



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA

---

AMANDA FERREIRA NUNES RODRIGUES

**ENTRE A NORMA E A PRÁTICA CONCILIATÓRIA:  
O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA NO  
FORTALECIMENTO DO ACESSO À JUSTIÇA E DA  
AUTOCOMPOSIÇÃO**

AMANDA FERREIRA NUNES RODRIGUES

**ENTRE A NORMA E A PRÁTICA CONCILIATÓRIA:  
O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA NO  
FORTALECIMENTO DO ACESSO À JUSTIÇA E DA  
AUTOCOMPOSIÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Estadual de Londrina - UEL, como  
requisito parcial para a obtenção do título de  
Mestre em Direito Negocial.

Orientador: Profa. Dra. Tânia Lobo Muniz.

Londrina  
2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

RODRIGUES, AMANDA FERREIRA NUNES.

ENTRE A NORMA E A PRÁTICA CONCILIATÓRIA: : O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA NO FORTALECIMENTO DO ACESSO À JUSTIÇA E DA AUTOCOMPOSIÇÃO / AMANDA FERREIRA NUNES RODRIGUES. - Londrina, 2025.  
125 f.

Orientador: Tânia Lobo Muniz.

Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Programa de Pós-Graduação em Direito Negocial, 2025.

Inclui bibliografia.

1. acesso à justiça - Tese. 2. meios alternativos de solução de conflitos - Tese. 3. política pública - Tese. 4. Defensoria Pública - Tese. I. Lobo Muniz, Tânia . II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Programa de Pós-Graduação em Direito Negocial. III. Título.

CDU 34

AMANDA FERREIRA NUNES RODRIGUES

**ENTRE A NORMA E A PRÁTICA CONCILIATÓRIA:  
O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA NO  
FORTALECIMENTO DO ACESSO À JUSTIÇA E DA  
AUTOCOMPOSIÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Estadual de Londrina - UEL, como  
requisito parcial para a obtenção do título de  
Mestre em Direito Negocial.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientador: Profa. Dra. Tânia Lobo Muniz  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

---

Profa. Dra. Patrícia Ayub da Costa  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

---

Profa. Dra. Mirelle Neme Buzalaf  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Londrina, 8 de agosto de 2025.

## AGRADECIMENTOS

Como dizem, o melhor sempre fica por último, por isso, escrevo essa nota ao concluir a escrita da minha dissertação, fazendo questão de olhar para trás, lembrar da minha trajetória e reconhecer todos que, de alguma forma, contribuíram para o fim dessa etapa. Na realidade, um sonho que cultivo desde muito cedo.

Minha irmã costuma contar que, quando éramos crianças, minha brincadeira preferida era de “escola, aluna e professora”. E, é claro, eu sempre fazia o papel da professora. Desde então, meus pais, Anderson e Cibele, me incentivaram a seguir esse caminho, ao me oferecerem apoio emocional e o investimento necessário nos meus estudos. Acima disso, eles foram meus primeiros exemplos de dedicação e persistência, por isso, a eles, minha eterna gratidão. Estendo esse agradecimento aos meus irmãos, Letícia e Rodrigo, que sempre foram meus parceiros e compreenderam as minhas longas horas de estudo.

O tempo passou e o meu amado se tornou o meu principal companheiro, mais do que isso, a minha base. Ao meu marido, Gabriel, faltam palavras para expressar o quanto sou grata pelo apoio incondicional. Você esteve ao meu lado nos momentos mais difíceis ao longo dos meus estudos e foi quem me lembrou da promessa de um futuro melhor, por isso, dedico essa conquista a você. Seu incentivo, seu amor e sua presença fizeram toda a diferença no decorrer desses oito anos em que temos compartilhado juntos uma vida melhor.

Além disso, é por ele também que hoje eu agradeço a chegada do nosso filho Vicente. Meu amor, ainda em meu ventre, você foi e tem sido a minha maior motivação. Em meio aos desafios, foi por você que encontrei forças para seguir, concluir esta dissertação e conquistar meu título de mestre. Em breve, você estará aqui conosco, comemorando essa vitória que também já é sua.

Ao meu pet, Olívia, minha fiel companheira nas longas manhãs e tardes de estudo. Sua presença alegre e carinhosa tornou essa caminhada mais leve.

Agradeço à Universidade Estadual de Londrina (UEL), que acolheu esta paulista com carinho e respeito, abrindo espaço para a pesquisa e me oferecendo um ambiente fértil para o meu aprendizado e desenvolvimento acadêmico.

À minha orientadora, prof. dra. Tânia Lobo Muniz, minha gratidão por ter contribuído para o meu crescimento ao longo dessa trajetória. Agradeço também à prof. dra. Patrícia Ayub da Costa e, a ambas, pelos valiosos ensinamentos, pela

escuta generosa e por serem exemplos de profissionais. Vocês foram fundamentais na construção deste trabalho e na minha caminhada acadêmica.

Agradeço à prof. dra. Mirelle Neme Buzalaf pela gentil disponibilidade em compor esta banca e contribuir com seu conhecimento e leitura ao meu trabalho.

À Toledo Prudente, instituição que me formou e onde tive os primeiros contatos com o universo da docência, deixo meu agradecimento especial. Foi lá onde descobri definitivamente a minha vocação. Na pessoa do professor Sérgio Tibiriçá Amaral, que acreditou no meu potencial antes mesmo que eu própria o percebesse, agradeço pelas muitas oportunidades que me foram oferecidas e que marcam até hoje a minha trajetória.

Às minhas amigas e sócias, Jasminie e Maria Eduarda, que caminham comigo desde a faculdade, meu eterno reconhecimento e admiração. Foram vocês quem me acompanharam no início acadêmico e profissional e me ajudaram a trilhar esse caminho com dedicação, coragem e resiliência.

Aos amigos que fiz ao longo do mestrado, foi uma alegria dividir esse caminho com vocês. Em especial, agradeço à Anna Luiza Cremonesi, pela parceria, pelas conversas e pela amizade que tanto me apoiou. E à Laís Alves, por me acolher em sua casa quando precisei e levar alegria às nossas aulas.

Agradeço com carinho às minhas melhores amigas, Maria Eduarda Galhardo, Andressa Veneno Furlan e Mariana Delli Colli, que me acompanham nessa jornada há tanto tempo e sempre torceram por mim, e demais familiares, que também compreenderam as minhas ausências. A renúncia faz parte da vida acadêmica e a compreensão daqueles que me amam apenas me fortaleceu nesse processo.

