



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS DE PALMAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

OCEILDE SOUSA ROCHA

**NUMECON - ANÁLISE DO TRATAMENTO ADEQUADO NOS CONFLITOS
FAMILIARES**

Palmas
2022

OCEILDE SOUSA ROCHA

**NUMECON - ANÁLISE DO TRATAMENTO ADEQUADO NOS CONFLITOS
FAMILIARES**

Monografia foi avaliada e apresentada à UFT – Universidade Federal do Tocantins – Campus Universitário de Palmas, Curso de Direito, para obtenção do título de Bacharel e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora.

Orientador: João Aparecido Bazzoli

Palmas
2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

R672n Rocha, Oceilde Sousa.
NUMECON - : Análise do tratamento adequado nos conflitos familiares . / Oceilde Sousa Rocha. – Palmas, TO, 2022.
58 f.

Monografia Graduação - Universidade Federal do Tocantins –
Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Direito, 2022.
Orientador: João A. Bazzoli

1. Meios Alternativos de Resolução de Conflitos. 2. Direito de Família. 3. Pacificação Social. 4. Conciliação e Mediação. I. Título

CDD 340

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

*Para minha mãe e irmãs. Para todas as
mulheres que vieram antes de mim e para
todas que ainda virão.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família por compartilharem momentos bons e difíceis e por me impulsionarem nessa caminhada: à minha querida avó, Antônia, que não está mais aqui, mas que lembrarei em todo momento da minha existência; à minha amada mãe, Iracelia, que amo mais que tudo e que é a razão de tudo isso; às minhas irmãs, Oceíla, Oceline e Hortência; à minha tia Rosilda e suas filhas, Juliana e Julia.

Agradeço também às minhas amigas e amigos por todo o apoio. Principalmente as amigas que estiveram comigo na graduação, que tornaram essa experiência mais leve e, por que não, divertida.

Ao professor João Bazzoli, pela orientação.

Às professoras participantes da banca examinadora, Aline Sales e Suyene Rocha.

Agradeço, enfim, a todos que contribuíram nessa jornada e a mim mesma por persistir nesse devaneio.

RESUMO

Entendendo a necessidade de discutir as inovações relacionadas as adequações e alternativas para a resolução de conflitos o presente estudo objetivou analisar as atividades do Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação (NUMECON), da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, especificamente na área familiar. Este núcleo criado em 2015 por meio da mediação e conciliação propicia maior rapidez na resolução de conflitos e previne a redução de demandas judiciais em diversas áreas. Neste sentido se buscou entender os reflexos das inovações trazidas pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, do Código de Processo Civil e da Lei de Mediação, que regulamentaram a mediação e a conciliação como meios adequados de tratamento de conflitos. Tomou-se neste estudo como pressuposto teórico o acesso à Justiça por meio da utilização desses métodos adequados, além do estudo acerca das disposições da legislação brasileira acerca deste tema. A metodologia quali-quantitativa aplicada ao estudo se estruturou no método de busca e análise dos dados estatísticos da Defensoria Pública do Estado do Tocantins relativos ao NUMECON e com o recorte em conflitos familiares. Levou-se em conta nesta análise o assunto discutido e a porcentagem das sessões em que o resultado foi exitoso, para além disso foi observado também o perfil socioeconômico das pessoas assistidas. Com a finalidade de justificar os resultados encontrados foi procedida uma revisão e aprofundamento dos conceitos e utilizada as disposições legais relacionadas ao tema. Os resultados demonstrados neste estudo permitem afirmar que o NUMECON realiza um trabalho satisfatório ao aplicar a mediação e a conciliação para gerir os conflitos familiares. Apesar de o estudo apontar um acúmulo quantitativo expressivo de sessões não finalizadas, entendeu-se em análise comparativa que essas sessões não refletem diretamente na qualidade do atendimento aos assistidos. Desse modo, conclui-se que para os atendimentos da NUMECON/DPE-TO a mediação e conciliação é um meio eficaz na resolução dos conflitos familiares, tendo em vista a celeridade e comprometimento dos assistidos com relação aos acordos efetivados, promovendo assim, por esses meios adequados, a pacificação social e a redução da judicialização dos conflitos.

Palavras-chaves: Mediação. Conciliação. Conflito Familiar. NUMECON. Pacificação Social.

ABSTRACT

Understanding the need to discuss innovations related to adjustments and alternatives for conflict resolution, the present study aimed to analyze the activities of the Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação (NUMECON), nucleus of the Defensoria Pública do Estado do Tocantins, specifically in the family area. This nucleus created in 2015 through mediation and conciliation provides faster resolution of conflicts and prevention of service decrease in several areas. In this sense, we sought to understand the reflexes of the innovations brought by Resolution nº 125/2010 of the Conselho Nacional de Justiça, Código de Processo Civil and the Law of Mediation Resolution that regulate mediation and conciliation as means of dealing with conflicts. In this study, access to justice through the use of these useful methods is considered as the training study, in addition to the study of the provisions of Brazilian legislation on the subject. A qualitative-quantitative methodology applied to the study was structured in the method of searching and analyzing statistical data from the Defensoria Pública do Estado do Tocantins regarding NUMECON and with the cut in family data. The subject discussed and developed in the sessions under analysis was taken into account, and the result was also observed in the socioeconomic profile of the people assisted. In order to justify the results found, a review and deepening of the concepts were carried out and used as legal provisions related to the theme. The results shown in this study made it possible to carry out a work by applying the conciliation and management of family conflicts. Study of identification of a cumulative attendance of relevant documents despite qualities not finalized in a comparative analysis that relevant unattended sessions. Thus, it is concluded that for NUMECON/DPE-TO services, mediation and family conciliation is an effective means of resolving conflicts, with a view to accelerating and committing those assisted in relation to the agreements made, thus promoting, by these means, adequate measures, social pacification and the reduction of the judicialization of conflicts.

Keywords: Mediation. Conciliation. Family conflict. NUMECON. Social Pacification.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1 - Comparativo entre os institutos Mediação e Conciliação	26
Figura 2 - Quantidade de atendimentos gerais em 2019 na DPE-TO	39
Figura 3 - Quantidade de atendimentos em 2020 na DPE-TO	39
Figura 4 - Quantidade de atendimentos no NUMECON em 2019	40
Figura 5 - Quantidade de atendimentos no NUMECON em 2020	40

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Áreas da Defensoria Pública do Tocantins	41
Gráfico 2 - Gênero	42
Gráfico 3 - Faixa etária	43
Gráfico 4 - Estado civil	43
Gráfico 5 - Escolaridade	44
Gráfico 6 - Escolaridade x Gênero	45
Gráfico 7 - Estado civil x Gênero	46
Gráfico 8 - Quantidade de acordos	47
Gráfico 9 - Acordos concluídos em 2019	48
Gráfico 10 - Acordos concluídos em 2020	48

QUADROS

Quadro 1 - Tipos de demanda familiar	49
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	ACESSO À JUSTIÇA.....	12
2.1	Conceito.....	12
2.2	A Defensoria Pública e o Conceito Amplo de Acesso à Justiça.....	15
2.3	Acesso à Justiça pelos Meios Alternativos de resolução de conflitos	18
3	TRATAMENTOS ADEQUADOS DE CONFLITOS.....	21
3.1	Conflito e os mecanismos adequados para sua resolução	21
3.2	Considerações sobre a Mediação e a Conciliação	23
3.3	Conciliação e mediação como meios para a estabilização social.....	27
3.4	Orientação jurídica como instrumento de tratamento de conflito.....	29
3.5	Conciliação e Mediação no Conflito Familiar	32
3.6	Conciliação e Mediação online	34
4	CONFLITOS FAMILIARES: APLICAÇÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA PRÁTICA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS.....	36
4.1	O uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins	36
4.2	Análise das atividades do NUMECON.....	37
4.3	NUMECON: um mecanismo para a pacificação social?	49
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
	REFERÊNCIAS.....	53

1 INTRODUÇÃO

Admitindo-se que o direito sozinho não tem sido capaz de promover a pacificação social, como sinaliza Duarte (2014), nesse sentido se verifica que o modelo adversarial é ineficiente, moroso e dispendioso, para além disso impossibilita o acesso à justiça, e reflete apenas na efetivação do direito material. Cabe salientar que tais fatores geralmente promovem o descontentamento e a insatisfação de uma ou ambas as partes em conflito, portanto, contribui com o ceticismo e a desconfiança no sistema judiciário, como espaço de solução de conflitos e da promoção da paz social (DUARTE, 2014; CAPPELLETI, et al., 1988).

Neste contexto se verifica que mesmo se constatando este aumento crescente de processos no sistema judiciário, que resulta no descontentamento mencionado, adicionam-se a isso o surgimento de novas demandas, com temas e problemas sem normatização, exigindo do Estado Juiz maior esforço para apresentar uma resposta razoável afim de solucionar o caso concreto que lhe fora apresentado (SANTOS, 2019).

Pode-se então, diante desse quadro, entender a importância do envolvimento da sociedade na busca e na orientação de se viabilizar a criação e a estruturação de espaços capazes de promover o diálogo para possibilitar soluções conjuntas e adequadas de conflitos.

Nota-se então, que o Código de Processo Civil de 2015, permite a implementação de tal espaço, ao consentir a participação ativa das partes na construção das decisões para resolução de um conflito. Deixando isso exposto pela possibilidade dada aos sujeitos do processo em adequar o procedimento de acordo com o caso concreto.

O novo modelo processual brasileiro incentiva o uso de técnicas não adversariais, a exemplo da conciliação e mediação, objetivando a resolução do litígio de forma consensual e colaborativa.

Especificamente nas ações de Família, a opção do legislador por técnicas não adversariais fica implícita quando, segundo o artigo 694 do CPC, fomenta que todos os esforços devem ser empreendidos para possibilitar uma solução consensual do litígio.

Nessa perspectiva, o estudo buscou analisar a movimentação dos atendimentos que seguem o modelo de solução consensual de conflitos desenvolvida pelo Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação (NUMECON) da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO), na área do direito de família em 2019 e 2020, para compreender as práticas autocompositivas aplicadas, especificamente a conciliação e mediação. Por fim, buscou-se aferir se a realização de procedimentos não adversariais realizadas no NUMECON, são efetivas na resolução de conflitos a ponto de promover a pacificação social.

Diante dessa problemática proposta, buscou-se entender as diversas formas de solução de litígios que foram implementadas e fomentadas pelo Sistema Judiciário brasileiro a fim de se tornar mais célere e efetiva a tutela jurisdicional. Segundo análise do relatório Justiça em Números 2020, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o uso dos métodos consensuais é uma política permanente desde 2006, mas apesar disso, apresenta lenta evolução.

Portanto, a relevância deste trabalho consistiu em observar e analisar os resultados trazidos por uma instituição (DPE-TO) que se utiliza da mediação e da conciliação como forma de resolução das disputas trazidas como demandas pelos assistidos. Dessa forma, o estudo acadêmico tem a finalidade de trazer contribuições sociais relevantes para a compreensão da necessidade do uso de mecanismos diferentes da cultura da sentença do Poder Judiciário, bem como fomentar o debate acerca deste tema de certa maneira desprestigiado no campo acadêmico e proporcionar o suporte para outras inquirições e novos estudos.

Para melhor sedimentar o estudo definiu-se como objetivos específicos perseguidos e atingidos o apontamento de aspectos gerais e conceitos de acesso à justiça, considerando nesta perspectiva o conflito e os meios de tratamento adequado para sua resolução. E, neste viés foram apresentados na sequência deste trabalho os conceitos de conciliação e mediação de conflitos, demonstrando a sua viabilidade no tratamento adequado das controvérsias familiares e descrito os dados empíricos dos anos 2019 a 2020 das atividades desenvolvidas no Núcleo de Mediação e Conciliação (NUMECON) da DPE-TO no âmbito dos conflitos familiares e os seus reflexos autocompositivos. Lembrando que o objetivo estrutural de analisar o uso da mediação e conciliação nos conflitos familiares perante a Defensoria Pública no Estado do Tocantins (DPE-TO), foi atingido com o apoio e a análise destes pontos mencionados, aplicada a metodologia. Tendo como hipótese que a conciliação e a mediação são

meios eficazes de tratamento adequado para controvérsias familiares, oferecendo respostas eficientes, analisou-se este método aplicado na Defensoria Pública do Estado do Tocantins, e foi possível constatar a sua eficiência, sendo que este trabalho apresentará na sequência os resultados e conclusão do estudo realizado.

A metodologia aplicada ao estudo partiu de pesquisa bibliográfica e documental. Analisaram-se conteúdos existentes em livros, artigos, publicações especializadas, imprensa escrita e dados oficiais publicados na Internet e dados oficiais que não foram publicados pela DPE-TO, enviados apenas para a realização desta pesquisa. Por meio destes, procuraram-se referências acerca do panorama atual do Poder Judiciário e de outros meios de tratamento adequado de conflitos, em específico mediação e conciliação. Ainda, foram desenvolvidas pesquisas em torno da adoção desses mecanismos na Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

Conforme a utilização dos resultados, a pesquisa é pura, tendo em vista se fundamenta na ampliação do conhecimento; e de abordagem quali-quantitativa, pois é baseada na apreciação, análise, compreensão e observação da bibliografia e documentos utilizados. Em relação aos objetivos, é descritiva, devido ater-se à análise e ao registro da temática; e exploratória, por conta da definição dada aos objetivos e pela busca de mais informações sobre o tema.

Para melhor entendimento do leitor este trabalho, no primeiro capítulo, tratará de conceitos de acesso à justiça e como pode ser alcançada através da Defensoria Pública e dos meios usuais de tratamento adequado de controvérsias. Logo após, o segundo capítulo abordará a questão dos conflitos e dos meios para solucioná-los; os conceitos de conciliação e mediação e suas bases legais. O terceiro capítulo, por sua vez, explanará sobre a aplicação de mediação e conciliação de conflitos familiares na prática da Defensoria Pública do Tocantins.

Em seguida, a conclusão consolidará os principais resultados obtidos com a pesquisa, bem como a importância da temática.

2 ACESSO À JUSTIÇA

Podemos dizer que o acesso à Justiça, na acepção jurídica formal, é apenas a garantia formal de postulação jurisdicional, ou seja, de acesso ao Poder Judiciário. Já na acepção jurídica material, é o acesso a todo e qualquer órgão, poder, informação e serviço, especialmente, mas não apenas os públicos, e aos direitos fundamentais e humanos (MARTINS, 2004).

Considerando a síntese de Cappelletti e Garth (1998, p. 08), o acesso à justiça é o “sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado”. Os supracitados autores desenvolveram políticas de acesso à Justiça, denominadas de ondas, que foram concebidas como soluções práticas para o problema do acesso à justiça. Ainda segundo os autores, estas ondas estruturam-se em sentidos complementares, a primeira onda refere-se à assistência judiciária para os hipossuficientes; enquanto a segunda onda relaciona-se à representação dos interesses difusos e a terceira se consolida com a representação em juízo, trazendo uma concepção mais ampla de acesso à justiça, apresentando um novo enfoque ao tema.

O recente despertar de interesse em torno do efetivo acesso à Justiça levou a três posições básicas, ao menos nos países do Mundo Ocidental. Tendo início em 1965, estes posicionamentos emergiram mais ou menos em seqüência cronológica. Podemos afirmar que a primeira solução para o acesso - a primeira “onda” desse movimento novo foi a assistência judiciária; a segunda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses “difusos”, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro - e mais recente - é que nos propomos a chamar simplesmente de “enfoque de acesso à Justiça” porque inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles [...]. (CAPPELLETTI E GARTH, 1998, p. 31)

Nesta última onda, assim denominada de enfoque de acesso à Justiça, aponta para a transformação da estrutura judicial, desburocratização de tribunais e procedimentos e reforma da própria sociedade.

