. *InternexT – Revista Eletrônica de Negócios Internacionais da ESPM*, v. 10, n. 2, p. 1-5, 2015.
- CLARK, N.; CONTREPOIS, S.; JEFFERYS, S. Collective and individual alternative dispute resolution in France and Britain. *The International Journal of Human Resource Management*, v. 23, n. 3, p. 550-566, 2012.
- CORDEIRO JÚNIOR, A.; BIANCO, M. D. F. Resolução de conflitos em centros integrados de cidadania: uma abordagem à luz da perspectiva sociotécnica de grupos de trabalho. *Cadernos EBAPE. BR*, v. 3, p. 1-15, 2005.
- COSTA E SILVA, T. F.; ARAGÃO, J. M. C. Estratégias de resolução de conflitos interpessoais entre professores e estudantes em uma Instituição Federal de Educação Superior. *REUNIR: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade*, v. 9, n. 3, 2019.
- DRAGOŞ, D. Alternative Dispute Resilution Mechanisms in the Field of Public Procurement: Between Effectiveness and Constitutionalily. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, v. 7, n. 34, p. 98-113, 2011.
- HATZEMBERGER, D. D. *Aplicação da cultura da paz para uma efetiva inclusão escolar*. O alcance da força global e inclusiva da mediação. 1. ed. Porto Alegre: Editora Pacificando Horizontes, 2018.
- LEE, C. K.; YIU, T. W.; CHEUNG, S. O. Selection and use of alternative dispute resolution (ADR) in construction projects-Past and future research. *International Journal of Project Management*, v. 34, n. 3, p. 494-507, 2016.
- MCCABE, D. M. Alternative dispute resolution and employee voice in nonunion employment: An ethical analysis of organizational due process procedures and mechanisms – the case of the United States. *Journal of Business Ethics*, v. 16, n. 3, p. 349-356, 1997.
- MERRY, S. E. Anthropology and the study of alternative dispute resolution. *Journal of Legal Education*, v. 34, n. 2, p. 277-283, 1984.
- MILITÃO, L. O. *et al.* Demandas do consumidor, resolução de conflitos on-line e inovação na administração pública: um estudo de caso da Plataforma Consumidor.gov no Brasil no período de 2014-2019. *Teoria e Prática em Administração*, v. 10, n. 2, p. 81-91, 2020.
- MOORE, C. W. *O processo da mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.
- MOREIRA, K. D. *A mediação como método de resolução de conflitos interpessoais na Universidade Federal de Santa Catarina*. 2012. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil, 2012.
- NABATCHI, T. The institutionalization of alternative dispute resolution in the federal government. *Public Administration Review*, v. 67, n. 4, p. 646-661, 2007.
- NEVES JÚNIOR, I. J. D. *et al.* Instituições e câmaras de juízo arbitral do Distrito Federal: estudo exploratório sobre a presença do profissional contábil na resolução de conflitos. *Pensar Contábil*, v. 14, n. 54, 2012.

REVISÃO BIBLIOMÉTRICA NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO E EDUCAÇÃO:
MÉTODOS ALTERNATIVOS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
Cândida Dutra Garcia Cougo da Costa – Sheila Kocourek

O'LEARY, R.; RAINES, S. S. Lessons learned from two decades of alternative dispute resolution programs and processes at the US Environmental Protection Agency. *Public Administration Review*, v. 61, n. 6, p. 682-692, 2001.

RÜHL, G. Alternative and online dispute resolution for cross-border consumer contracts: a critical evaluation of the European Legislature's recent efforts to boost competitiveness and growth in the internal market. *Journal of Consumer Policy*, v. 38, n. 4, p. 431-456, 2015.

SANDER, F. E. A. Alternative dispute resolution in the law school curriculum: Opportunities and obstacles. *Journal of Legal Education*, v. 34, p. 229, 1984.

SILVA, S. J.; SANTOS, R. S. S.; SILVA, R. P. A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do código de processo civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, a. 14, v. 21, n. 1, 2020.

SOARES, S. V.; PICOLLI, I. R. A.; CASAGRANDE, J. L. Pesquisa bibliográfica, pesquisa bibliométrica, artigo de revisão e ensaio teórico em administração e contabilidade. *Administração: Ensino e Pesquisa*, v. 19, n. 2, p. 308-339, 2018.

TARTUCE, F.; FALECK, D.; GABBAY, D. *Meios alternativos de solução de conflitos*. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

VELOSO, R. *Reflexões sobre métodos alternativos na gestão de conflitos numa autarquia pública federal*. 2017. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil, 2017.

Todo conteúdo da Revista Direito em Debate está
sob Licença Creative Commons CC – By 4.0