Sou grata a todos os professores e pessoas que, de alguma forma, contribuíram para que eu chegasse até aqui. Reconheço que muitas pessoas fizeram parte disso, pois, como diria Carlito Paes: ninguém faz nada grande sozinho, e se fizer, é porque não é verdadeiramente grande.

Por fim, agradeço a Deus pela saúde, pela capacidade, pela força nos dias difíceis, por cada pessoa que colocou em meu caminho e, sobretudo, por ter me conduzido a trilhar justamente esse percurso. Existiam tantos outros, mas é neste que sou verdadeiramente feliz. Que nunca me falte fé, coragem e gratidão por tudo o que me foi concedido.

Meu muito obrigada.

**“É JUSTO QUE MUITO CUSTE O QUE MUITO ME VALE”**

SANTA TERESA DE JESUS

## RESUMO

RODRIGUES, Amanda Ferreira Nunes. **Entre a norma e a prática conciliatória: o papel da defensoria pública no fortalecimento do acesso à justiça e da autocomposição.** 2025. 121 f. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2025.

A pesquisa demonstra que a implementação da autocomposição na Defensoria Pública se alinha aos princípios de uma política pública de acesso à justiça. A análise parte do diagnóstico de um sistema adjudicatório em crise, marcado pela judicialização excessiva e pela ineficiência, e constata que os métodos autocompositivos representam uma resposta a esses desafios. Observa-se que, apesar do reconhecimento normativo dos meios consensuais, a prática institucional da Defensoria Pública ainda é desigual e desarticulada entre as unidades federativas. A metodologia empregada articula uma abordagem quali-quantitativa, combinando revisão sistemática de literatura, análise documental e um estudo de caso da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPE-SP). Foram examinadas, por meio da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública de 2025, iniciativas exitosas de estados como Rio Grande do Sul, Tocantins e Rio de Janeiro. O recorte empírico sobre a DPE-SP, selecionada por sua relevância e volume de atendimentos, revela que a instituição não contabiliza acordos extrajudiciais desde 2018, o que compromete a avaliação da efetividade de sua atuação. Os resultados indicam que o fortalecimento da autocomposição demanda a adoção de uma cultura institucional voltada à consensualidade, com investimentos em capacitação, educação em direitos e mecanismos de avaliação contínua. A pesquisa sustenta que a integração dos métodos de gestão de conflitos à Análise Econômica do Direito (AED) promove a desjudicialização de litígios, alinhando-se à justiça negocial e à eficiência no âmbito da Defensoria Pública. O estudo contribui, portanto, para uma leitura crítica da política pública de autocomposição, em conformidade com a linha de pesquisa e área de concentração em Direito Negocial.

**Palavras-chave:** acesso à justiça; defensoria pública; meios alternativos de solução de conflitos; política pública.

## ABSTRACT

RODRIGUES, Amanda Ferreira Nunes. **Between the norm and conciliatory practice:** the role of the public defender's office in Strengthening access to justice and self-composition. 2025. 121 p. Dissertation (Master's in Business Law) – Center for Applied Social Studies, State University of Londrina, Londrina, 2025.

The research demonstrates that the implementation of self-composition within the Public Defender's Office aligns with the principles of a public policy of access to justice. The analysis begins with the diagnosis of an adjudicatory system in crisis, marked by excessive judicialization and inefficiency, and finds that self-compositional methods represent a response to these challenges. It is observed that, despite the normative recognition of consensual means, the institutional practice of the Public Defender's Office remains unequal and uncoordinated across the federative units. The methodology employed articulates a qualitative-quantitative approach, combining a systematic literature review, documentary analysis, and a case study of the Public Defender's Office of the State of São Paulo (DPE-SP). Based on the 2025 National Public Defender's Office Survey, successful initiatives in states such as Rio Grande do Sul, Tocantins, and Rio de Janeiro were examined. The empirical focus on the DPE-SP, selected due to its relevance and high volume of cases, reveals that the institution has not recorded extrajudicial agreements since 2018, which compromises the assessment of the effectiveness of its performance. The results indicate that strengthening self-composition requires the adoption of an institutional culture oriented toward consensuality, with investments in training, rights education, and continuous evaluation mechanisms. The research argues that integrating conflict management methods with Law and Economics (AED) promotes the dejudicialization of disputes, aligning with negotiated justice and efficiency within the Public Defender's Office. The study therefore contributes to a critical reading of the public policy of self-composition, in accordance with the research line and concentration area in Negotiated Law.

**Key-words:** access to justice; public defender's office; alternative dispute resolution; public policy.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1 –</b>	Série de casos novos e processos baixados .....	21
<b>Figura 2 –</b>	Série do índice de conciliação.....	23
<b>Figura 3 –</b>	Força de trabalho da defensoria pública por unidade federativa.....	59
<b>Figura 4 –</b>	Encaminhamento após análise mais aprofundada da complexidade e da necessidade de envolvimento de profissionais de áreas específicas.....	66
<b>Figura 5 –</b>	Processos e procedimentos pré-processuais ingressados tiveram realizadas audiências de conciliação e mediação .....	82
<b>Figura 6 –</b>	Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo.....	83

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRAMAC	Atendimento Avançado Judiciário da Universidade Nove de Julho
ART	Artigo
CAM	Centro de Atendimento Multidisciplinar
CEJUSCs	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CF/1988	Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
CRMC- DPE/RS	Centro de Referência em Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul
DPE-SP	Defensoria Pública do Estado de São Paulo
FGV	Fundação Getúlio Vargas
NUPEMECs	Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
TACs	Termos de Ajustamento de Conduta
UAAJ UNINOVE	Atendimento Avançado Judiciário da Universidade Nove de Julho
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>ACESSO À JUSTIÇA: UM NOVO OLHAR SOBRE O SISTEMA DE JUSTIÇA BRASILEIRO .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1</b>	<b>Da inafastabilidade da jurisdição à efetividade do direito.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2</b>	<b>A crise do modelo adjudicatório.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3</b>	<b>As ondas renovatórias de acesso à justiça .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4</b>	<b>Meios extrajudiciais de solução de conflitos .....</b>	<b>29</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Negociação .....</b>	<b>33</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Mediação.....</b>	<b>35</b>
<b>2.4.3</b>	<b>Conciliação.....</b>	<b>40</b>
<b>3</b>	<b>A DEFENSORIA PÚBLICA E OS MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....</b>	<b>44</b>
<b>3.1</b>	<b>Modelos de assistência jurídica e a missão institucional da defensoria pública.....</b>	<b>44</b>
<b>3.2</b>	<b>Função Ombudsman dos defensores públicos e a atuação extrajudicial .....</b>	<b>51</b>
<b>3.3</b>	<b>Panorama nacional da defensoria pública: dados da pesquisa nacional .....</b>	<b>56</b>
<b>3.4</b>	<b>Recorte analítico institucional: aplicação na Defensoria Pública de São Paulo (DPE-SP) .....</b>	<b>61</b>
<b>3.5</b>	<b>Análise de procedimentos internos no âmbito da DPE-SP .....</b>	<b>64</b>
<b>4</b>	<b>A INSTRUMENTALIZAÇÃO DO TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS: ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL E PARCERIAS INSTITUCIONAIS .....</b>	<b>71</b>
<b>4.1</b>	<b>A autocomposição sob uma perspectiva econômica.....</b>	<b>71</b>
<b>4.2</b>	<b>Atuação pré-processual e os modelos de justiça negocial.....</b>	<b>77</b>
<b>4.3</b>	<b>A autocomposição como política pública de acesso à justiça .....</b>	<b>85</b>
<b>4.4</b>	<b>Panorama geral dos mecanismos autônomos</b>	