2.1 Conceito

A expressão “acesso à justiça” teve seu significado ressignificado por muitas vezes ao longo do tempo.

Verifica-se que no liberalismo clássico, o Estado detinha uma postura passiva, não interferindo no âmbito social (MOREIRA, 2013). Nesse momento, competia à jurisdição apenas a função repressiva, não se conjeturava a prevenção de conflitos. De tal modo, o acesso à justiça limitava-se ao acionamento do Poder Judiciário pelos cidadãos. Não se tinha a preocupação em concretizar o direito de acesso a todos os indivíduos, indistintamente. Assim, o acesso era apenas formal, mas não material, ou seja, efetivo (CAPPELLETTI; GARTH, 1998).

Com o passar dos anos as atribuições do Estado foram aumentando e as exigências da sociedade, se tornavam mais complexa. Iniciando-se, após essa mudança da sociedade, a distinção entre acesso formal e material.

Dessa maneira, faz-se necessário refletir sobre o conceito, ou conceitos, de “acesso à justiça”.

Tradicionalmente tem-se o entendimento que o Acesso à Justiça é uma garantia de acesso ao Poder Judiciário. Inclusive, essa ideia pode ser extraída de uma interpretação literal do art. 5º, XXXV, da Constituição Federal (BRASIL, 1988), que exprime: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Tal entendimento coloca o princípio do acesso à justiça como sinônimo de princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional. Segundo Cassio Scapinella Bueno (2018, p. 79):

A compreensão de que nenhuma lei excluirá ameaça ou lesão a direito da apreciação do Poder Judiciário deve ser entendida no sentido de que qualquer forma de “pretensão”, isto é, “afirmação de direito” pode ser levada ao Poder Judiciário para solução.

Inserir-se no contexto do acesso à Justiça como inafastabilidade do controle jurisdicional a preocupação com os obstáculos a esse acesso. Compreende Cappelletti e Garth (1988, p. 15-26) que as custas processuais, a possibilidade das partes e os problemas especiais dos direitos difusos são as principais barreiras da efetivação do Acesso à Justiça. Porém, Rodrigues (1994, p. 31-50) entende como obstáculos para a efetivação do Acesso à Justiça: a desigualdade sócio-econômica, ou seja, o quadro de miserabilidade da população brasileira; a ausência de informações e orientações jurídicas; a legitimidade para agir; a capacidade postulatória; a técnica processual e o Poder Judiciário.

A compreensão de acesso à justiça como sinônimo de inafastabilidade do controle jurisdicional é considerada como acesso formal, devido assumir uma concepção orgânica ou institucional, tendo relação com o órgão ao qual se busca acesso (GONZALÉZ, 2019.).

A expressão “acesso à justiça” é compreendida, no conceito tradicional, como sinônimo de acesso ao Poder Judiciário, significando apenas acesso à jurisdição.

Todavia, em meados do século XX tal conceito começa a ser reformulado, em virtude de movimentos e reformas constitucionais e processuais da época. Passando a ter um “conceito atualizado”, e considerado com um sentido material, pois, conforme Watanabe (1998, p. 128):

A problemática do acesso à justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos órgãos judiciais já existentes. Não se trata de possibilitar o acesso à justiça enquanto instituição estatal; e sim de viabilizar o acesso à *ordem jurídica justa*.

O acesso à justiça é, portanto, o acesso à ordem jurídica justa, ou seja, o acesso ao exercício pleno aos direitos, o direito de ter direitos, assim como o acesso aos meios alternativos para a solução pacífica das controvérsias sociais.

Na doutrina nacional, parece predominar nos últimos quinze ou vinte anos, o entendimento de que o acesso à justiça não significa somente ter mero acesso aos tribunais, mas sim, obter concretamente a tutela jurisdicional buscada e, além disso, não importa unicamente em alcançar solução jurisdicional para os conflitos de interesses, mas sim, colocar o ordenamento jurídico à disposição das pessoas outras alternativas como meios para esta solução, a exemplo da mediação e da arbitragem privadas. Significa romper barreiras e introduzir mecanismos de facilitação não apenas do ingresso em juízo, mas também durante todo o desenvolvimento do procedimento jurisdicional, significa redução de custos, encurtamento de distâncias, duração razoável do processo, diminuição de recursos processuais e efetiva participação na relação processual, dentre tantos aspectos que podem ser ressaltados. (PAROSKI, 2006, p. 198)

Por certo, ater-se à compreensão de acesso à justiça apenas com o conceito tradicional é incidir a um erro de natureza metodológica, deixando seu significado com uma carência valorativa. Dessa maneira, o dispositivo do art. 5º, XXXV da CF não poderia ser resumido de forma literal, somente como a inafastabilidade do controle jurisdicional, devendo ser entendido de forma ampla.

O princípio de acesso à justiça, inscrito no inciso XXXV do art. 5º da Constituição da Federal, não assegura apenas o acesso formal aos órgãos

judiciários, e sim um acesso qualificado que propicie aos indivíduos o acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que cabe a todos que tenham qualquer problema jurídico, não necessariamente um conflito de interesses, uma atenção por parte do Poder Público, em especial do Poder Judiciário [...] (WATANABE, 1976, p. 03).

Após essa atualização, o acesso à justiça adquire uma concepção ética e valorativa. Desse modo, no acesso à justiça em sentido material, a palavra “justiça” refere-se ao valor justiça, indicando Watanabe, que essa expressão deve ser escrita com a inicial minúscula, para ficar explícito que não se trata apenas do acesso ao Poder Judiciário, mas à juridicidade como um todo.

O princípio do acesso à justiça se desvencilha do princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, passando a ser uma garantia de todos os cidadãos, que tende a tutelar o amplo e irrestrito acesso da população ao Poder Judiciário, que se encaminha a garantir o acesso a uma “ordem jurídica justa”, ordem esta compreendida como a garantia de que a população tenha acesso a uma ordem de direitos e valores tutelados no âmbito constitucional e infraconstitucional.

Para que tal situação se efetive é necessário que se garanta não apenas o acesso à parte do processo, formalmente falando, mas que tal processo se revista de efetividade em todos os seus momentos, seja na ocasião do efetivo ingresso, seja no decorrer da prestação jurisdicional.

Portanto, o conceito atualizado do princípio do acesso à justiça passa a ir além do princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional. Não excluindo o conceito tradicional, mas complementando-o (RODRIGUES; LAMY, 2016, p. 205), para poder abranger sua real amplitude.

2.2 A Defensoria Pública e o Conceito Amplo de Acesso à Justiça

A garantia de acesso à Justiça para todos constitui uma apreensão importante na sociedade contemporânea.

Em busca de concretizar tal garantia, o Brasil, por meio do art. 5º, LXXIV, da CF/88, assegura assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Para fazer cumprir tal medida, foi criada a Defensoria Pública, que no momento de sua instituição foi projetada apenas para dar assistência judiciária ao hipossuficiente.

em sua origem a Defensoria Pública visava à garantia do acesso à justiça em sentido formal. Afinal, tinha como função exclusivamente a prestação da assistência judiciária individual ao necessitado econômico, isto é, a sua representação processual, seja mediante a propositura de demandas judiciais, seja por meio da defesa em processos em curso. (GONZALÉZ, 2019, p.9)

Essa instituição foi se modificando desde a sua constitucionalização até o presente momento, acompanhando as modificações do conceito de acesso à Justiça.

O marco de sua profunda modificação foi a Lei Complementar nº 132/2009, pois trouxe uma mudança no perfil da Defensoria Pública, ampliando suas funções institucionais, prevendo formas extrajudiciais de defesa de direitos e, segundo González (2019, p.10), o “reforço na atuação na tutela coletiva e na democratização interna, a ampliação dos destinatários dos seus serviços e até mesmo a sua definição legal, como expressão e instrumento do regime democrático e com a função de promoção dos direitos humanos”.

O que torna a Defensoria Pública uma instituição de extrema importância para o Estado brasileiro, pois contempla e auxilia um expressivo contingente de indivíduos necessitados, excluídos do acesso à justiça.

Os objetivos da Defensoria Pública, abrangidos no artigo 3º-A, da Lei Complementar nº 80, de 1994, foram incluídos pela Lei Complementar nº 132, de 2009, quais sejam:

Art. 3º-A. São objetivos da Defensoria Pública:

I – a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais;

II – a afirmação do Estado Democrático de Direito;

III – a prevalência e efetividade dos direitos humanos;

IV – a garantia dos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório.

Os objetivos da Defensoria Pública terminam por assegurar, de forma efetiva, os escopos da República Federativa do Brasil, inscritos no artigo 3º da Constituição de 1988. Ganha destaque aqui os objetivos de construir uma sociedade livre, justa e solidária; o de erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; e, finalmente, o de promover o bem de todos, sem preconceito de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Elencadas no artigo 4º da Lei Complementar 80, de 1994, as funções da Defensoria Pública também são importantíssimas para a efetivação do Estado Democrático de Direito. No presente trabalho monográfico, destacar-se-á a função

incluída pela Lei Complementar 132, de 2009, na qual inseriu no artigo 4º o inciso II, ressaltando que será prioridade da Defensoria promover o tratamento extrajudicial dos conflitos, por meio, inclusive, da mediação e da conciliação.

A Emenda Constitucional nº 80/2014 trouxe a confirmação e consolidação dessas mudanças e dá redação ao art. 134 da Constituição, concedendo, agora, à Defensoria Pública a categoria de instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados.

Nesta acepção mais ampla sobressai o papel da Defensoria Pública, como instituição absolutamente primordial. Não se trata apenas de um organismo incumbido de defender aqueles que não têm meios materiais de se fazer representar junto à Justiça estatal, mas de instituição com potencial de atuar em todo processo de construção da cidadania: da concretização de direitos até a busca de soluções, quer sejam judiciais ou extrajudiciais. (SADEK, 2014, p. 2)

A Defensoria Pública poderia navegar, consoante a expressão constituída por Cappelletti e Garth, em várias das ondas de acesso à justiça. Na primeira delas, sem dúvida, representando a institucionalização de uma assistência judiciária para os pobres, sendo esta sua função mais tradicional, que é também sua característica mais disseminada. Porém é potencialmente presente nas outras ondas, estando integrada a expressa variedade de reformas cujo objetivo central é a simplificação dos procedimentos, com a finalidade de garantia de direitos e de solução de forma eficaz de conflitos.

No caso brasileiro, o alargamento desses parâmetros foi explicitado na Constituição de 1988. De fato, esse diploma legal incorpora ao sistema jurídico nacional não somente os direitos do cidadão, mas também a garantia da efetividade desses direitos. Ao mesmo tempo em que são expressivamente ampliados os direitos – individuais e supra-individuais –, é prevista a atuação de uma instituição para a concretização desses direitos. Assim, a Defensoria Pública representa, tanto do ponto de vista constitucional como institucional, os princípios da igualdade, do amplo acesso à Justiça e do devido processo legal. (SADEK, 2014, p. 3)

Essa acepção é carregada de significados. Primeiramente, o serviço jurídico gratuito não se restringe ao patrocínio gratuito da causa pelo advogado, todavia compreende-se a gratuidade de todas as custas e despesas, judiciais ou não, atinentes aos atos necessários ao processo e à defesa. Além disso, a relação de

atribuições é significativamente ampliada, incluindo a informação, a orientação e consultorias jurídicas, bem como a utilização de meios não adversariais, como o emprego da conciliação e da mediação, para a solução de conflitos.

Segundo Sadek (2014), essa nova roupagem institucional da Defensoria Pública tem por base sua inclusão nas funções essenciais da Justiça e as garantias das mesmas prerrogativas das demais instituições, o Poder Judiciário, o Ministério Público, a Advocacia Geral da União e a Advocacia.

Tem-se, assim, que a Defensoria Pública, em sua configuração atual (GONZALÉZ, 2019), promove não apenas o acesso à justiça no sentido formal, mas também em sentido material, ou seja, o acesso à ordem jurídica justa.

2.3 Acesso à Justiça pelos Meios Alternativos de resolução de conflitos

A sociedade atual tem uma inquietação quanto a possibilidade de todas as pessoas terem acesso à Justiça, sem restrição, através do acionamento do Poder Judiciário ou por outras vias.

A utilização de meios alternativos de solução de conflitos já era uma preocupação de Mauro Cappelletti, exposto por conta do Projeto Florença, devido aos elevados custos de uma demanda judicial e o tempo percorrido até o trânsito final.

De acordo com Cappelletti e Garth (1988, p. 12), “o acesso à Justiça pode ser encarado como o requisito fundamental — o mais básico dos direitos — de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir, e não proclamar os direitos de todos”.

Reitera-se que o acesso à Justiça não está limitado ao acionamento do Poder Judiciário, ao ingresso de ações junto às suas instâncias formais, mas compreende uma série de mecanismos que tendem a encontrar resoluções para as divergências.

Nesse viés, adverte Boaventura de Sousa Santos (1986, p. 27), que “o Estado contemporâneo não tem o monopólio da produção e distribuição do direito” e que, “apesar do direito estatal ser dominante, ele coexiste na sociedade com outros modos de resolução de litígios”. Indica, ainda, Cintra, Grinover e Dinamarco (2015, p. 32) que “mesmo com a moderna vocação a oferecer tutelas jurisdicionais diferenciadas, a Justiça estatal não é o único caminho pelo qual se procura oferecer solução aos conflitos”.

Existe, na doutrina, uma multiplicidade de expressões designadas aos tratamentos de conflitos fora do âmbito da jurisdição estatal, dentre as quais podemos destacar: Alternative Dispute Resolution (ADR), Resolução Alternativa de Disputas (RAD); Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs); Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos ou Controvérsias (MESCAs); Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos. Tal variedade se justifica pela permanente evolução, no tempo e no espaço, que os elementos que integram os conceitos acima sofreram. (CARLOS,2017).

Segundo Mazzei e Chagas (2017), autoras brasileiras, a expressão mais consentânea com o atual estágio de desenvolvimento do estudo desse instituto seria “tratamento adequado de conflitos”.

[...] Além de contemplar os diversos mecanismos – arbitragem, mediação, conciliação, negociação – considerando suas peculiaridades, não incorre no equívoco de tentar extirpar o conflito, e também permite visualizar a conjugação dessas ferramentas. (MAZZEI; CHAGAS, 2017, p. 113-128)

As autoras ainda criticam a utilização do termo “alternativo”, porquanto esse termo passaria a ideia de que a jurisdição estatal seria uma via principal, enquanto quaisquer outros mecanismos seriam vias secundárias, o que não pode ocorrer. Não seria também recomendável a expressão “extrajudiciais”, pois o CPC/2015, a Lei de Mediação e a Resolução CNJ n.º 125/2010 versam da mediação e da conciliação dentro dos procedimentos judiciais. Já o vocábulo “consensuais”, por sua vez, demonstra-se insuficiente, visto que não contempla a arbitragem – que é método heterocompositivo.

Verifica-se impropriedade na utilização dos termos “solução” ou “resolução” de conflitos, o que merece ser explicado com mais detalhes. Essas expressões não se adequam de forma equilibrada com a mediação, haja vista que essa não se apresenta como uma manifestação única de tratamento de conflito.

Considerando, inclusive, que a Mediação não tem por escopo a obtenção do acordo – este se apresenta como um elemento acidental e não essencial –, resta evidente a impropriedade das expressões “solução” e “resolução” de conflitos.