	<b>institucionalizados .....</b>	<b>92</b>
<b>4.5</b>	<b>A universalização do acesso à justiça: educação em direitos</b>	
	<b>.....</b>	<b>98</b>
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>102</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>105</b>
	<b>ANEXO I .....</b>	<b>114</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Esta dissertação propõe uma reflexão sobre como a Defensoria Pública pode se tornar protagonista na construção de um acesso à justiça mais eficiente, humano e dialogada, voltando-se o olhar para os métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação. O foco está em entender se a Defensoria, especialmente no Estado de São Paulo, está preparada para incorporar essas práticas de forma efetiva ou se ainda carece de estrutura, cultura institucional e políticas mais integradas.

Parte-se de uma reflexão crítica sobre o acesso à justiça no Brasil e do reconhecimento de que a judicialização excessiva dos conflitos pode se revelar pouco efetiva em determinados conflitos para oferecer respostas adequadas, céleres e satisfatórias, sobretudo, à população em situação de vulnerabilidade. Isso porque, o modelo adjudicatório tradicional, de natureza essencialmente adversarial, encontra-se sobrecarregado<sup>1</sup> e distante de alcançar os ideais constitucionais de uma justiça acessível, eficiente e promotora da dignidade humana. Diante desse cenário, os métodos autocompositivos, como a negociação, a mediação e a conciliação ganham relevo como instrumentos capazes de fomentar soluções mais participativas e restaurativas, que respeitem a autonomia das partes e contribuam para a pacificação social.

Sem ignorar a inafastabilidade da tutela jurisdicional, o trabalho parte do pressuposto de que o acesso à justiça deve ser compreendido para além do simples ingresso de ações judiciais, buscando, a partir da efetividade da prestação jurisdicional, que as partes alcancem seus objetivos em tempo razoável. Para tanto, toma-se como premissa a existência de mecanismos efetivos de resolução de conflitos que respeitem os sujeitos envolvidos, promovam o diálogo e viabilizem o exercício pleno da cidadania.

A partir desse cenário e em um recorte mais específico, busca-se compreender o papel institucional da Defensoria Pública, cuja missão constitucional não se limita à defesa técnica judicial, mas inclui a promoção dos direitos humanos e a garantia de acesso integral à justiça, o que abrange sua atuação extrajudicial e a implementação de estratégias em cooperação com políticas públicas já existentes, a exemplo dos

---

<sup>1</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em Números: 2024**. Brasília, CNJ, 2024. p. 158. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), bem como da criação de mecanismos próprios e autônomos, internalizados pela própria instituição.

Em outras palavras, a problemática de pesquisa teve como ponto de partida explorar o papel institucional da Defensoria Pública como facilitadora dos métodos autocompositivos de solução de conflitos no contexto do acesso à justiça. Mais especificamente, este trabalho buscou responder à seguinte pergunta central: as normativas e estruturas atualmente existentes são suficientes para promover a mediação e a conciliação no âmbito da Defensoria Pública de forma efetiva, ou ainda é necessária a construção de uma política institucional mais articulada, que ultrapasse o discurso normativo e se efetive como prática cotidiana?

Tal indagação partiu da observação de que muito embora a Defensoria Pública desempenhe um papel crucial no sistema de justiça brasileiro, a adoção de práticas autocompositivas ainda ocorre de forma pontual e desarticulada entre as unidades da federação. Em termos normativos, o fenômeno pode ser observado pela recente instituição da Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no âmbito da Defensoria Pública, por meio da Resolução CONDEGE nº 1/2024, que representa um marco importante para a consolidação de uma atuação extrajudicial coordenada nacionalmente. Contudo, sua tardia implementação, isto é, catorze anos após a Resolução CNJ nº 125/2010, evidencia resistências institucionais e culturais, bem como a necessidade de uma política pública que vá além das normativas e se concretize no cotidiano institucional.

O trabalho analisou a realidade observada no Estado de São Paulo — que, apesar de contar com a maior estrutura da Defensoria Pública, em termos absolutos, não possui uma política consolidada de autocomposição em nível estadual publicizada, tampouco contabiliza os acordos celebrados extrajudicialmente desde 2018, o que exemplifica os desafios enfrentados. Em contraste, experiências institucionais desenvolvidas em outros estados, como o Rio Grande do Sul, Tocantins e Rio de Janeiro, demonstram o potencial da mediação e da conciliação, sobretudo, quando estruturadas como política pública e integradas às estratégias institucionais de promoção de direitos.

Diante desse panorama, o objetivo geral foi analisar de que modo a Defensoria Pública pode fortalecer sua atuação na promoção dos métodos autocompositivos de solução de conflitos, contribuindo para a efetividade do acesso à justiça. A partir desse objetivo, o trabalho se desenvolveu em quatro capítulos principais. O primeiro

apresenta a evolução do conceito de acesso à justiça, explorando a crise do modelo adjudicatório e destacando a importância dos métodos consensuais no contexto contemporâneo, com base na teoria das ondas de Mauro Cappelletti e Bryant Garth.

O segundo capítulo examinou o papel institucional da Defensoria Pública na promoção dos meios adequados de solução de conflitos, analisando normativas, práticas e dados institucionais em âmbito nacional. O terceiro capítulo focou na atuação da Defensoria Pública com um recorte para o Estado de São Paulo, aprofundando o estudo de caso com base em relatórios, fluxos de atendimento e parcerias com CEJUSCs e entidades civis. O quarto capítulo, por fim, teve início com questões ligadas à eficiência institucional, sob o viés da Análise Econômica do Direito (AED), bem como estratégias de fortalecimento da autocomposição na fase pré-processual, destacando experiências exitosas e possíveis caminhos para a institucionalização da política pública de tratamento adequado de conflitos.

A metodologia adotada é quantitativa e qualitativa, combinando amostragem, revisão sistemática de literatura e análise documental de dados institucionais, relatórios e normativas da Defensoria Pública. Também foram analisadas pesquisas decorrentes de estudos de casos de unidades defensoriais com práticas consolidadas de autocomposição, com recorte especial para o Estado de São Paulo, devido à sua representatividade e volume de dados disponíveis.

A pesquisa se justifica pela urgência de se repensar os modos de acesso à justiça à luz dos princípios constitucionais e das necessidades reais da população, especialmente dos mais vulneráveis, em busca de soluções mais eficientes, dialógicas e transformadoras, reforçando o papel da Defensoria Pública como protagonista na construção de um modelo de justiça mais humano, acessível e eficaz.

Parte-se da hipótese de que, embora existam marcos normativos relevantes, a ausência de uma cultura institucional voltada à autocomposição, aliada à carência de capacitação, estrutura e articulação com parceiros estratégicos, limita significativamente o potencial transformador desses métodos na realidade defensorial. Assim, o fortalecimento da autocomposição no âmbito da Defensoria Pública exige mais do que novas leis — exige mudança institucional, investimentos em educação em direitos, redes colaborativas e vontade política.

Ao estudar o tratamento adequado de conflitos, essa pesquisa alinha-se à área de concentração do Programa de Mestrado em Direito Negocial, especialmente na linha de acesso à justiça, por dialogar com seus objetivos voltados à valorização dos

negócios jurídicos processuais, como meios legítimos de concretização da justiça negocial, em prol de uma cultura jurídica pautada na consensualidade e na ampliação do protagonismo das partes. Nesse contexto, propõe-se a articulação entre os mecanismos de gestão de conflitos e a AED, considerando sua contribuição para a racionalização da atividade jurisdicional, a desjudicialização dos litígios e a lógica da eficiência institucional.

## 2 ACESSO À JUSTIÇA: UM NOVO OLHAR SOBRE O SISTEMA DE JUSTIÇA BRASILEIRO

Este capítulo concentra-se na realização de uma releitura do acesso à justiça à luz das transformações sociais e institucionais que desafiam o sistema jurisdicional contemporâneo. A partir do princípio da inafastabilidade da jurisdição, consagrado constitucionalmente, será abordado que o verdadeiro acesso à justiça extrapola a simples possibilidade de acionar o Judiciário, exigindo efetividade e satisfação na resolução dos conflitos. Nesse contexto, a noção de justiça passa a incorporar novos critérios de eficiência e pluralidade de formas de solução adequada de conflitos.

O capítulo apresentará as chamadas ondas renovatórias de acesso à justiça, formuladas por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, com destaque para a primeira e a terceira onda, esta última que traz os meios alternativos de resolução de conflitos como instrumentos essenciais para a democratização da justiça. Em seguida, será feita uma análise crítica da crise do modelo adjudicatório tradicional, destacando seus limites diante da complexidade e do volume de demandas no Brasil. Por fim, serão conceituados os métodos autocompositivos, evidenciando como essas ferramentas podem oferecer soluções mais ágeis, adequadas e consensuais para os conflitos, reafirmando a centralidade do sujeito na construção de uma justiça negociada.

### 2.1 DA INAFASTABILIDADE DA JURISDIÇÃO À EFETIVIDADE DO DIREITO

A palavra *jurisdição* tem origem no latim: *juris*, que significa "direito", e *dicere*, que significa "dizer". Isso reflete a ideia de que, diante de um conflito jurídico, compete ao órgão julgador "dizer o direito", ou seja, aplicar a norma jurídica ao caso concreto. A jurisdição constitui o meio pelo qual o Estado exerce uma de suas funções fundamentais, a de resolver controvérsias, promovendo a aplicação e a concretização da lei. Trata-se, portanto, do alicerce sobre o qual se estrutura o Direito Processual, permitindo compreender como esse ramo do Direito atua na pacificação dos conflitos e, por essa razão, o estudo da jurisdição ocupa lugar central na dogmática processual.

Nos Estados primitivos, dominados por regimes autoritários, a jurisdição se confundia com o poder absoluto do governante e não havia garantia estatal para a tutela dos direitos dos cidadãos, isto é, cada um defendia-se por conta própria,

conhecido como autotutela<sup>2</sup>. Com o surgimento do Estado de Direito e, especialmente, do Estado Democrático de Direito, consolidou-se a separação entre os poderes, e o Estado passou a deter, com exclusividade, a função de aplicar a justiça.

Desde os primórdios, essa função era concentrada no magistrado, com base em normas previamente estabelecidas pelo legislador. Assim, as funções foram atribuídas a agentes distintos: ao juiz compete aplicar o direito (*dictio juris*), enquanto ao legislador compete a criação das leis (*conditor legis*)<sup>3</sup>.

A partir dessa organização, a jurisdição é entendida como uma das principais funções do Estado, exercida por meio do processo, um instrumento que permite aos cidadãos acessar a tutela jurisdicional<sup>4</sup>. Em outras palavras, essa jurisdição corresponde a uma função estatal, que se manifesta por meio do exercício do poder de aplicar o direito e resolver conflitos de interesses.

Na definição clássica de Chiovenda<sup>5</sup>, define-se jurisdição como sendo:

[...] a função do Estado que tem por escopo a atuação da vontade concreta da lei por meio da substituição, pela atividade de órgãos públicos da atividade de particulares ou de outros órgãos públicos, já no afirmar a existência da vontade da lei, já no tomá-la, praticamente, efetiva.

Como corolários do Estado Democrático de Direito, destacam-se a sujeição do povo e dos governantes às normas legais, bem como a separação entre as funções exercidas pelos poderes estatais<sup>6</sup>. Por essa razão, o Poder Judiciário assume a função jurisdicional, sendo responsável por garantir a aplicação da lei a todos, inclusive aos integrantes dos Poderes Executivo e Legislativo, assegurando o respeito e a supremacia da ordem jurídica<sup>7</sup>.

Influenciado pelo modelo inglês, o Brasil adota o sistema de jurisdição única, o que significa que todos os conflitos, inclusive aqueles relacionados ao Direito Administrativo, podem ser julgados pelo Poder Judiciário, não havendo um

---

<sup>2</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. Jurisdição e competência. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**. Belo Horizonte, n. 38, p. 145-182, 2000.

<sup>3</sup> *Ibidem*, 2000, p. 148.

<sup>4</sup> SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem**: um caminho para a crise do judiciário. Barueri, SP: Manole, 2005, p. 96.