Conforme leciona Lederach (2012), o conflito deve ser encarado como algo normal e contínuo nos relacionamentos humanos. A transformação do conflito requer foco não apenas na situação imediata, mas também nos padrões subjacentes de relacionamentos e no contexto no qual o conflito se expressa, bem como na estrutura

conceitual que permite ligar os problemas imediatos com os padrões de relacionamentos subjacentes. Trata-se da investigação além do episódio do conflito, para descortinar o epicentro do conflito.

A partir dessa compreensão de que as expressões “resolução do conflito” e “transformação do conflito” referem-se a resultados que podem ou não ser buscados, a depender da doutrina a ser adotada,

[...] reconhece-se que tais expressões não possuem aptidão para se qualificarem como gênero dos mecanismos de solução de conflitos. Por tal razão, a melhor nomenclatura a ser utilizada é “Tratamentos Adequados de Conflitos”, visto que não apresenta contradição com nenhuma das espécies de mecanismos que integram todo o conjunto.
(CARLOS, 2017, p.54)

Nessa perspectiva, a expressão Tratamentos Adequados de Conflitos traz consigo uma abrangência maior e se mostra mais qualificado. Destacamos, porém que, no presente trabalho, usaremos mais de um termo, principalmente “meios alternativos” devido à tradicionalidade da expressão, pois, em conformidade com Cintra, Grinover, Dinamarco (2015, p. 41), “embora na verdade não se trate de alternativas ao processo estatal, mas de outras vias, que subsistem ao lado deste e que, dependendo do conflito, podem ser mais adequadas”.

3 TRATAMENTOS ADEQUADOS DE CONFLITOS

Dentre as maneiras para se resolver um conflito tem-se a autocomposição, em que as partes resolvem conjuntamente uma disputa de interesse, entrando em uma deliberação de vontades. De acordo com Correia e Sorrentino (2014), tal tipo de resolução revela-se célere e menos dispendioso, pois ocorrem em menos tempo que um processo normal e tem-se um menor custo em termos econômicos, além de se mostrar mais satisfatórias.

Os mais usuais meios de autocomposição são a conciliação e a mediação. Estas vem sendo utilizadas cada vez mais nas questões familiares, visto que o conflito que lhes dão origem é complexo, pois envolve questões pessoais, valores morais e econômicos.

3.1 Conflito e os mecanismos adequados para sua resolução

As controvérsias são rotineiras na vida em sociedade e com o desenvolvimento desta e de suas instituições, tem-se buscado os meios legais para solucionar o desequilíbrio causado por rompimentos de normas de convivência.

O conflito resulta da percepção da divergência de interesses, é um fato pessoal, psicológico e social que deságua no direito apenas por opção política da organização social, variando essa intervenção do Estado conforme variam todos os demais fatores históricos, políticos e geográficos. O conflito que envolve empresas é, ainda, um fenômeno econômico, que pode gerar consequências mais amplas. Quando se trata de interesses que não podem ser individualizados (metaindividuais), a importância social do conflito é ainda maior. Os conflitos implicam em lutas entre duas ou mais pessoas acerca de valores, posição e recursos (CALMON, 2015, p. 16).

O conflito não deve ser visto como algo sempre negativo, ainda que seja improvável uma relação interpessoal totalmente consensual. Isso porque, há diferenças entre as pessoas, cada uma com sua originalidade e experiências, além disso, passar por uma situação conflituosa pode fazer o indivíduo aprender sobre a situação controvertida e sobre si mesmo.

Há impacto em todos os envolvidos de um conflito e, segundo Rodrigues e Santos (2017), muitas vezes, pode levar a uma paralisia na possibilidade de se alcançar objetivos, gerando uma frustração comum. Além disso, esses mesmos autores sustentam que a perpetuação de um conflito também pode comprometer os

projetos e as políticas públicas de um Estado, pois a administração dos recursos públicos fica subordinada ao esforço empreendido pelo Estado para colocar fim à controvérsia.

A sociedade coexiste com os conflitos e, com isso, estabelece mecanismos para administrar e gerar decisões que os resolvam, mediante o Estado. Devido a isso, ainda é predominante a cultura do conflito na sociedade contemporânea, já que se verifica uma enorme e interminável quantidade de conflitos, como, igualmente, o hábito predominante de deslocar ao Estado a responsabilidade de resolvê-los (CALMON, 2015).

É necessário refletir sobre o modelo tradicional de resolução de conflitos, considerando formas mais eficazes de introdução da cultura do diálogo para, assim, alcançar a tão almejada pacificação social.

Os meios para a solução de conflitos podem ser classificados em: autotutela, autocomposição e heterocomposição.

Na autotutela a questão é resolvida com emprego de violência. Esta coincide com a autocomposição, pois nos dois o poder decisório de solucionar o conflito se restringe aos próprios atores do conflito. No entanto, nesta última, resolver-se-á o problema por meio de um acordo ou manifestação unilateral. Com relação a heterocomposição, “o conflito é resolvido por um terceiro, escolhido ou não pelas partes, que adjudica o poder de decidir antes pertencente às partes. A decisão do terceiro é vinculativa em relação às partes” (SANTOS; RODRIGUES, 2017, p. 5-6).

Enquanto na heterocomposição o poder é atribuído a um terceiro, na autocomposição o poder de resolver os conflitos pertence às partes.

Destes meios, são consideradas formas alternativas de solução de conflitos a arbitragem, mediação, negociação e conciliação, sendo as mais usuais atualmente.

No Brasil a arbitragem é regulada pela Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996, com alteração dada pela Lei n. 13.129, de 26 de maio de 2015, sendo uma forma heterocompositiva de solução de conflitos. Estabelece em seu art. 1º que as pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir uma controvérsia, além de delimitar que o direito a ser discutido deve ser patrimonial e disponível. Isto deve ocorrer através de cláusula contratual em que se definirá a um terceiro, ou colegiado, poderes para solucionar sua lide, sem a intervenção judiciária. Frisa-se que uma decisão dada por um árbitro tem a mesma eficácia que uma sentença judicial.

A arbitragem é um método heterocompositivo privado de resolução de disputas, onde as partes em conflito, contratam um terceiro neutro, para ouvir suas histórias, analisar os fatos e proferir uma decisão, sobre como uma disputa será resolvida. A arbitragem é essencialmente contratual e geralmente utilizada em disputas comerciais e empresariais, por ser mais célere que o processo judicial. Assim, na arbitragem diferentemente da negociação, da conciliação e da mediação, as partes não possuem o poder de decisão, que será dada pelo árbitro com força vinculativa (FILGUEIRAS, 2016, p. 247).

Em relação à negociação, esta é uma técnica autocompositiva que trata o diálogo direto entre as partes e é, por isso, o cerne de todos os demais métodos de autocomposição (ARLÉ, 2017). Aqui são os próprios envolvidos no conflito que buscam uma solução razoável que satisfaça o interesse de ambos, podendo estar ou não representadas por um advogado.

Nesse sentido, Petrônio Calmon (2015, p.107) afirma que, a “negociação é o mecanismo de solução de conflitos com vistas à obtenção da autocomposição caracterizada pela conversa direta entre os envolvidos sem qualquer intervenção de terceiro como auxiliar ou facilitador”. É, essencialmente, um processo de comunicação. Sendo necessário que os envolvidos abordem propostas que satisfaça ambas as partes, de modo que nenhuma delas tenham algum tipo de prejuízo após o acordo.

Após o exposto, trataremos mais à frente das duas últimas técnicas de resolução de conflitos que são: conciliação e mediação. Técnicas estas que norteiam este estudo.

3.2 Considerações sobre a Mediação e a Conciliação

O sistema judiciário brasileiro a tempos vem passando por uma crise de sobrecarregamento. No intuito de reduzir esse congestionamento, com consciência da necessidade de se promover a pacificação social, e também na busca da efetivação das garantias fundamentais do Estado Democrático de Direito, foi promovida a Resolução 125/2010 do CNJ, que institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário, que dá destaque à Conciliação e à Mediação como instrumentos de pacificação social.

Com a Lei nº 13.105/2015, o novo Código de Processo Civil em seu art. 3º, parágrafo 3º, a mediação e a conciliação passaram a ser procedimentos prioritários

na resolução de conflitos nos Tribunais brasileiros, devendo ser estimulada por todos os profissionais do Direito.

A mediação é uma técnica alternativa de resolução de conflitos, em que um terceiro, chamado mediador, intermedeia o diálogo das partes para que entabulem um acordo. Realizando esse intermédio a fim de restabelecer as relações abaladas em decorrência do problema existente entre os sujeitos, mantendo sempre a confiança que a ele foi depositada. Ao mesmo tempo, não é o mediador que irá solucionar o problema, ele apenas vai, através de suas habilidades técnicas, estimular as partes a decidirem a melhor solução para a controvérsia. Dessa maneira, a decisão é construída pelos próprios envolvidos e, possivelmente, o cumprimento vai acontecer de forma mais natural.

A mediação é, pois, um mecanismo não adversarial em que um terceiro imparcial, que não tem poder sobre as partes as ajuda para que em forma cooperativa encontrem o ponto de harmonia do conflito. O mediador induz as partes a identificar os pontos principais da controvérsia, a acomodar seus interesses aos da parte contrária, a explorar fórmulas de ajuste que transcendam o nível da disputa, produzindo uma visão produtiva para ambas. Mediação é um termo utilizado para descrever um conjunto de práticas elaboradas para ajudar as partes na controvérsia, caracterizando-se pela participação de um terceiro imparcial, que ajuda as partes a comunicarem-se e a realizar escolhas voluntárias em um esforço para resolver o conflito (CALMON, 2015, p. 112).

Esse mecanismo está regulamentado pela Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, entre outras providências. Em seu art. seu art. 1º, parágrafo único, tem-se o conceito de mediação trazido por esta Lei, qual seja: a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Em seu art. 2º, a mediação será orientada pelos princípios da imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé. Sendo todos elementos fundamentais para a mediação. Apesar disso, o princípio da confidencialidade, conforme os arts. 30 e 31, pode não ser aplicado, isso por decisão expressa das partes, quando for exigido por lei ou necessário para cumprimento de acordo obtido pela mediação. Este mesmo artigo, estabelece ainda, a possibilidade

da previsão contratual de cláusula de mediação e que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação. Já que, conforme Oliveira (2019, p.36), “caso a controvérsia não seja solucionada por meio dos métodos consensuais de resolução dos conflitos, as partes são livres para prosseguir com a demanda pela via litigiosa com o fim de assegurar seus direitos”.

De acordo com o art. 3º da referida lei, pode ser objeto de mediação, conflitos que versem sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação, admitindo-se versar sobre todo o conflito ou parte dele. Contudo, se envolver direitos indisponíveis, mas transigíveis, poderá ser homologado judicialmente após oitiva do Ministério Público.

Ressalta-se que o parágrafo único do art. 20 dispõem que o termo final de mediação, na hipótese de celebração de acordo, é considerado título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, constitui título executivo judicial, dando segurança para o cumprimento das obrigações garantidas no acordo.

A conciliação no Brasil é compreendida desde o Império, quando foi elaborada, pela primeira vez, normativa que autorizou a realização de conciliação entre as partes na Constituição do Império e no Decreto n. 737 de 1850. Atualmente, com a Lei n. 13.105/2015 - Código de Processo Civil, em seu art. 3º, dispõe-se que é necessário estimular a conciliação.

Esse instituto é um mecanismo alternativo de resolução de conflito em que as partes buscam encontrar uma solução eficaz para suas controvérsias. E tem como princípios a confidencialidade, oralidade, imparcialidade, independência, autonomia e economia processual. Aqui, conta-se com um terceiro imparcial, o conciliador, que poderá interferir no diálogo e apontar possíveis soluções, cabendo às partes decidirem aceitar ou não a sugestão.

A conciliação, como mecanismo de solução de conflitos, é a atividade desenvolvida por um terceiro facilitador, que domina a escuta, para incentivar, facilitar e auxiliar as partes a se autocomporem, adotando metodologia que permite a apresentação de proposições às mesmas, visando a obtenção de um acordo. É um método autocompositivo, pois apesar da presença de um terceiro, este apenas atua como facilitador e condutor do processo de composição, não detendo o poder de decisão (LAGRASTA, 2016, p. 229).

Tal mecanismo oportuniza às partes exporem suas motivações, instruindo-os na busca de uma resolução harmoniosa, visando minimizar a duração do processo de forma simples e gratuita, dando a elas o poder de construir através do diálogo a

solução mais adequada para o conflito, ao invés de recorrerem apenas ao Poder Judiciário. Para Cappelletti e Garth, no livro *Acesso à Justiça*, que já conjeturavam a finalidade social da conciliação em combinação com sua utilidade para descongestionar o Poder Judiciário:

A conciliação é extremamente útil para muitos tipos de demandas e partes, especialmente quando consideramos a importância de restaurar relacionamentos prolongados, em vez de simplesmente julgar as partes vencedoras ou vencidas. Mas, embora a conciliação se destine, principalmente, a reduzir o congestionamento do judiciário, devemos certificar-nos de que os resultados representam verdadeiros êxitos, não apenas remédios para problemas do judiciário, que poderiam ter outras soluções (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 83).

Após essas exposições, insta destacar que a mediação e conciliação do âmbito familiar não se diferem, em essência, da mediação e conciliação para qualquer outro tipo de conflito, no entanto, distinguem-se pelo tipo de conflito que lhes dão origem.

Frisa-se que na conciliação o papel do conciliador é mais ativo do que o do mediador, pois aquele poderá realizar sugestões de possíveis soluções para a controvérsia, enquanto este não deve sugerir nada.

Afim de trazer de forma mais lúdica a diferença entre esses tratamentos de conflitos, apresenta-se abaixo, um quadro sintético contendo as principais características inerentes à cada instituto, permitindo compreender o grau de alcance de cada um, bem como as situações que favorecem optar pelo uso de determinada técnica autocompositiva.

Figura 1 - Comparativo entre os institutos Mediação e Conciliação

	Conciliação	Mediação
Clientela	Sujeitos envolvidos em litígio, e que não possuem vínculo anterior.	Sujeitos que possuem vínculo anterior, e que estão em litígio.
Papel do Facilitador	O Conciliador tem participação atuante, podendo sugerir soluções, em busca do acordo.	O Mediador não pode apresentar alternativas à finalização do conflito, mas deve fomentar a reconstrução dos canais de comunicação e diálogo entre os sujeitos do litígio, para que possam, eles próprios, encontrar soluções ao caso.
Objetivo	O acordo entre as partes.	A construção ou reconstrução da comunicação entre as partes, o acordo, se houver, será uma consequência.

Fonte: Santos (2020, p.6, apud Takahashi et al., 2019, p. 60)

Observa-se que, apesar de apresentarem certas similaridades, os procedimentos de Conciliação e Mediação são distintos. Enquanto na Conciliação o facilitador tem participação ativa, sugerindo soluções à finalização do litígio, visando o acordo; na Mediação, o facilitador não pode sugerir soluções, mas deve promover o diálogo e comunicação entre os sujeitos, independente da realização de um acordo, que é mera consequência. (SANTOS, 2020).

3.3 Conciliação e mediação como meios para a estabilização social

O Direito, enquanto ciência, tem como principal finalidade a pacificação social, no entanto, para isso utiliza-se da coação como elemento principal ao equilíbrio da vida em sociedade. Desse modo, diferencia-se de outros mecanismos de controle social como, por exemplo, a moral, as regras sociais, e a religião, que são desprovidos dessa força coercitiva e imperativa (NADER, 2005).