<sup>5</sup> CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de Direito Processual Civil**. Vol 1, 2 e 3. São Paulo: Saraiva, 1942, p. 11.

<sup>6</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. Jurisdição e competência. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**. Belo Horizonte, n. 38, p. 145-182, 2000.

<sup>7</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. Jurisdição e competência. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**. Belo Horizonte, n. 38, p. 145-182, 2000.

contencioso administrativo independente e definitivo, como ocorre no modelo francês<sup>8</sup>.

À vista disso, a inafastabilidade da jurisdição foi incorporada como princípio ao ordenamento jurídico brasileiro em 1946, pela Constituição Federal, que conferiu ao acesso à justiça o status de um direito fundamental único, em resposta às limitações legais anteriores na apreciação de determinadas matérias impostas pelo regime de 1937<sup>9</sup>.

Como consequência, o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, estabelece que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, comando este que impõe limites à atuação do legislador, vedando tanto a exclusão de determinadas matérias do controle judicial quanto a criação de obstáculos indevidos ao pleno exercício do direito de ação. Assim, qualquer pessoa que tenha um conflito, possui o direito de obter uma resposta judicial, bem como o direito de demandar para a efetiva obtenção de uma decisão judicial.

Por outro lado, não se deve confundir jurisdição com o conceito de justiça, sendo esta última um valor ideal, abstrato e orientador. A justiça é um tema de grande complexidade e debate, permanecendo com um conceito aberto e em contínua transformação, já que à medida em que as relações humanas se tornam mais complexas, a compreensão sobre o que é justo e o modo de se alcançar a justiça também se transformam, conforme a evolução da sociedade.

Historicamente, práticas arcaicas, como as ordálias ou julgamentos divinos<sup>10</sup>, que hoje não seriam reconhecidas como formas legítimas de acesso à justiça, representavam formas aceitas de resolução de conflitos e eram vistas como práticas de justiça dentro do grupo social que as adotava.

A justiça tradicional, por sua vez, de raízes na cultura ocidental, teve sempre como principal característica a proclamação de um vencedor e um vencido, o que frequentemente resulta em um efeito colateral negativo: a ruptura dos laços sociais,

---

<sup>8</sup> STRECK, Lenio Luiz. **Jurisdição Constitucional**. 5a ed. rev. atual. e ref. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

<sup>9</sup> LENZA, Pedro. A amplitude do acesso à ordem jurídica justa. In: TAVARES, André Ramos; FERREIRA, Olavo A. V. Alves; LENZA, Pedro (coords.). **Constituição Federal 15 anos: mutação e evolução**. São Paulo: Método, 2003, p. 75.

<sup>10</sup> CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação civil pública**. Rio de Janeiro, Forense, 1999. p. 12.

especialmente em comunidades de convivência contínua, como famílias, vizinhanças, igrejas ou ambientes de trabalho<sup>11</sup>.

Portanto, a partir das diversas concepções de justiça, passamos a tratar do acesso à justiça como expressão do ideal de uma ordem jurídica justa.

Nos séculos XVIII e XIX, sob o paradigma do liberalismo (*laissez-faire*), o acesso à justiça era compreendido como um direito formal, limitado ao ato de propor ou responder a uma ação judicial, sendo considerado um direito natural que dispensava a intervenção estatal<sup>12</sup>. Naquela época, o Estado era caracterizado por apresentar uma postura passiva e dogmática, sem preocupações com a efetivação prática dos direitos dos cidadãos ou com as desigualdades na capacidade de reivindicá-los.

Com as revoluções sociais e a ascensão do Estado de bem-estar social nos séculos XX e XXI, emergiu uma nova compreensão sobre o papel do Estado, que passou a ser reconhecido como um agente ativo, responsável por assegurar direitos sociais fundamentais. Esse período marcou o início de esforços para garantir que os direitos formalmente proclamados fossem, de fato, acessíveis à população, por meio de ações estatais concretas que assegurassem os direitos sociais básicos.<sup>13</sup>

O debate sobre o acesso à justiça ganhou mais relevância a partir do Projeto Florença, na década de 1970, especialmente com a publicação da obra *Acesso à Justiça*, de Mauro Cappelletti e Bryant Garth<sup>14</sup>. A partir desse estudo, o acesso à justiça passou a ser compreendido sob dois vieses: garantir que todos possam acessar o sistema jurídico em condições de igualdade e assegurar que as decisões produzam efeitos justos tanto no plano individual quanto no social.

Pela clássica definição do jurista Kazuo Watanabe<sup>15</sup>,

[...] Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa.  
2. Uma empreitada assim ambiciosa requer, antes de mais nada, uma nova postura mental. Deve-se pensar na ordem jurídica e nas

---

<sup>11</sup> SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem**: um caminho para a crise do judiciário. Barueri, SP: Manole, 2005, p. 88.

<sup>12</sup> CAPELETTI, Mauro; Garth, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. 168 p. ISBN 9788588278295. Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>, p. 09.

<sup>13</sup> *Ibidem*, 1988, p. 10.

<sup>14</sup> *Ibidem*, 1988, p. 09.

<sup>15</sup> WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**: Participação e processo. Tradução São Paulo: Ed. Revista dos tribunais, 1988. p. 416.

respectivas instituições, pela perspectiva do consumidor, ou seja do destinatário das normas jurídicas, que é o povo, de sorte que o problema do acesso à Justiça traz à tona não apenas um programa de reforma como também um método de pensamento, como com acerto acentua Mauro Cappelletti.

Hoje, lamentavelmente, a perspectiva que prevalece é a do Estado, quando não do ocupante temporário do poder, pois, como bem ressaltam os cientistas políticos, o direito vem sendo utilizado como instrumento de governo para a realização de metas e projetos econômicos. A ética que predomina é da eficiência técnica, e não da equidade e do bem-estar da coletividade.

3. Há que se preocupar, outrossim, com o direito substancial, que, sobre ser ajustado à realidade social, deve ser interpretado e aplicado de modo correto. Já se disse alhures que, para a aplicação de um direito substancial discriminatório e injusto, melhor seria dificultar o acesso à Justiça, pois assim se evitaria o cometimento de dupla injustiça.

Humberto Theodoro Júnior afirma<sup>16</sup> que não seria apenas suficiente ao ideal de justiça “garantir a solução judicial para todos os conflitos; o que é imprescindível é que essa solução seja efetivamente “justa”, isto é, apta, útil e eficaz para outorgar à parte a tutela prática a quem tem direito, segundo a ordem jurídica vigente”.