Tal característica, pode ter ocasionado a crença, com o tempo, de que as respostas as divergências em sociedade deveriam ser dadas por meio do Direito, devido sua força normativa e por ser visto como único portador de instrumentos capazes de promover a paz social. Todavia, no final do século XX, esse pensamento começou a modificar-se, especialmente pelo aumento do número de demandas processuais, em contraste com o reduzido número de julgamentos, que acarretou no acúmulo de demandas e, conseqüentemente, na falta de celeridade e efetividade da justiça (TAKAHASHI et al, 2019).

No plano nacional, o sistema judiciário vem passando por uma crise de sobrecarregamento. Para superar essa situação várias implementações foram realizadas no Sistema Judiciário brasileiro, a fim de tornar mais célere e efetiva a tutela jurisdicional, além de, promover o acesso à justiça de forma eficaz e amenizar a cultura do conflito em nossa sociedade.

Iniciou-se, por isso, no sistema judiciário nacional a organização e promoção de ações de incentivo à cultura das soluções adequadas de conflitos de interesse, como intuito de reverter o excesso de litígios e os altos índices de congestionamento

dos processos, pois nesse momento, não mais era aceitável a ideia de o acesso à justiça ser sinônimo de judicialização de conflitos.

Nesse proceder, introduz-se a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário, que dá destaque à Conciliação e à Mediação como instrumentos da pacificação social. Tais institutos foram recepcionados Com a chegada da Lei nº 13.105/2015, o novo Código de Processo Civil, em seu art.3º parágrafo 3º, estimulando o que se denomina de “cultura da paz”.

Dentro dos mecanismos de pacificação, a Conciliação e a Mediação se mostram como técnicas facilitadoras do diálogo entre os sujeitos. A utilização desses institutos é estimulada, tanto antes do processo, quanto durante a lide, promovendo, com isso, a construção solidária da solução à particularidade do caso concreto, assim sendo, por sua vez, gozará de maior credibilidade e confiabilidade dos sujeitos envolvidos (FISHER; URY; PATTON, 2014).

Consoante Fisher, Ury e Patton (2014, p.21), os “conflitos são uma indústria em crescimento. Todos desejam participar de decisões que as afetem; cada vez menos pessoas aceitarão decisões ditadas por terceiros”. Tal característica dar a entender a necessidade de uma mudança de postura dos sujeitos processuais na busca da pacificação social. O que torna de extrema importância a participação das partes na procura e construção dos resultados.

Os meios consensuais tem a intenção de democratizar as decisões que solucionam os conflitos, incentivando a cidadania, fazendo com que o cidadão contribua na solução do problema em que é parte. Pois a sociedade tem estado descrente na jurisdição do Estado, e isso se deve a fatores como a morosidade, decisões que constantemente divergem de entendimentos anteriores, decisões de difícil cumprimento entre outros (PEREIRA; PEDROSO, 2015).

A criação da resolução nº 125 do CNJ faz-se de extrema relevância, bem como a importância que é atribuída para a mediação e a conciliação ao longo de todo o texto do Código de Processo Civil.

Tais tratamentos adequados de conflitos, sabendo-se da distinção técnica que tem um do outro, buscam um resultado em comum, qual seja, a solução do conflito através do diálogo, colocando as partes como atores na construção da solução de seus problemas, e não apenas como audiente de um terceiro.

Através dessa retomada do diálogo entre as partes na busca de soluções benéficas para ambas, ocorre uma transformação no pensamento dos conflitantes, mudando a “verdade” que tinham em relação ao conflito, em que apenas um poderia sair “ganhador”, e assim acontece a modificação da sistemática social, e por consequência a quebra de antigos paradigmas. (PEREIRA; PEDROSO, 2015, p.15)

Ao falarmos em buscar a cultura de paz na sociedade, não se anseia com isso a extinção dos conflitos, tão somente a busca de tratamentos mais adequados e democráticos para se chegar as soluções. Do mesmo modo, confirmando esse entendimento:

No entanto, é um erro pensar que devemos trabalhar exclusivamente no sentido de obter uma sociedade sem conflitos ou litígios. Estes são intrínsecos a qualquer sociedade e constituem elementos naturais do processo de desenvolvimento e de progresso. Uma sociedade sem conflitos é uma sociedade amorfa. Em sociedades abertas e democráticas, a pluralidade de posições e a possibilidade de confrontar as diferentes perspectivas e preferências constituem peças fundamentais para o saudável funcionamento das mesmas. A funcionalidade da sociedade depende não da inexistência de conflitos, mas da existência de mecanismos apropriados para a sua resolução, ou melhor, para uma gestão construtiva (CUNHA, LOPES, 2011 p.39).

Os institutos da mediação e conciliação, bem como outros tratamentos adequados de conflitos, estão presentes na dinâmica processual brasileira como instrumentos pacificadores, que trazem mais celeridade, menos burocrática e maior eficiência.

Intitulados “cultura da paz”, trazem em seu bojo a dinâmica consensual de tratamento de conflitos de interesses, tanto na fase endo quanto na extraprocessual.

3.4 Orientação jurídica como instrumento de tratamento adequado de conflito

O presente estudo não tem por finalidade restringir, nem tampouco esgotar a atuação da Defensoria Pública na solução extrajudicial de conflitos. O corte metodológico ora adotado tem por escopo permitir a compreensão do estudo de campo realizado no Núcleo de Mediação e Conciliação (DPE-TO), em especial no tocante à função institucional consagrada no inciso II (promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de

composição e administração de conflitos) do art. 4º da Lei Complementar n.º 80/94. Não obstante, trataremos sinteticamente sobre o inciso I (prestar orientação jurídica) de tal Lei.

Independentemente de não integrar o objeto do presente estudo, cabe distinguir a função institucional prevista no inciso III da supramencionada lei (promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico) daquela prevista no inciso I, como forma de evitar confusão entre os conceitos:

[...] Importante salientar, como já dito anteriormente, que a atividade de “educação para os direitos” tem natureza totalmente diversa da atividade de “orientação e aconselhamento jurídico”, especialmente neste aspecto de conteúdos e metodologias. Neste último o foco se direciona especificamente para a solução de determinado(s) problema(s) individual(is), e geralmente ocorre no âmbito do atendimento individual, entre o defensor público e seu assistido. A educação para os direitos tem um caráter mais generalista, de difusão do conhecimento jurídico e conscientização sobre a cidadania (ALVES, 2011, p. 213).

Para uma melhor compreensão, destaca-se que o atendimento individual a que nos referimos deve ser compreendido como uma “orientação acerca de um conflito concreto”, ou seja, conflito que diz respeito a pessoa(s) determinada(s), enquanto que a “educação em direitos” deve ser compreendida como uma “orientação acerca de potenciais conflitos em abstrato” (CARLOS, 2018, p. 55).

Por esse motivo, é possível apreender uma conexão entre a orientação jurídica (inc. I) e os demais tratamentos de conflitos (inc. II), que, no entendimento de Carlos (2018, p. 55), “impõe o afastamento da Defensoria Pública da Escola Linear de mediação”. Isso, porque o tratamento do conflito realizado no âmbito interno da Defensoria Pública não necessariamente requer a celebração de um acordo, satisfazendo-se com uma orientação para uma ou para todas as partes envolvidas.

De acordo com Carlos (2018, p. 55), “o que se verifica de forma recorrente nas sessões de conciliação e mediação é que o conflito foi tratado de forma hesitosa com o reestabelecimento do diálogo entre as partes, sem a formalização de qualquer acordo”.

Outrossim, a hipossuficiência financeira pode se apresentar, como um obstáculo para a formalização do acordo, pois a falta de recursos financeiros inviabiliza a assunção da dívida adquirida, considerando-se o lapso temporal para o

adimplemento de obrigações mutuamente assumidas. Assim, “o que resta às partes é o reestabelecimento do diálogo de modo a estabelecer uma dinâmica de trabalho que proporcione uma perspectiva futura de criação de uma relação de vantagens mútuas” (CARLOS, 2018, p. 56).

Desse modo, a orientação jurídica pode ser realizada tanto no bojo de mediação, de uma conciliação, de uma prática colaborativa, quanto de um atendimento individual.

Acerca desse tipo de orientação, Esteves e Silva (2014, p. 333) lecionam que “o exercício dessa atividade jurídico-assistencial independe da instauração de qualquer processo judicial ou administrativo, podendo ser prestada apenas para esclarecer dúvidas, [...]”. Em complemento, Lima (2011, p. 181) defende que “[...] a informação adequada a respeito da abrangência de uma lei permite que o cidadão aja de acordo com o que determina a ordem jurídica”, pois “o conhecimento real e efetivo do ordenamento jurídico é a melhor ferramenta para evitar a sua violação”.

A título de melhor compreensão, faz-se necessário trazer a classificação de Pundy (1967, p. 296-320), que identifica cinco estágios de conflito: (1) conflito latente (*latente conflict*), no qual não há a plena consciência, por parte dos envolvidos, da presença do conflito; (2) conflito percebido (*perceived conflict*), em que há a identificação da diferença de posições entre os envolvidos; (3) conflito sentido (*felt conflict*), no qual há a personalização do conflito, com a adição de sentimentos à contenda; (4) conflito manifestado (*manifest conflict*), em que há um comportamento explicitamente agressivo, como o escopo de sabotar e bloquear os planos e interesses do oponente; (5) conflito rescaldado (*conflict aftermath*), no qual há uma transformação do conflito em razão do seu desfecho. Em vista disso, o conflito é genuinamente resolvido para a satisfação dos envolvidos, forma-se a base para uma relação mais cooperativa. Por outro lado, se o conflito for simplesmente suprimido e não resolvido, novos conflitos latentes podem começar a eclodir, culminando até mesmo na dissolução completa do relacionamento (CARLOS, 2018). Isto posto, os conflitos não podem ser enxergados de forma única. A natureza e o estágio do conflito repercutem diretamente no tratamento que lhe deve ser conferido. Assim, ainda conforme entendimento desse autor, o tratamento adequado do conflito deve, simultaneamente: (1) evitar desperdício de recursos e energia; e (2) “apresentar-se como profilaxia a uma crescente escalada do conflito, tratando esse o quanto antes” (CARLOS, 2018).

É nesse contexto que a orientação jurídica ganha uma nova ressignificação como instrumento de prevenção da escalada do conflito, visto que os conflitos se apresentam perante a Defensoria Pública em todos os seus estágios. Nesse ponto de vista, a orientação jurídica pode se mostrar adequada e suficiente aos tratamentos de conflitos que estejam, especialmente, nos estágios mais avançados, percebidos e sentidos, pois viabiliza que as partes envolvidas tenham conhecimento dos seus direitos e também dos mecanismos à sua disposição para conferir sua efetividade (CARLOS, 2018).

Verifica-se, com isso, que a orientação jurídica possui intrínseca relação com o Princípio da Decisão Informada (art. 166 do CPC/2015; inciso II do art. 1º do anexo III da Resolução CNJ n.º 125/2010) e com o Princípio da Autonomia da Vontade (art. 166 do CPC/2015; art. 2º, V, da Lei de Mediação; inciso II do art. 2º do anexo III da Resolução CNJ n.º 125/2010), que orientam os mecanismos da conciliação e mediação. Acerca do tema, Fernanda Tartuce (2015, p. 190) disciplina que:

O princípio da liberdade individual, nos tempos atuais, consubstancia a possibilidade de realizar, sem interferências de qualquer natureza, as próprias escolhas; assim cada um poderá possa concretizar seu projeto de vida como melhor lhe convier em uma perspectiva de privacidade, intimidade e livre exercício da vida privada.

Não há, porém, como exercer a liberdade sem conhecer as múltiplas opções que a realidade enseja. Muitas vezes, as partes não têm a exata noção sobre as possibilidades de encaminhamento do conflito, faltando-lhes informação, comunicação e direcionamento às várias possibilidades existentes para tal mister. Uma primeira conduta na abordagem do conflito, portanto, deve ser explanação das possibilidades disponíveis para o tratamento da controvérsia.

Considerando que a atuação extrajudicial da Defensoria Pública não é apenas voltada à obtenção de um acordo, apresentando-se apenas como um resultado possível, mas sim, ao tratamento do conflito, a orientação jurídica pode ser considerada como uma forma de atuação voltada ao controle da litigiosidade e valorização dos indivíduos para o pleno exercício da sua autonomia da vontade, através da detenção de decisão informada.

3.5 Conciliação e Mediação no Conflito Familiar

A mediação e conciliação do âmbito familiar não se diferem, em essência, da mediação e conciliação para qualquer outro tipo de conflito. Porém, distinguem-se pelo tipo de conflito que lhes dão origem. Segundo Correia e Sorrentino (2014, p. 22), “as disputas familiares afloram após um longo período de desencontros e, por isso, deixam marcas, por vezes indelévels, nos seus membros. É comum que amor e rancor se misturem, levando as partes a extremos”, além do que, cada composição familiar tem suas diferenças. É, portanto, um conflito complexo e, quanto antes se começa a mediação ou conciliação, melhores as chances de acordo.

A valorização de se acionar o Poder Judiciário não resguarda ou dá real proteção à família e seus conflitos, devido a impossibilidade do direito positivo regular as singularidades de cada arranjo familiar. Por isso, de acordo com Berenice (2021), uma sentença judicial geralmente não produz os efeitos pacificadores desejados, principalmente em processos que envolvem vínculos afetivos desfeitos. Ainda segundo a autora:

A resposta judicial nunca corresponde aos anseios de quem busca muito mais resgatar prejuízos emocionais pelo fim do sonho do amor eterno do que reparações patrimoniais ou compensações de ordem econômica. Independentemente do término do processo judicial, subsiste o sentimento de impotência dos integrantes do litígio familiar. BERENICE (2021, p. 95)

No contexto do Direito de Família, os sentimentos e as emoções se encontram ainda mais aflorados, o que pode tornar o processo judicial ainda mais conflitante para as partes, que passam por várias mudanças ao mesmo tempo sem saber como lidar, por exemplo, com a ausência do cônjuge e dos filhos, com o fim do relacionamento matrimonial e com a partilha de bens.

Muitas vezes, os filhos se tornam objetos e são usados como meio de vingança ou punição ao ex-cônjuge, por exemplo, com a alienação parental, que futuramente trará muitos danos psicológicos aos infantes. É um momento de desorganização e desorientação, os filhos não entendem a ausência do pai e, normalmente, os cônjuges sofrem devido ao término do matrimônio. Tendo em vista toda a carga emocional relacionada com as relações familiares, nota-se que os processos judiciais tornam as circunstâncias ainda piores, porque o magistrado vai julgar com base nas suas convicções, é o princípio do livre convencimento motivado, o que pode desagradar a ambas as partes e fomentar ainda mais a discussão entre elas. (OLIVEIRA, 2019, p. 19)

A Mediação no Direito de Família pode ajudar na compreensão da outra parte, em situações de divórcio, e quando são envolvidos os filhos, por exemplo. Neste sentido, a mediação se torna um mecanismo importante para a resolução desse tipo

de conflito, porquanto nela são definidas questões de guarda dos filhos, partilha de bens, entre outras, tendo o objetivo de minimizar a dor causada pelas mudanças dentro da família.

Nessa perspectiva, conforme Coltro (2011, p. 21-23):

[...] é imprescindível identificar a família não mais sob o conceito singular que antes lhe era determinado, impondo-se encará-la sob visão plural em que a limitação destinada pela legislação deve ser examinada sob ótica diversa do nela permitido e de acordo com a realidade necessária à concepção do justo e com atenção aos fins sociais a que a lei se dirige e às exigências do bem comum, nos expressos termos do art. 5º da Lei de Introdução ao Código Civil (LICC).

A conciliação e a mediação no direito de família visam preservar laços, ajudar as partes encaminhando a solução, estimulando as pessoas a desenvolver a cultura do diálogo e a busca de harmonia entre elas.

As técnicas alternativas de resolução de conflitos, principalmente a mediação e a conciliação, tentam apresentar resultados mais eficientes no âmbito dos conflitos familiares. Sendo possível identificar as especificidades dos integrantes da família, considerando seus anseios, necessidades e distinguindo os papéis de cada um.

3.6 Conciliação e Mediação online

Temos, atualmente, a possibilidade de resolução de disputas *online*, caracterizando-se como um mecanismo para resolver disputas por meio do uso de comunicações eletrônicas e outras tecnologias de informação e comunicação. Conforme Neto (et al, 2021, p. 9) “como resolução de disputas *online* são metodologias através das quais as partes podem resolver uma disputa *online*, não devemos confundi-los com as ferramentas tecnológicas usadas para este fim”.

Tal possibilidade no Brasil está disposta na Lei de Mediação em seu art.46, podendo ser realizada a audiência por meio da *internet* ou por outros meios de comunicação, devendo as partes estarem em comum acordo. Da mesma forma, a Lei nº 13.140/15 disciplinou essa possibilidade para se realizar a sessão de mediação sem a necessidade do protocolo cotidiano dos Tribunais, garantindo o acesso à justiça a todos os cidadãos. Destaca-se que essa lei não menciona que o uso de internet na mediação precisa ser de forma síncrona ou assíncrona, mas que se deve garantir a isonomia das partes, entre outros princípios.

A I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, realizada pelo Centro de Estudos do Conselho da Justiça Federal, em 22 e 23 de agosto de 2016, em Brasília tratou sobre resolução de disputas e mediação online, sendo aprovados os seguintes enunciados:

58. A conciliação / Mediação, em meio eletrônico, poderá ser utilizada no procedimento comum e em outros ritos, em qualquer tempo e grau de jurisdição.

82. O Poder Público, o Poder Judiciário, as agências reguladoras e a sociedade Civil deverão estimular, mediante a adoção de medidas concretas, o uso de plataformas tecnológicas para a solução de conflitos em massa.

Em relação ainda à resolução de disputas *online*, a recente Lei de 13.994/2020 possibilitou a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis:

Art. 22 § 2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes.

Art. 23. Se o demandado não comparecer ou recusar-se a participar da tentativa de conciliação não presencial, o Juiz togado proferirá sentença.

Podendo, dessa forma, ser realizado por intermédio virtual quaisquer métodos de resolução de controvérsias.

4 CONFLITOS FAMILIARES: APLICAÇÃO DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA PRÁTICA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO TOCANTINS

A defensoria pública foi ganhando destaque com o decorrer da evolução das Constituições brasileiras. Apenas em 1934, o termo “assistência judiciária” ganhou relevo. Na atual Constituição da República Federativa, a Defensoria ganhou autonomia funcional, administrativa e financeira. É responsável pela assistência integral e gratuita dos necessitados em todas as instâncias.

4.1 O uso dos métodos consensuais de resolução de conflitos pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins

A defensoria pública foi se modificando e ampliando seu escopo, acompanhando as alterações do conceito de acesso à Justiça e a evolução das Constituições brasileiras. Em nossa atual Constituição da República Federativa, a Defensoria passou a ter autonomia funcional, administrativa e financeira.

A atuação da Defensoria na concretização do acesso à justiça em sentido amplo, não se restringe apenas ao acesso ao Poder Judiciário. A instituição é responsável pela assistência integral e gratuita de hipossuficientes, promovendo a isonomia. Além disso, tenta prevenir os conflitos e conscientizar a sociedade por meio de informação e orientação jurídica.

Sendo a sua atuação extrajudicial prioritária, com a utilização de técnicas alternativas de solução de conflitos, a educação em direitos, a participação em conselhos, comitês e outras entidades visando à formulação e à construção de políticas públicas, vê-se que o papel da Defensoria Pública destacado como agente mediador no Projeto do novo Código de Processo Civil apenas reforça o que a Lei Orgânica Nacional já trazia em seu bojo como prioridade (MALARD, 2013, p.11).

O art. 4º, II da LC 80/94, Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública, disciplina que a Defensoria Pública precisa dar prioridade aos meios consensuais de resolução de conflitos, trazendo o uso da mediação, da conciliação e da arbitragem para solucionar as controvérsias. Reafirmando esse entendimento, o CPC em seu art. 3º, parágrafo 3º, dispõe que os meios consensuais tem que ser estimulados pelos defensores públicos em qualquer fase do processo judicial.

Com o uso desses mecanismos, os necessitados terão instrução para chegar em uma resolução mais específica e apropriada de seus conflitos, construindo-a a partir do diálogo, tendo como consequência a redução do número de processos litigiosos que tramitam no Poder Judiciário. Contudo, conforme Oliveira (2019), “o objetivo principal do incentivo aos métodos consensuais de resolução de conflitos não é apenas a redução dos litígios, e sim a formação de uma cultura de paz, de pacificação social, efetivando, dessa forma, os direitos humanos e o acesso à justiça”. Dessa forma, cabe à defensoria pública orientar sobre a importância de resolver suas controvérsias através do diálogo e de forma pacífica. Seja de forma extrajudicial ou judicial, a solução proveniente da mediação e da conciliação a partir da atuação desse órgão possibilita aos hipossuficientes a autonomia na gestão de suas controvérsias.

Permite a desjudicialização dos conflitos e a sua solução extrajudicial pelas próprias partes, ou mesmo judicial, com a participação de agentes mediadores legitimados pelo ordenamento jurídico e com aptidão específica para lidar com a hipossuficiência financeira e jurídica dos envolvidos no procedimento (MALARD, 2013, p.12).

Seguindo este sentido, o Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (CSDP-TO) por meio da Resolução nº 127 de 12 de maio de 2015, criou o Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação (NUMECON). Este possui instalação em nove Diretorias Regionais, têm por finalidade promover a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses. O NUMECON é o responsável pela sistematização de toda a política de conciliação e de mediação no âmbito da DPE-TO. O núcleo atua no estímulo dos meios consensuais em diversas áreas, todavia abordaremos apenas sua atuação nas questões familiares.

4.2 Análise das atividades do NUMECON

O presente trabalho tem como foco o estudo de dados estatísticos do Núcleo Especializado de Solução de Conflitos – NUMECON (DPE/TO), entre os anos de 2019 e 2020. Todavia, antes de realizar uma análise dos dados, é fundamental explicar a metodologia seguida, permitindo, assim, uma apropriada compreensão da realidade.

Primeiramente, deve-se esclarecer que os dados aqui analisados não correspondem toda as atividades desempenhada pelo Núcleo Especializado de Solução de Conflitos – NUMECON (DPE/TO), o qual possui atribuição para a orientação jurídica e realização de sessões de conciliação e mediação em conflitos de várias áreas como direito do consumidor, direito de família, relações de vizinhos, dentre outros.

O estudo abordará apenas os dados referentes às controvérsias no âmbito do direito de família, apresentando um estudo qualitativo acerca do emprego dos mecanismos disponíveis para o tratamento dos conflitos.

O trabalho considerou as atividades do núcleo que atingiram o seu auge, com o ajuizamento de um processo ou com a obtenção de um acordo. Assim, os dados não separam os resultados da conciliação e da mediação considerando esta última, independentemente de quantas sessões foram realizadas, como um único procedimento encerrado. Além disso, esclarecemos que as conciliações e mediações sem êxito foram consideradas como procedimentos acabados, pois no caso de ser infrutífero o procedimento autocompositivo, ocorre o encaminhamento do assistido para atendimento com núcleo diverso para propositura de ação judicial litigiosa. No mais, serão consideradas algumas características sociais dos assistidos.

Destaca-se que os dados foram obtidos através de registro de atividades realizadas na DPE-TO no NUMECON, que foi solicitado à instituição com base na lei nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação e no Relatório Anual de Atividades da Defensoria do Estado do Tocantins dos anos de 2019 e 2020, retirados do site oficial da instituição.

A Defensoria Pública do Estado do Tocantins no geral realiza vários atendimentos anualmente. Conforme as Figuras 1 e 2, no ano de 2019 foram 520.588 atendimentos e em 2020, foram 432.580.

Figura 2 - Quantidade de atendimentos gerais em 2019 na DPE-TO

Núcleos Regionais	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Araguaína	7.116	8.014	7.995	8.089	7.907	6.548	7.316	7.337	6.968	7.811	6.393	4.502	85.996
Araguatins	1.561	2.235	2.417	2.224	2.176	2.115	2.062	1.957	2.134	2.131	2.224	1.221	24.457
Dianópolis	2.403	3.260	3.330	3.464	3.826	3.130	3.271	2.858	3.419	3.577	3.230	2.742	38.510
Guaraí	3.537	4.098	3.290	4.362	4.481	3.665	3.469	3.830	4.442	4.026	3.517	2.083	44.800
Gurupi	6.021	6.763	6.917	7.131	7.153	5.352	6.396	7.532	7.910	7.255	6.809	4.856	80.095
Palmas	10.169	14.723	12.131	13.251	12.918	12.289	12.620	12.931	13.503	14.234	12.337	7.734	148.840
Paraíso	2.361	3.626	3.440	3.557	2.679	2.566	2.314	2.990	3.206	2.808	2.787	1.935	34.269
Porto Nacional	2.019	2.822	2.421	2.865	3.161	2.643	2.513	2.928	2.960	3.122	2.661	1.650	31.765
Tocantinópolis	710	1.166	1.203	1.161	922	1.026	1.108	1.411	1.163	1.435	979	957	13.241
Classe Especial	1.375	1.703	1.575	1.390	1.686	1.249	1.604	1.600	1.823	1.629	1.574	1.407	18.615
TOTAL	37.272	48.410	44.719	47.494	46.909	40.583	42.673	45.374	47.528	48.028	42.511	29.087	520.588

Fonte: Relatório Anual de Atividades 2020, site da DPE-TO

Figura 3 -Quantidade de atendimentos em 2020 na DPE-TO

Núcleos Regionais	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Araguaína	5.429	6.568	6.857	3.983	5.637	5.666	6.316	6.241	5.791	6.267	6.570	3.615	68.940
Araguatins	1.504	1.754	1.857	1.311	1.825	2.002	1.913	1.978	2.113	1.696	2.492	1.864	22.309
Dianópolis	2.109	3.042	3.447	2.198	2.779	2.965	4.158	3.586	3.842	3.527	3.656	2.450	37.759
Guaraí	3.084	3.446	3.780	2.566	3.011	3.373	3.665	3.357	3.786	3.173	4.110	2.064	39.415
Gurupi	4.561	6.036	6.849	5.283	5.930	6.546	7.074	6.572	7.196	6.818	6.809	4.158	73.832
Palmas	8.622	10.600	10.866	6.805	8.677	9.223	9.554	9.829	9.901	10.089	10.441	6.828	111.435
Paraíso	1.918	2.708	2.978	2.389	2.724	2.724	2.950	3.044	2.983	2.713	3.228	1.872	32.231
Porto Nacional	1.652	2.553	2.147	1.374	2.164	2.266	1.959	1.948	2.018	1.935	1.608	980	22.604
Tocantinópolis	963	1.228	1.015	712	1.093	965	1.357	1.420	1.849	1.567	1.463	1.004	14.636
Classe Especial	977	741	1.077	407	1.458	1.173	833	797	697	518	490	251	9.419
TOTAL	30.819	38.676	40.873	27.028	35.298	36.903	39.779	38.772	40.176	38.303	40.867	25.086	432.580

Fonte: Relatório Anual de Atividades 2020, site da DPE-TO

Podemos identificar que a maioria das assistências ocorrem no núcleo regional de Palmas, capital do Tocantins, conforme Figuras 2 e 3. Representando quase metade dos atendimentos, verifica-se isso tanto na DPE-TO como um todo quanto apenas analisados os casos do Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação, sendo 40% em 2019 e 40,5% em 2020, segundo figuras 4 e 5. Demonstrando que os indivíduos dessa comarca utilizam mais dos benefícios da Defensoria Pública, podendo ser por terem mais conhecimento da instituição, pela divulgação ou mesmo pela estrutura da DPE-TO na capital.

Figura 4 - Quantidade de atendimentos no NUMECON em 2019

Defensoria	Diretoria	Qtd. Atendimentos	%
NUMECON - Araguaína	Araguaína	2.717	15,20%
NUMECON - Araguatins	Araguatins	550	3,10%
NUMECON - Dianópolis	Dianópolis	327	1,80%
NUMECON - Guaraí	Guaraí	1.198	6,70%
NUMECON - Gurupi	Gurupi	1.810	10,10%
NUMECON - Palmas	Palmas	7.169	40,00%
NUMECON - Paraíso	Paraíso do Tocantins	2.044	11,40%
NUMECON - Porto Nacional	Porto Nacional	1.757	9,80%
NUMECON - Tocantinópolis	Tocantinópolis	336	1,90%
TOTAL DE ATENDIMENTOS		17.908	100,00%

Fonte: Relatório Anual de Atividades 2020, site da DPE-TO

Figura 5 - Quantidade de atendimentos no NUMECON em 2020

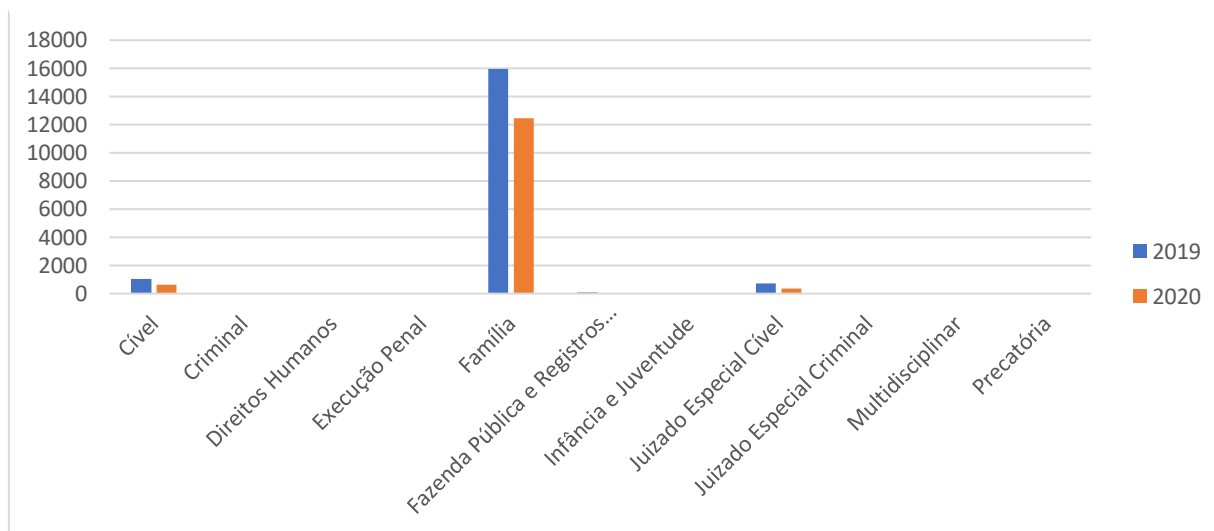
DEFENSORIA	DIRETORIA	QTD. ATENDIMENTOS	%
NUMECON - Araguaína	Araguaína	1.640	12,1%
NUMECON - Araguatins	Araguatins	427	3,2%
NUMECON - Dianópolis	Dianópolis	227	1,7%
NUMECON - Guaraí	Guaraí	950	7,0%
NUMECON - Gurupi	Gurupi	1.755	13,0%
NUMECON - Palmas	Palmas	5.469	40,5%
NUMECON - Paraíso	Paraíso do Tocantins	1.292	9,6%
NUMECON - Porto Nacional	Porto Nacional	1.507	11,2%
NUMECON - Tocantinópolis	Tocantinópolis	245	1,8%
TOTAL DE ATENDIMENTOS		13.512	100,0%