Sob uma perspectiva constitucional, nota-se que o conceito de acesso à justiça varia no tempo e no espaço, influenciado por ideologias, costumes e valores de quem o interpreta. Assim, a jurisdição deve conduzir à justiça, pois estão ligadas de forma indissociável, a partir da ideia de conceder a cada um aquilo que lhe é devido: enquanto a justiça busca satisfazer os interesses das partes em conflito, a jurisdição, a partir de uma visão tradicional (romana), consiste tão apenas no ato de proferir uma decisão jurídica sobre o caso concreto, sem garantir que essa decisão leve, de fato, à satisfação ou pacificação dos envolvidos<sup>17</sup>.

Diante disso, a justiça e o valor que ela representa devem prevalecer sobre a literalidade da norma jurídica, cabendo ao intérprete do direito ir além do texto legal ao aplicar a lei ao caso concreto. O Direito, portanto, é um instrumento para alcançar essa justiça, seja ou não pela via judicial.

Desse modo, o acesso à justiça se concretiza quando é promovida uma solução justa para o conflito no caso concreto, atuando o poder estatal por meio de sua função

---

<sup>16</sup> THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil: processo de execução e cumprimento de sentença, processo cautelar e tutela de urgência**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 504.

<sup>17</sup> SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem: um caminho para a crise do judiciário**. São Paulo: Manole, 2005, p. 87.

jurisdicional, sempre que sua intervenção se fizer necessária. No entanto, no tópico seguinte, será abordada a crise do modelo tradicional de jurisdição, a qual tem impulsionado o Estado Democrático de Direitos a buscar mecanismos alternativos e mais adequados para tornar essa justiça efetiva, concreta e exequível.

## 2.2 A CRISE DO MODELO ADJUDICATÓRIO

Muito se discute sobre a crise do sistema tradicional de justiça baseado na imposição de decisões por um terceiro imparcial – ou, ainda, a crise do modelo adjudicatório. Isso porque, a prestação jurisdicional, de fato, assegura direitos, contudo, ela não é o único caminho, pois em determinadas situações, o Judiciário se torna o último meio para garantir direitos que estão sendo ameaçados ou negados.

Quando o dilema é a crise do Poder Judiciário, Grinover sustenta<sup>18</sup> que as causas estão tradicionalmente ligadas à lentidão dos processos judiciais, aos seus custos elevados, à burocracia, às falhas na assistência gratuita que comprometem o efetivo acesso à justiça, e, sobretudo, volume excessivo de ações judiciais, que afastam o Poder Judiciário da população e alimentam a litigiosidade reprimida, culminando em formas inadequadas de resolução do conflito.

Eduardo Cambi, ao abordar a crise do modelo adjudicatório e o excesso de demandas que são levadas ao Poder Judiciário sem necessidade, propõe uma reflexão inovadora ao trabalhar o conceito de “assédio processual”<sup>19</sup>. O autor sustenta que:

O assédio processual pode ser definido como a utilização abusiva dos instrumentos processuais com o intuito de postergar o provimento jurisdicional. Caracteriza-se, então, pela procrastinação do andamento do processo, por qualquer das partes ou pelo próprio juiz.

Igualmente afirma que o magistrado também pratica “assédio processual”, quando<sup>20</sup>, de forma reiterada, deixa de garantir o tratamento isonômico entre as partes; quando não assegura a razoável duração do processo; se omite diante de

---

<sup>18</sup> GRINOVER, Ada P.; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano L. **Mediação e gerenciamento do processo**: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. Rio de Janeiro: Atlas, 2007. E-book. ISBN 9788522466986. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522466986/>. Acesso em: 07 mai. 2025. p.2.

<sup>19</sup> CAMBI, Eduardo. Acesso (e descesso) à justiça e assédio processual. In: **Revista jurídica da escolha superior de advocacia da OAB-PR**, ano 2, número 1, abril 2017. Disponível em: <https://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2017/05/04.pdf>. Acesso em: 09 jul. 2025.

<sup>20</sup> Ibidem, 2017, s.p.

práticas que afrontam a dignidade da justiça; não promove ou até mesmo dificulta a autocomposição entre as partes; entre outros. Ainda, o autor defende que o excesso de formalismo constitui um dos principais fatores que contribuem para a morosidade da prestação jurisdicional, “na medida em que incentiva condutas processuais irresponsáveis e antiéticas, capazes de protelar a efetiva tutela dos direitos violados ou ameaçados”<sup>21</sup>.

Neste contexto, torna-se pertinente a realização de uma análise empírica para compreender melhor esse fenômeno. De acordo com os dados levantados pelo DataJud, a Base Nacional de Dados do Poder Judiciário, no último relatório publicado em 2023<sup>22</sup>, o Poder Judiciário brasileiro findou o ano com cerca de 83,8 milhões de processos pendentes, dos quais 18,5 milhões (22%) estavam suspensos, sobrestados ou arquivados provisoriamente, aguardando algum desdobramento jurídico futuro. Excluindo esses casos, restaram 63,6 milhões de processos em tramitação efetiva.

Quanto às novas ações judiciais, que representam a judicialização dos litígios, em 2023, foram ajuizadas 22,6 milhões de ações originárias, representando um aumento de 5,8% em relação ao ano anterior. Nesse período, o aumento no estoque total de processos (896 mil) foi superior à diferença entre os casos que ingressaram (35,3 milhões) e os que foram baixados (35 milhões)<sup>23</sup>, pois embora alguns processos não sejam novos, foram reativados após terem sido baixados anteriormente, voltando a figurar como pendentes de tramitação<sup>24</sup>.

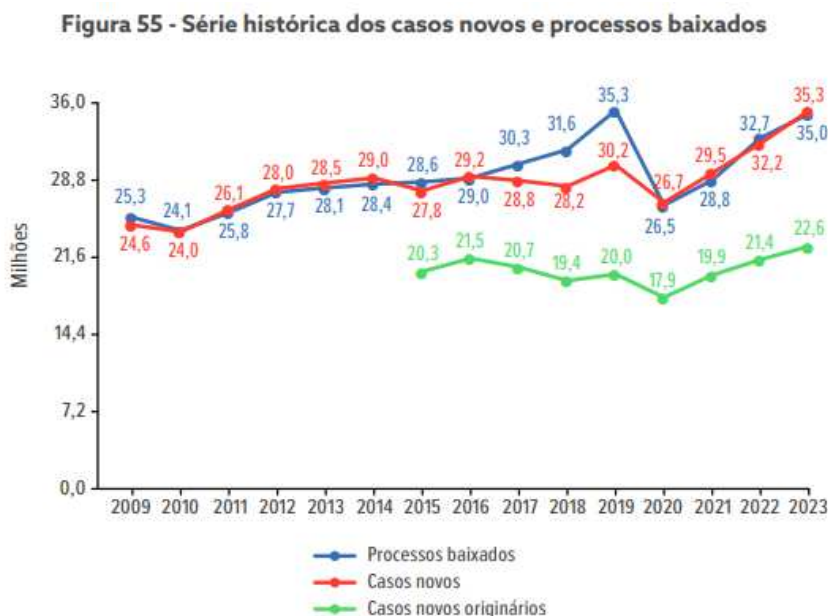
---

<sup>21</sup> *Ibidem*, 2017, s.p.

<sup>22</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Relatório Justiça em Números: 2024. Brasília, CNJ, 2024. p. 133 e seguintes. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

<sup>23</sup> *Ibidem*, 2024, p. 135.

<sup>24</sup> Para fins de compreensão metodológica, para que o DataJud realize a contagem dos processos, é necessário analisar as regras de parametrização de cada variável, que estão disponíveis no site do CNJ (<https://www.cnj.jus.br/sistemas/datajud/parametrizacao/>). Essas regras correspondem a critérios definidos com base nas classes, movimentos e assuntos das Tabelas Processuais Unificadas (TPU) do CNJ, permitindo identificar se um processo é considerado novo, em qual fase processual se encontra (conhecimento ou execução) e sua situação atual.

**Figura 1 - Série de casos novos e processos baixados**

**Fonte:** CNJ (2024, p. 133)

Os dados ainda demonstram os indicadores de desempenho do Poder Judiciário, com foco na taxa de congestionamento, que mede a proporção de processos que não foram resolvidos em relação ao total tramitado no ano<sup>25</sup>, refletindo a capacidade do Judiciário em lidar com seu acervo. Observa-se que a Justiça Estadual, com taxa média de congestionamento de 71,9% em 2023, apresenta variações consideráveis entre os tribunais, indo de 50,4% a 78,2%. Contudo, os números ainda são elevados.

Apesar dos persistentes índices de congestionamento e da sobrecarga estrutural que acomete o Poder Judiciário brasileiro, os dados mais recentes evidenciam um esforço contínuo das instituições em ampliar a capacidade de resposta frente à crescente judicialização. Em 2023, o Índice de Atendimento à Demanda (IAD) — que mede a capacidade do Judiciário de julgar os casos que ingressam no sistema — ficou em 99,2%, levemente abaixo do ideal de 100%. Ainda, a Justiça Estadual

<sup>25</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Relatório Justiça em Números: 2024. Brasília, CNJ, 2024. p. 158. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

apresentou desempenho positivo, com 100,9% de processos baixados, sendo que 16 dos 27 tribunais superaram essa marca<sup>26</sup>.

O número de processos baixados, por sua vez, refere-se àqueles que tiveram tramitação encerrada no sistema, o que revela não apenas a produtividade, mas também a adoção de estratégias de resolução mais ágeis e consensuais. Em 2023, foi registrado o segundo melhor desempenho da série histórica, com média de 2.063 processos baixados por magistrado, o que corresponde a cerca de 8,2 casos solucionados por dia útil, desconsiderando férias e recessos<sup>27</sup>. Tais números refletem o esforço dos juízes e servidores em enfrentar o volume excessivo de demandas, embora também evidenciem o desequilíbrio entre a quantidade de magistrados disponíveis e a complexidade dos casos em trâmite.

O relatório confirma que a grande maioria dos processos que deixaram o acervo do Poder Judiciário em 2023 se deu em razão de sentença ou decisão terminativa<sup>28</sup>. Dentre essas decisões, incluem aquelas proferidas por homologação de acordo ou conciliação, o que significa que, além das decisões judiciais tradicionais, os acordos firmados entre as partes, após homologados pelo juiz, também compõem os dados estatísticos de processos julgados e baixados no Poder Judiciário.

O relatório destaca que, em 2023, 12,1% das sentenças e decisões terminativas foram homologatórias de acordo, o que representou um aumento expressivo em relação aos anos anteriores<sup>29</sup>. Desde 2015, o número absoluto dessas decisões subiu de 3 milhões para 4 milhões, um crescimento de 32,2%<sup>30</sup>:

Quanto ao número de sentenças homologatórias, houve aumento ao longo de 8 anos na ordem de 32,2%, passando de 3 milhões sentenças homologatórias de acordo, no ano de 2015, para 4 milhões, em 2023. Em relação ao ano anterior, houve aumento de 386,5 mil sentenças homologatórias de acordo (10,8%).

---

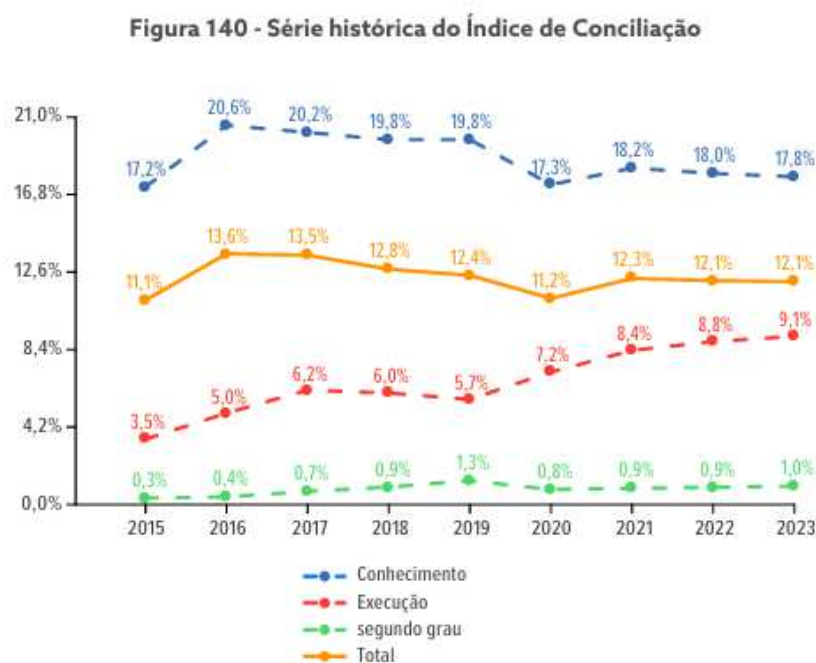
<sup>26</sup> *Ibidem*, 2024, p. 159

<sup>27</sup> *Ibidem*, 2024, p. 150.

<sup>28</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Relatório Justiça em Números: 2024. Brasília, CNJ, 2024. p. 136. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

<sup>29</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Relatório Justiça em Números: 2024. Brasília, CNJ, 2024. p. 252. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

<sup>30</sup> *Ibidem*, 2024, p. 253.