Fonte: Relatório Anual de Atividades 2020, site da DPE-TO

Os atendimentos da instituição em estudo em sua maioria são na área da família, representando cerca de 37% dos casos totais tanto em 2019 quanto em 2020, seguido de 22% em questões criminais em 2019 e 21,5% em questões civis em 2020. Tal cenário justifica o fato de Núcleo Especializado de Conciliação e Mediação da DPE-TO atender predominantemente casos familiares. Esse núcleo realizou 17.908

atendimentos em 2019, desses 89% dos casos trata de direito de família, e 13.512 em 2020, verifica-se que 92% dos casos são familiares. Identificando-se, com isso, a singularidade do conflito familiar. Confirma-se os dados com o gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Áreas da Defensoria Pública do Tocantins



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

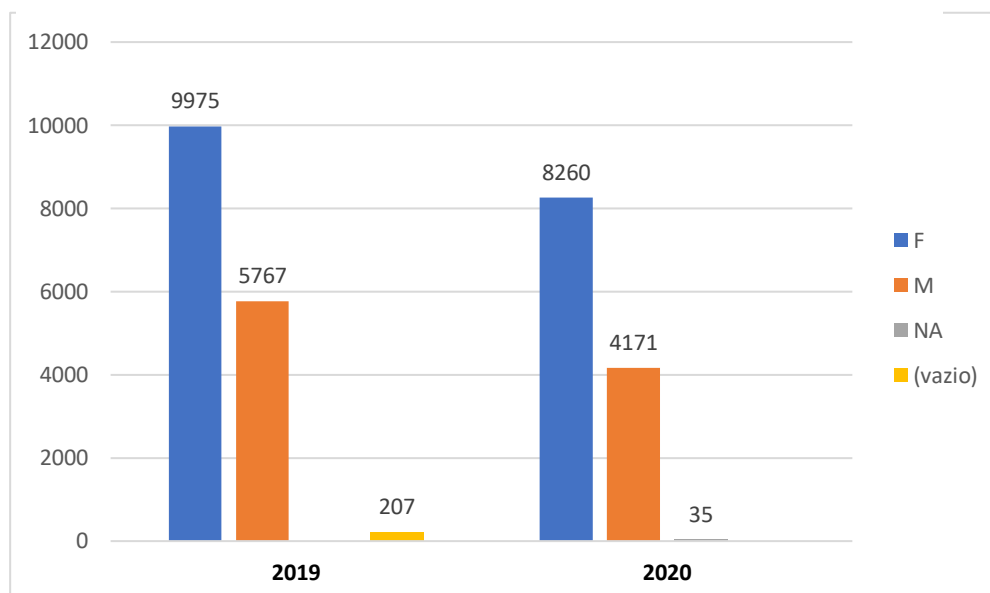
Como já explanado, o conflito familiar tem suas peculiaridades, devido as razões que lhe dão origem. Essas disputas geralmente desencadeiam após longos períodos de desencontros, aflorando quando os membros já estão no extremo, sendo que deixam marcas permanentes em todos. Tendo em vista que envolve questões pessoais, valores morais e econômicos, o litígio familiar é complexo e multidisciplinar, exigindo dos facilitadores conhecimentos jurídicos, de negociação e de psicologia (CORREIA; SORRENTINO, 2014). Além disso, comumente as questões de gêneros são bastante expressivas nesse tipo de conflito.

Considerando os assistidos pela DPE-TO, faz-se aqui um panorama sobre o perfil das pessoas que passaram pelo NUMECON no período proposto neste trabalho. Por meio das informações sobre renda, estrutura familiar, escolaridade, entre outras pode-se entender quais as principais características socioeconômicas dessas pessoas.

Em relação ao gênero, em 2019 as assistidas do sexo feminino no NUMECON correspondem a 63% nos atendimentos e em 2020, a 66%. Sendo que no primeiro ano 1% dos casos não tinha a informação quanto ao gênero, já no segundo, 35

pessoas se negaram a se identificar com os gêneros propostos. Logo, tem-se um predomínio feminino em ambos os anos.

Gráfico 2 - Gênero

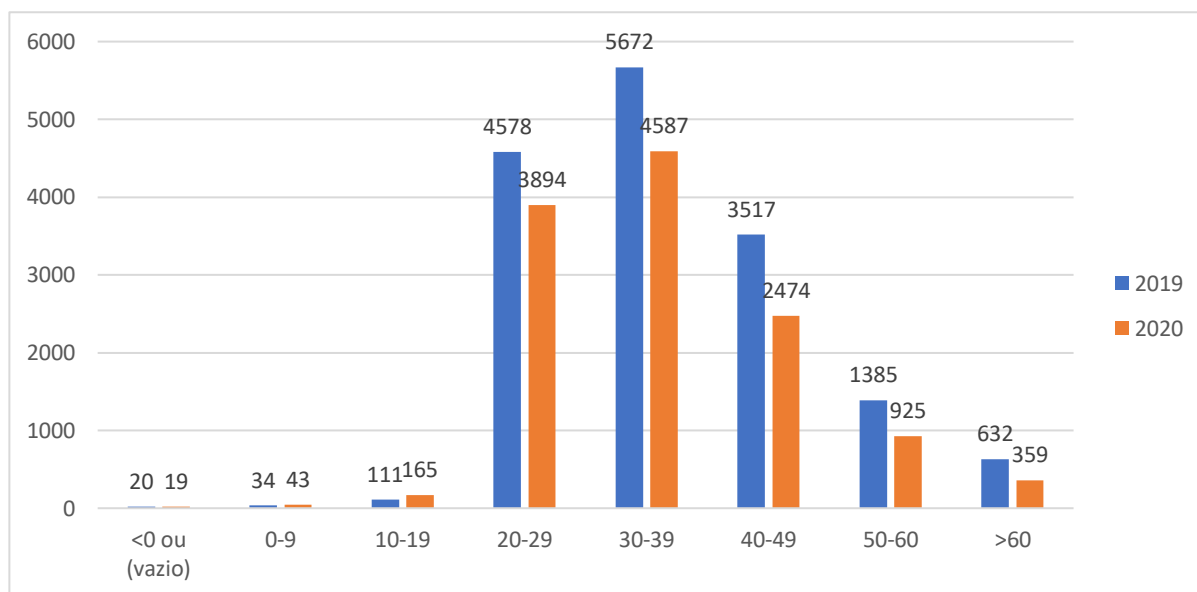


Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

Quanto a faixa etária, os usuários com até 49 anos de idade em 2019 representaram 87% do total e em 2020 são 88%, com destaque para a faixa etária de 20 a 29 anos de idade, representando 29% em 2019 e 31% em 2020; e a faixa etária de 30 a 39 anos, desses 36% em 2019 e 37% em 2020.

Justifica-se o fato de ser computado a idade de menores de idade em razão, nesses casos, do autor da ação estar representado por seu responsável, quem detiver sua guarda. Como exemplo dessas ações estão Alimentos, Investigação de paternidade, Guarda, etc.

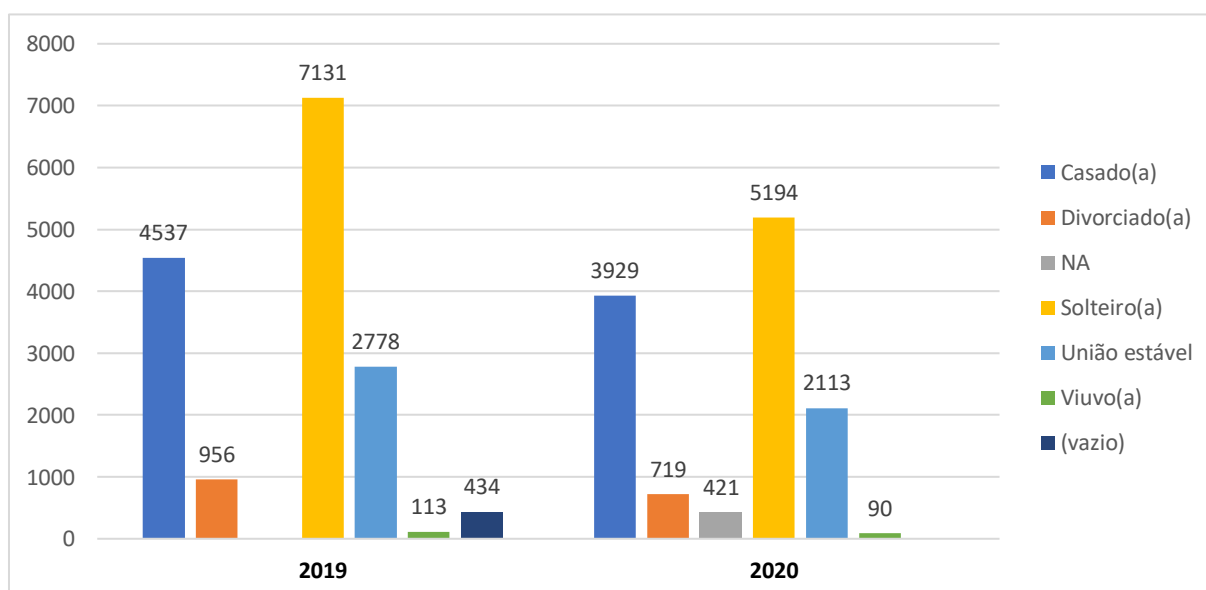
Gráfico 3 - Faixa etária



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

Conforme gráfico abaixo, as pessoas assistidas em sua maioria são solteiras em ambos os anos (45% em 2019 e 42% em 2020), seguido dos casados que representaram 28% do total de usuários em 2019 e 31% em 2020; e de união estável (17% nos dois anos). Já os menores percentuais encontrados foram de viúvos e divorciados.

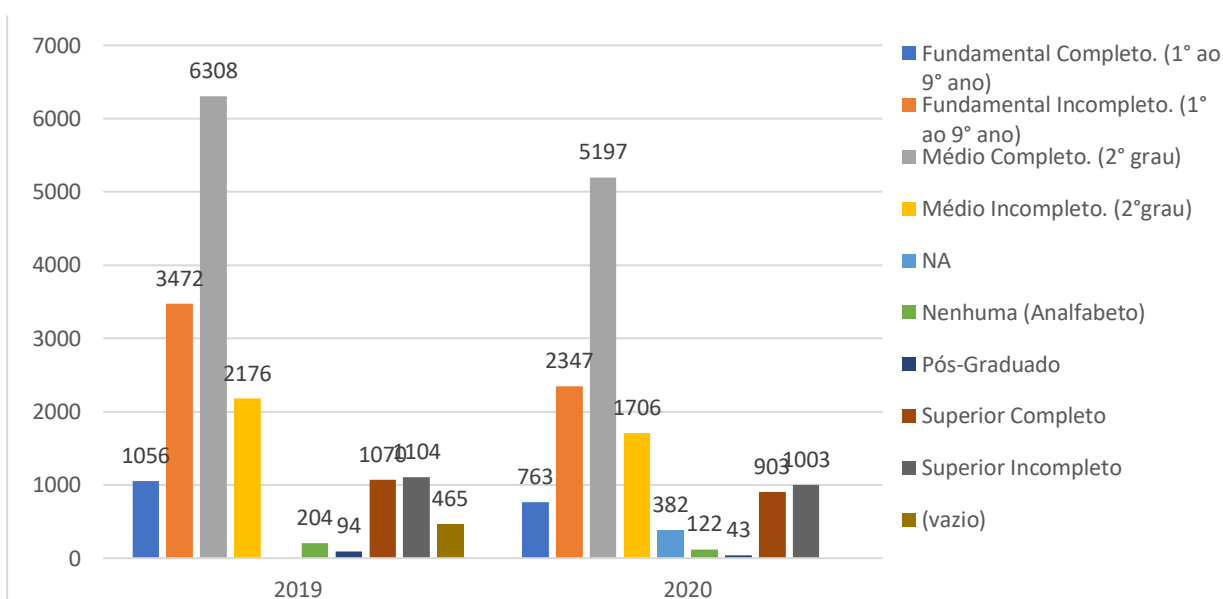
Gráfico 4 - Estado civil



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

Com base no gráfico 5, podemos observar que a maioria dos usuários do NUMECON informou possuir o Ensino Médio Completo (2º Grau) em 2019 (39%), bem como em 2020 (42%) ou Ensino Fundamental Incompleto, representando 22% em 2019 e 19% em 2020. Não obstante, os menores percentuais encontrados foram: Pós-graduado (0,58% em 2019 e 0,34% em 2020), Analfabeto (1,2% em 2019 e 0,97% em 2020), Superior Completo (6,7% em 2019) e Fundamental Completo (6,12% em 2020).

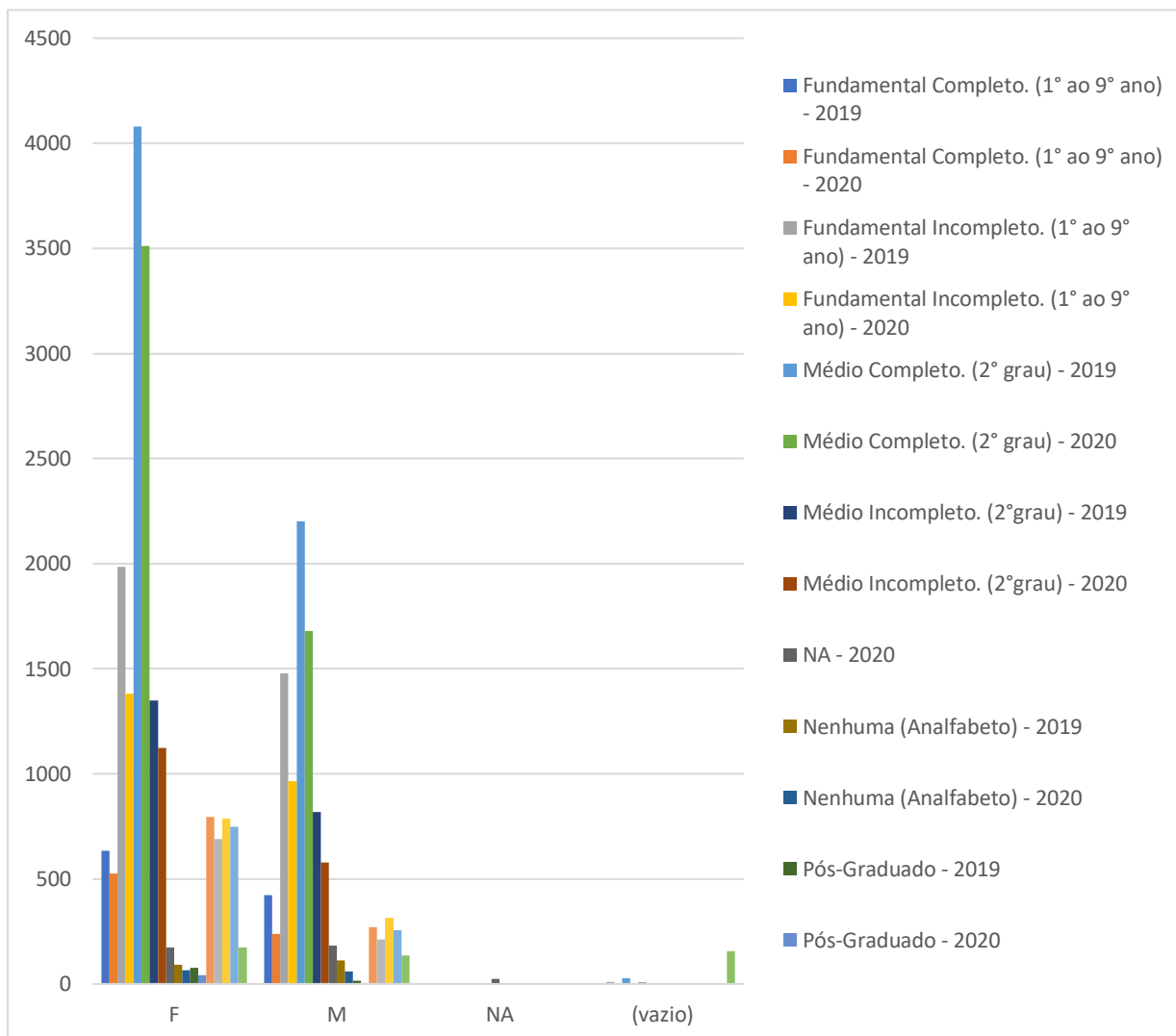
Gráfico 5 - Escolaridade



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

Quando mensurado a escolaridade em relação ao gênero, verifica-se que as pessoas que se declararam do sexo feminino apresentam maiores níveis de escolaridade em ambos os anos, 2019 e 2022.

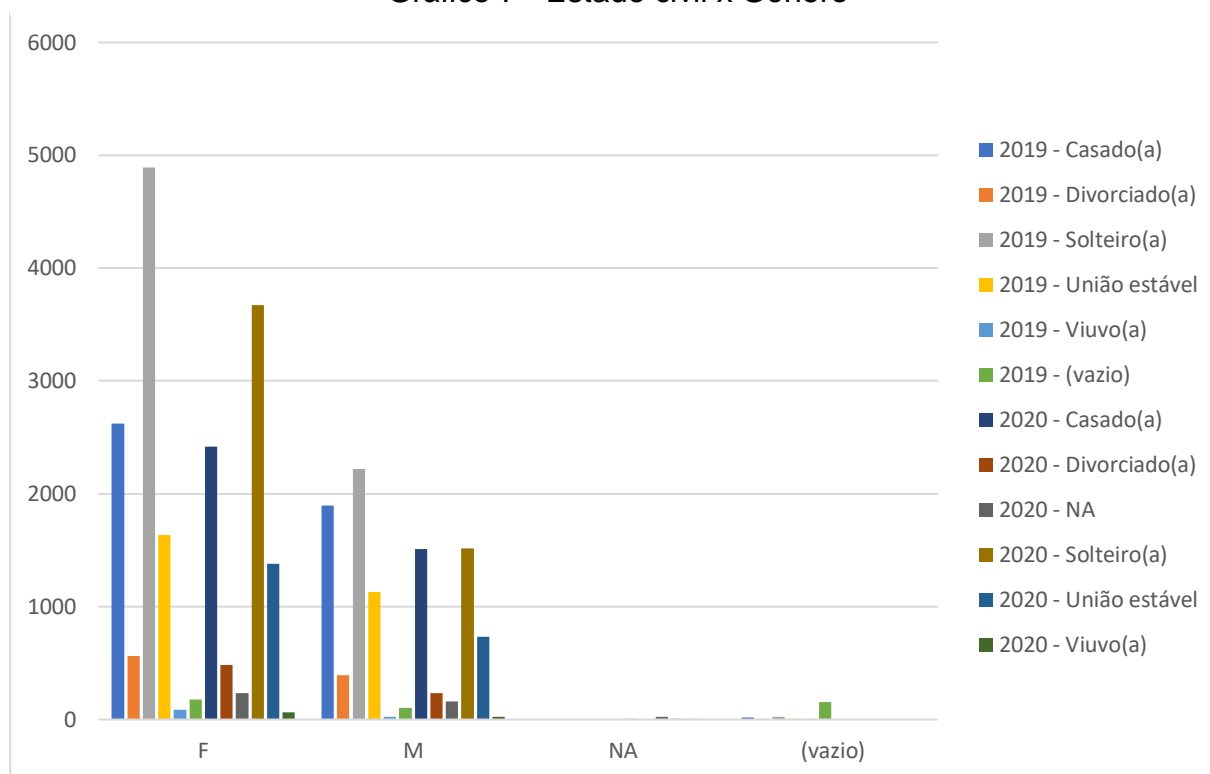
Gráfico 6 - Escolaridade x Gênero



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

No que concerne a questão de estado cível em relação ao gênero, percebe-se que, além de mais da metade dos assistidos da defensoria serem mulheres (gráfico 2), essas em sua maioria são solteiras.

Gráfico 7 - Estado civil x Gênero



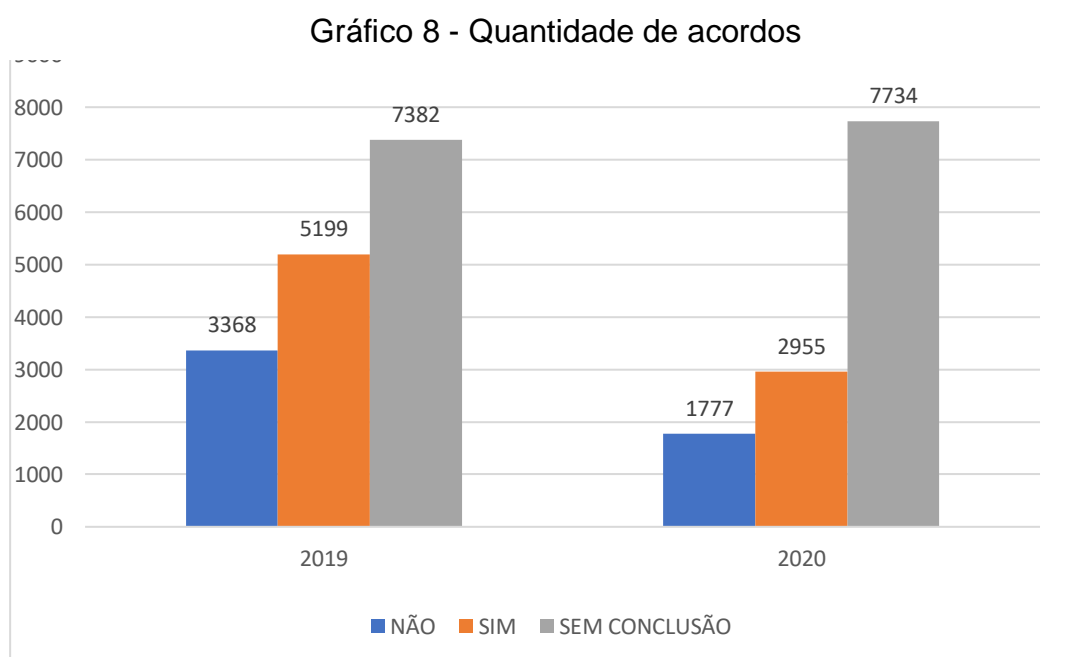
Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

Com base nos dados, extrai-se que mais da metade dos indivíduos assistidos são do gênero feminino, que em sua situação civil se declara solteira, possui em sua maioria o ensino médio completo ou não chegou a completar o ensino fundamental, possuindo uma faixa etária em maior parte entre 30 a 39 anos. Através dessas informações podemos notar o impacto das mudanças substanciais que ocorrem na sociedade tocantinense, referentes ao crescimento da atuação da mulher na conquista da sua independência, tanto familiares, como no trabalho e na busca por direitos. Mas cabe salientar um ponto negativo e três positivos em relação ao nível escolar: o negativo fica por conta que 22% em 2019 e 19% em 2020 dos assistidos não terminaram o ensino fundamental corroborando com os índices da baixa escolarização brasileira, todavia, o primeiro ponto positivo, os dados mostram que mesmo o cidadão que possui pouca escolaridade está buscando seus direitos; a segunda corresponde que 39% em 2019, bem como 42% em 2020 dos assistidos terminaram o segundo grau e o terceiro ponto positivo é que 1,2% em 2019 e 0,97% em 2020, dessas pessoas são analfabetas. Assim como, mais da metade das pessoas que utilizam o NUMECON na DPE-TO consiste em mulheres, solteiras e com o núcleo familiar composta de filhos.

Nos dados sobre o NUMECON, repassados pela DPE-TO para essa pesquisa, não foi possível aferir o quantitativo de números de membros na família, nem quantidade de filhos. Além disso, não foram repassadas informações quanto a cor/raça, tipo de moradia (própria, alugada, etc.), nem a renda familiar ou individual dos assistidos. Sobre esse último, cabe ressaltar que, conforme a resolução da CSDP nº 170, de 01 de março de 2018, para ter acesso a justiça gratuita a pessoa natural deve atender os requisitos de renda mensal individual limitada a 2,5 (dois vírgula cinco) salários mínimos e no caso de entidade familiar, será observada a renda obtida pelos integrantes economicamente ativos, estando sujeita ao limite de até 4 (quatro) salários mínimos.

A partir do Gráfico 6 percebe-se que o Núcleo, durante o ano de 2019, realizou 15.949 atendimentos, sendo que 33% deles resultaram em consenso entre as partes, 21% não houve acordo e 46% não foram concluídos. Já em 2020, o NUMECON realizou 12.466 atendimentos, em que 24% deles resultaram em consenso entre as partes, 14% não houve acordo e 62% não foram concluídos.

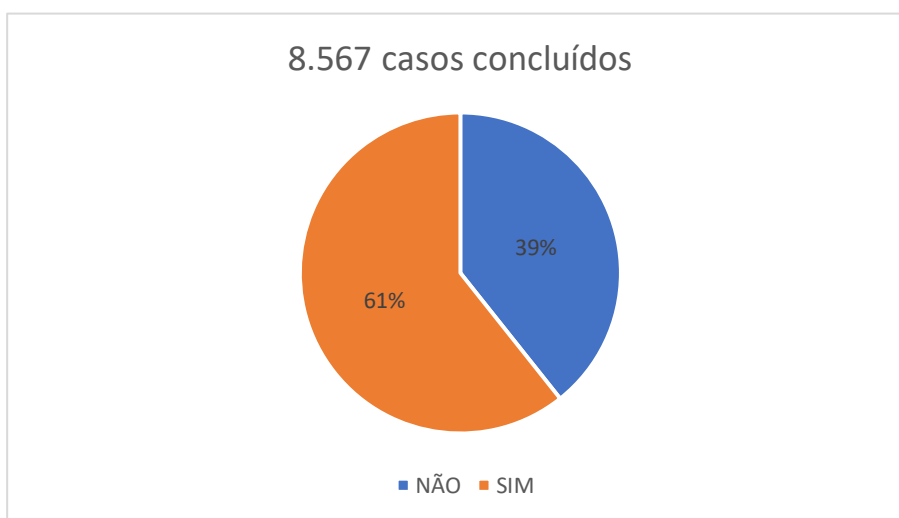
Verifica-se que há ainda um quantitativo expresso de procedimentos que ficaram em aberto. Porém, ainda que os atendimentos estejam sem conclusão, estes ainda não desaguaram no Poder Judiciário, podendo ser ajustados ainda extrajudicialmente.



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUMECON (2019/2020)

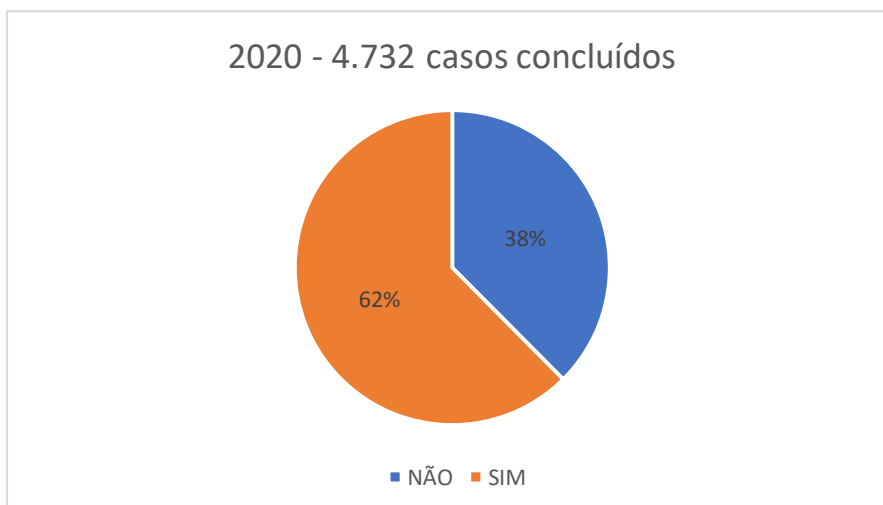
Quando consideramos apenas os casos que foram concluídos, verificamos que, no ano de 2019, em 61% dos casos houve acordo. Já no ano de 2020, os acordos foram frutíferos em 62% dos casos. Logo, o número de acordos frutíferos é bem mais significativo que o quantitativo de sessões infrutíferas. Entendendo-se que caso a sessão não resulte em acordo o assistido é encaminhado para realizar os devidos procedimentos pela via litigiosa. Assim, os atendimentos concluídos desafogam o judiciário.

Gráfico 9 - Acordos concluídos em 2019



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUNECON (2019/2020)

Gráfico 10 - Acordos concluídos em 2020



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUNECON (2019/2020)

Dentre os casos analisados, não é possível destacar um tipo de demanda familiar que seja mais recorrente no âmbito do direito familiar. No entanto, destaca-se que no ano de 2019 o principal tipo de assunto demandado foi Pensão Alimentícia (19%), seguido de Divórcio (12%). O mesmo ocorreu no ano de 2020, sendo 19% dos casos foi sobre Pensão Alimentícia e 13% de Divórcio.

Quadro 1 - Tipos de demanda familiar

Assunto	2019		2020	
	Quantidade	%	Quantidade	%
Pensão Alimentícia	3011	19%	2359	19%
Revisão de Alimentos	465	3%	368	3%
Execução de Alimentos	820	5%	611	5%
Divórcio	1963	12%	1622	13%
Dissolução de união estável	1427	9%	1162	9%
Guarda	1065	7%	839	7%
Reconhecimento de paternidade	284	2%	197	2%
Investigação de paternidade	768	5%	261	2%
Orientação	389	2%	347	3%
Outros	5757	36%	4700	38%
Total	15949		12466	

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do NUNECON (2019/2020)

De qualquer forma, é necessário enfatizar que as mediações e conciliações realizadas no âmbito familiar, geralmente abrangem um espectro muito mais amplo do que o objeto da demanda propriamente dita. De tal modo, por exemplo, que em uma mediação realizada em ação de alimentos é possível envolver todos os outros aspectos do conflito, sociais e jurídicos, como divórcio, guarda, visitas, entre outros. Para cada processo mediado é possível evitar o ajuizamento de incontáveis ações.

4.3 NUNECON: um mecanismo para a pacificação social?

Os conflitos existem desde sempre, não é algo que vem da contemporaneidade, e para amenizar as angústias, ter mais satisfação e celeridade, muitas pessoas já buscam a conciliação ou a mediação como forma de resolução dos conflitos neste contexto.

Especificamente, os conflitos familiares tendem a ser dolorosos, e neste contexto, a conciliação e a mediação, são dois institutos que vieram com a intenção de trazer a paz e a harmonia através de um acordo amigável entre as partes.

A conciliação e a mediação se constituem na solução de conflitos, sendo capazes de evitar a chegada da demanda a um juiz para conseguir promover a paz. Estes institutos trazem novas formas para disseminar o diálogo e a pacificação social, trazendo consigo o dilema de que não existem vencedores ou vencidos.

Importante frisar que, tanto a conciliação como a mediação, visam a economia processual, mas deve sempre se tratar de direitos disponíveis.

A partir da análise dos dados expostos nessa pesquisa, verifica-se que a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, através do NUMENCON, demonstra vocação para desempenhar importante papel na redução da litigiosidade, e, com isso, proporciona o aumento do equilíbrio social, visto que desenvolve um quantitativo significativo da adoção de soluções consensuais.

Outro fator que contribuiu para a constatação dessa vocação passa pela percepção de que as funções da DPE-TO são substancialmente distintas da função do Poder Judiciário, não se podendo ignorar o importante papel que a orientação jurídica desempenha entre as suas funções institucionais.

Dessa maneira, possibilita-se a compreensão de como a DPE-TO está desenvolvendo um trabalho dentro do NUMENCON, que vai além do ajuizamento de demandas no Poder Judiciário, de enxergar o outro, de entender que por trás de todo conflito existem seres humanos, cheios de emoções e de sentimentos, que podem ser vistos como agentes capazes de resolverem seus conflitos a partir de uma nova perspectiva.

Observa-se que a DPE-TO ajuda a inserir no meio social a ideia de que o processo litigioso deve ser a última alternativa para a resolução de conflitos, sendo mais adequado a procura por mecanismos de solução autocompositivos que dispensem a atuação do Poder Judiciário como a única ou melhor solução para a controvérsia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou analisar a movimentação dos atendimentos que seguem o modelo de solução consensual de conflitos desenvolvida no Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação (NUMECON) da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO), além de compreender as práticas autocompositivas, especificamente a conciliação e mediação na área do direito de família durante os anos de 2019 e 2020 pelo Núcleo. Além disso, buscou-se averiguar se a realização de procedimentos não adversariais realizadas no NUMECON, são efetivas na resolução de conflitos a ponto de promover a pacificação social. Para tanto, teve-se como objetos norteadores a resolução no 125/2010 do CNJ; o Código de Processo Civil de 2015, além dos dados práticos obtidos pela DPE-TO e em seu próprio sítio.

Para tanto, foi feita uma análise estatística com as informações provenientes da DPE-TO. Partindo-se da premissa de que a crescente judicialização das demandas fez com que o Poder Judiciário ficasse abarrotado, sendo o Poder mais procurado pelos cidadãos para atender a seus anseios.

Por isso, verificou-se a importância social do tema abordado, tendo em vista a mora judicial e a celeridade que o NUNECON propicia em contrapartida para a resolução das demandas mais corriqueiras na sociedade, além da relevância jurídica consubstanciada no fato de ser pouco difundida, apesar de ser um tema discutido a certo tempo, cuja relevância fora chancelada pelo CPC de 2015.

Após esse período de estudos, chegou-se à conclusão de que a conciliação e a mediação se mostraram alternativas eficazes para o tratamento de conflitos familiares. Verificou-se que, por meio do diálogo, incentivado e bem conduzido pelo mediador/conciliador de conflitos, terceiro imparcial, tais mecanismos conseguem trazer solução efetiva do problema, prevenção da má administração do conflito, inclusão social e paz social.

A partir de pesquisas, inferiu-se que a Defensoria Pública é instituição que efetiva o Estado Democrático de Direito. Ao assistir o hipossuficiente, em todas as instâncias, concretizando o acesso à justiça material, em sentido amplo. Destacando-se no que tange à prevenção e conscientização da sociedade por meio da informação e orientação jurídica.

Através estudo quali-quantitativo realizado através dos dados estatísticos da Defensoria Pública do Estado do Tocantins sobre o número de audiências realizadas no Núcleo, o assunto discutido nelas e a porcentagem das sessões de que tiveram êxito, além de uma análise do perfil socioeconômico das pessoas assistidas pelo NUNECON. Apreendeu-se que os dados do Núcleo de Mediação e Conciliação são bastante exitosos, tendo em vista que mais de 60% dos casos concluídos resultaram em acordo. Todavia, há um acúmulo expressivo de sessões não finalizadas, apesar disso, esses casos ainda não resultaram em ajuizamentos de processos, podendo ser ajustados extrajudicialmente. Além disso, o número de atendimentos surpreende, demonstrando uma excelente atuação do Núcleo de Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, com mais de dezessete mil atendimentos no ano de 2019 e mais de treze mil em 2020, com atuações na capital e no interior.

A mediação e conciliação, assim demonstraram ser meios eficazes para resolver os conflitos familiares, sendo utilizada judicialmente e extrajudicialmente,

fazendo com que as partes dialoguem e em comum acordo encontrem uma melhor solução para a controvérsia.

Os objetivos propostos foram concluídos, principalmente no que se refere ao objetivo geral de analisar o uso da mediação e conciliação nos conflitos familiares perante a Defensoria Pública no Estado do Tocantins (DPE-TO).

De fato, o acesso à justiça se difere do acesso ao Poder Judiciário, os indivíduos devem ser capazes para gerir os seus próprios conflitos porque eles são os verdadeiros protagonistas. Isso possibilita uma solução mais justa e mais exequível quando proferida pelas próprias partes mais eficaz do que uma sentença judicial na qual o juiz define com base nas suas convicções e no seu livre convencimento dando desfecho a um conflito familiar do qual não faz parte.

Conclui-se, deste modo, que o NUMECON tem alcançado resultados expressivos no que tange à solução de litígios pelo uso de práticas não adversariais. Sendo possível aferir que a realização de procedimentos não adversariais, como a conciliação e mediação, realizadas na DPE-TO, gozam de efetividade na resolução de conflitos familiares e no acesso à justiça material, ocasionando, com isso, na pacificação social.

REFERÊNCIAS

ALVES, Cléber Francisco. **Defensoria Pública e educação em direitos humanos**. In: SOUSA, José Augusto Garcia de. Uma nova Defensoria Pública pede passagem. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

ARLÉ, Danielle de Guimarães Germano. **Mediação, negociação e práticas restaurativas no Ministério Público**. 2. ed. -- Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2017.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 20 jun. 2021.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 80**, de 4 de junho de 2014. Altera o Capítulo IV - Das Funções Essenciais à Justiça, do Título IV - Da Organização dos Poderes, e acrescenta artigo ao Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da

Constituição Federal. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc80.htm. Acesso em: 16 nov. 2021.

BRASIL. **Lei Complementar nº 132**, de 7 de outubro de 2009. Altera dispositivos da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e da Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950, e dá outras providências. Brasília: Senado Federal, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp132.htm. Acesso em: 14 nov. 2021.

BRASIL. **Lei Complementar nº 80**, de 12 de janeiro de 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília: Senado Federal, 1994. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 14 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.140**, de 26 de junho de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Acesso em: 14 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.994**, de 24 de abril de 2020. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm. Acesso em: 14 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.105**, de 16 de março de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 09 jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.307**, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Brasília: Senado Federal, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm. Acesso em: 18 nov. 2021.

BRASIL. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf. Acesso em: 14 nov. 2021.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Curso sistematizado de direito processual civil**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2018, vol. 1.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 3. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CARLOS, Helio Antunes. **A atuação da defensoria no tratamento extrajudicial de conflitos de família**: estudo de campo realizado na Defensoria Pública do estado do Espírito Santo no Núcleo de Serra/ES. Anais do Congresso de Processo Civil Internacional, Periódicos - UFES, p. 51-61, 10 maio 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/processocivilinternacional/article/view/19822/13241>. Acesso em: 17 jun. 2021.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 31. ed. ver. e amp. São Paulo: Malheiros Editora.

COLTRO, Antônio Carlos Mathias. **A socioafetividade sob a ótica jurisprudencial. - Família e Sucessões**. Revista do Advogado nº 112. – São Paulo: Associação dos Advogados de SP, 2011.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**: ano base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020**: ano base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2021.

CORREIA, Atalá; SORRENTINO, Luciana Yuki F. **Mediação em conflitos de família: a experiência do TJDF**. São Paulo, Revista dos Tribunais: Associação de Direito de Família e das Sucessões, v. 1, ed. n. 2, p. 11–27, out./dez 2014.

CUNHA, Pedro; LOPES, Carla. **Cidadania na gestão de conflitos**: a negociação na, para e com a mediação? N.º 12, ANTROPOLógicas, p. 38-43, 1 ago. 2012. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/antropologicas/article/view/1035/826>. Acesso em: 1 maio 2022.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS (Brasil). **Relatório Anual de Atividades - 2019**. [S. l.], 20 fev. 2020. Disponível em: https://static.defensoria.to.def.br/postify-media/uploads/post/file/41842/Relat_rio_estat_stica_Corregedoria_2019.pdf. Acesso em: 1 maio 2022.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS (Brasil). **Relatório Anual de Atividades - 2020**. [S. l.], 25 fev. 2021. Disponível em: <https://static.defensoria.to.def.br/odin->

media/uploads/documento/arquivo/27642/RELAT%C3%93RIO%20ANUAL%20DE%20ATIVIDADES%20-%202020.pdf. Acesso em: 1 maio 2022.

DIAS, Maria Berenice. **Manual de Direito das Famílias**. 14. ed. rev. amp. e atual. Salvador: Editora JusPoivm, 2021. 1056 p.

DUARTE, Antônio Aurélio Abi Ramia. **O novo Código de Processo Civil, os Negócios Processuais e a Adequação Procedimental**. In: Revista do GEDICON: Estudos de Direito Concreto em Matéria Cível e Fazendária, v. 2 - dez./2014.

ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger Alves. **Princípios Institucionais da Defensoria Pública**. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

FILGUEIRAS, Cássio. **Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de solução de conflitos**: Processo Judicial, Mediação, Negociação, Conciliação e Arbitragem. BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). Conciliação e Mediação: ensino em construção. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016.

FISHER, Roger; URY, Willian; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: como chegar a acordos sem fazer concessões**. Tradução de Ricardo Vasque Vieira. 1ª ed. Rio de Janeiro: Solomon, 2014. 196 p.

González, Pedro. **O CONCEITO ATUALIZADO DE ACESSO À JUSTIÇA E AS FUNÇÕES DA DEFENSORIA PÚBLICA**. XIV CONADEP (RJ 2019), ANADEP, p. 1-16, 5 nov. 2019. Disponível em: [https://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/42531/O_Conceito_atualizado_de_acesso___Justi_a_\(RJ\).pdf](https://www.anadep.org.br/wtksite/cms/conteudo/42531/O_Conceito_atualizado_de_acesso___Justi_a_(RJ).pdf). Acesso em: 30 set. 2021.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Conflito, autocomposição e Heterocomposição**. BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). Conciliação e Mediação: ensino em construção. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016.

LEDERACH, John Paul. **Transformação de Conflitos**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2012.

LIMA, Frederico Rodrigues Viana de. **Defensoria Pública**. Salvador: Juspodvm, 2011.

MALARD, C. N. P. **A Defensoria Pública como agente legitimado a mediação no novo CPC e a democratização do sistema de justiça**. Direito Processual - 25 anos de Processo Constitucional- Organizador João Antônio Lima Castro, v. CDU:347.9, p. 629-637, 2013. Disponível em: http://site.defensoria.mg.def.br/wp-content/uploads/2013/11/Artigo_Livro_IEC_Christiane_N_Proc.pdf. Acesso em: 10 jun. 2021.

MARTINS, Leonardo Pereira. **Da negação do acesso à justiça** – identificando as matrizes dos mecanismos pelos quais se opera o fenômeno. RT Fascículos Civil, São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 93, v. 827, set./2004, p. 732-733.

MAZZEI, Rodrigo Reis; CHAGAS, Bárbara Seccato Rui. **Métodos ou Tratamento Adequado de Conflitos?** In: Fernando Gonzaga Jayme; Renata C. Vieira Maia; Ester Camila Gomes Norato Rezende; Helena Lanna Figueiredo. (Org.). **Inovações e modificações do Código de Processo Civil: avanços, desafios e perspectivas.** Vol 1. 1ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2017.

NADER, Paulo. **Introdução ao estudo do direito.** 25 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

NETO, ADOLFO BRAGA. et al. **RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ON-LINE (ODR), MEDIAÇÃO E A ADVOCACIA.** COMISSÃO ESPECIAL DA ADVOCACIA NA MEDIAÇÃO E NA CONCILIAÇÃO GESTÃO 2019-2021, OAB São Paulo, 2021. Disponível em: <https://www.oabsp.org.br/comissoes2010/gestoes2/2019-2021/mediacao-conciliacao/artigos/RESOLUC2560oA2560aO%20DE%20DISPUTAS%20ON-LINE%20-ODR-%20MEDIAC2560oA2560aO%20E%20A%20ADVOCACIA.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2021.

OLIVEIRA, Raquel Coelho de. **NUSOL: O uso da mediação na resolução dos conflitos familiares.** 84 p. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação). Universidade Federal do Ceará, Curso de Direito, Fortaleza, 2019. Orientação: Dr. Gustavo Raposo Pereira Feitosa. Disponível em: http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/44514/1/2019_tcc_rcoliveira.pdf. Acesso em: 28 maio 2021.

PAROSKI, Mauro Vasni. **A Constituição e os Direitos Fundamentais: do Acesso à Justiça e suas Limitações no Brasil.** Dissertação, Mestrado em Direito, Universidade Estadual de Londrina, Londrina-PR, 2006.

PEREIRA, Everton Machado; PEDROSO, Joseane Ceolin Mariani De Andrade. **A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA PARA A CULTURA DE PAZ: UMA ANÁLISE À LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.** VII Mostra de Trabalhos Jurídicos Científicos, EDUNISC, p. 1-21, 1 jun. 2015. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidsp/article/viewFile/13193/2366>. Acesso em: 1 maio 2022.

PONDY, Louis R. **Organizational Conflict: Concepts and Models.** Administrative Science Quarterly, Vol. 12, No. 2. Sep. 1967.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria Geral do Processo.** 4. ed. rev. ampl. atual. São Paulo: Atlas, 2016.

SADEK, Maria Tereza. **A Defensoria Pública no Sistema de Justiça Brasileiro.** 2014. Disponível em: <https://www.defensoria.ce.def.br/wp-content/uploads/downloads/2015/02/a-defensoria-publica-no-sistema-de-justica-brasileiro.pdf>. Acesso em: 3 nov. 2021.

SANTOS, Benício Fagner dos. **Conciliação e mediação**: efetividade da autocomposição no Cejusc das varas de família de Salvador - BA. Repositório Universitário da Ânima (RUNA), [S. l.], p. 1-18, 2019. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/3926/1/BEN%C3%8DCIO%20FAGNER%20DO%20SANTOS%20-%20vers%C3%A3o%20final%20ap%C3%B3s%20defesa.pdf>. Acesso em: 1 maio 2022.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Introdução à Sociologia da Administração da Justiça**. Revista Crítica de Ciências Sociais, n. 21, 1986.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos & RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Conflito e cooperação**: as vantagens da arbitragem. [data desconhecida]. *In* Acesso à justiça II Coleção Conpedi/Unicuritiba. Adriana Silva Maillart, Fernanda Tartuce Silva (Org), 2014, p. 249 - 264. Disponível em: https://irp-cdn.multiscreensite.com/461eeced5/files/uploaded/acesso%20a%20justi%C3%A7a_vol%202.pdf. Acesso: 08 nov. 2021.

TAKAHASHI, Bruno et al. **Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019. 179 p. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/outras-publicacoes/manual-de-mediacao-e-conciliacao-na-jf-versao-online.pdf>. Acesso em: 11 maio 2022.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna. Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. Parecer Tribunal de Justiça São Paulo. São Paulo, Revista dos Tribunais, 1976. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/conciliacao/nucleo/parecerdeskazuowatanabe.pdf>. Acesso em 14 set. 2021.