**Figura 2 - Série do Índice de Conciliação**

**Fonte:** CNJ (2024, p. 133)

Os avanços numéricos, embora relevantes, não eliminam a percepção de crise, pois decorrem, em grande parte, de iniciativas pontuais de enfrentamento da morosidade, como a homologação de acordos e a adoção de mecanismos autocompositivos, e não de uma reestruturação sistêmica capaz de tornar o Judiciário mais sustentável a longo prazo. Isso sugere que o modelo adjudicatório, vem exigindo a busca por alternativas<sup>31</sup>, tais como as implementadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que tem promovido de forma contínua a cultura da pacificação social por meio dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) e o "Prêmio Conciliar é Legal"<sup>32</sup>.

Diante desse cenário, o modelo adjudicatório tradicional indica que há uma crise marcada pelo excesso de demandas, morosidade na tramitação dos processos e insuficiência de magistrados e servidores frente ao grande volume de trabalho. Por

<sup>31</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os fundamentos da justiça conciliativa**. Revista de Arbitragem e Mediação. São Paulo: RT, v. 14, p. 16, jul. 2007.

<sup>32</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Relatório Justiça em Números: 2024. Brasília, CNJ, 2024. p. 251. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

outro lado, o mesmo contexto vem impulsionando o surgimento de alternativas à resolução de conflitos, cada vez mais compatíveis com as necessidades de uma justiça acessível, célere e efetiva. Assim, torna-se imprescindível explorar os elementos do acesso à justiça, especialmente a partir das contribuições teóricas de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, cujas "ondas renovatórias" explicam as tentativas de superação das barreiras estruturais, econômicas e institucionais enfrentadas pelo Poder Judiciário.

### 2.3 AS ONDAS RENOVATÓRIAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Embora os dados revelem uma dimensão importante da crise do Poder Judiciário, eles não esgotam seus reais problemas. Os entraves vão além da morosidade ou da sobrecarga do sistema e encontram raízes mais profundas nos obstáculos do acesso à justiça, conforme identificaram autores clássicos: para Mauro Cappelletti e Bryant Garth<sup>33</sup>, a efetiva concretização da justiça esbarra em três grandes barreiras, quais sejam o alto custo do processo (custas judiciais), as desigualdades entre as partes (econômicas, sociais e jurídicas), e a dificuldade de proteção dos interesses difusos e coletivos, que muitas vezes não encontram espaço adequado no modelo tradicional de justiça.

Esses entraves revelam que a crise do Judiciário pode estar diretamente relacionada à sua dificuldade de garantir, de forma ampla e equitativa, a justiça a todos os cidadãos, já que acesso ao Poder Judiciário não implica, necessariamente, no acesso à plena justiça.

Em relação ao custo do processo judicial<sup>34</sup>, além das taxas e emolumentos judiciais, os honorários advocatícios muitas vezes elevados tornam o acesso à jurisdição um privilégio para aqueles que possuem maior capacidade financeira. Logo, se o cidadão reconhece a via judicial como único meio para resolver seus conflitos, o requisito econômico pode se tornar seu primeiro limitador, principalmente diante das demandas de pequeno valor econômico - já que os custos processuais acabam sendo desproporcionalmente altos, tornando-se desvantajoso buscar uma solução jurisdicional.

---

<sup>33</sup> Cappelletti, Mauro; Garth, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. 168 p. ISBN 9788588278295. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ibr.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>, p. 15.

<sup>34</sup> *Ibidem*, 1988, p. 17.

A lentidão do sistema judicial é outro ponto de atenção, pois a demora na tramitação dos processos aumenta consideravelmente os custos financeiros e, muitas vezes, desmotiva os litigantes com menos recursos a prosseguir com a ação judicial. De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o tempo médio de duração de um processo no Brasil em 2024 é de quatro anos e três meses<sup>35</sup>, o que representa um número considerável e se torna ainda mais agravante àqueles com poucos recursos financeiros.

Outro fator determinante é a desigualdade entre as partes, que se manifesta de diversas formas. Aqueles com maior poder social e econômico possuem melhores condições de suportar os custos e os atrasos dos processos judiciais<sup>36</sup>, ao contrário de quem possui menos acessos a esses recursos. Isso reflete o propósito de reafirmar o princípio da isonomia em sua vertente material, e não propriamente na sua dimensão formal, a qual assegura igualdade de oportunidades e “tratamento uniforme de todos os seres humanos, resultando em igualdade real e efetiva de todos, perante todos os bens da vida”<sup>37</sup>.

Ademais, a falta de conhecimento jurídico por parte de muitas pessoas impede que reconheçam as injustiças sofridas e busquem uma solução legalmente adequada. Como exemplo, destaca-se a diferença significativa entre os chamados litigantes habituais, como empresas e grandes organizações, que possuem estratégias e recursos bem estruturados, e os litigantes eventuais, geralmente indivíduos sem experiência e com menos acesso a informações e recursos<sup>38</sup>.

Diante dos gargalos enfrentados para tornar o acesso à justiça efetivo, Cappelletti e Garth trouxeram soluções práticas para superar esses desafios, as quais foram organizadas em três fases ou ondas renovatórias, cada uma delas em conformidade com os obstáculos enfrentados à época.

---

<sup>35</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em Números: 2024**. Brasília, CNJ, 2024. P. 252. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

<sup>36</sup> Capeletti, Mauro; Garth, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. 168 p. ISBN 9788588278295. Disponível em: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diverso\\_s003/pdf.PDF](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diverso_s003/pdf.PDF), p. 18.

<sup>37</sup> SILVA, Fernanda Duarte Lopes Lucas da. **Princípio Constitucional da Igualdade**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003, p. 36.

<sup>38</sup> MACHADO, Vitor Gonçalves; SANTOS, Ricardo Goretti. Instituições financeiras enquanto litigantes habituais: uma análise crítica sobre suas vantagens competitivas no atual cenário de grande litigiosidade bancária. **Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central**, v. 17, n. 1, 23 nov. 2023. Disponível em: <https://revistapgbc.bcb.gov.br/revista/article/view/1184>. Acesso em: 09 fev. 2025.

A primeira onda diz respeito à prestação de assistência jurídica gratuita aos economicamente hipossuficientes, isso porque, os governos de diversos países reconheceram que a mera previsão normativa de direitos não seria suficiente; na prática, era necessário assegurar que esses direitos fossem igualmente acessíveis a todos. O sistema *judicare*, citado por Cappelletti e Garth<sup>39</sup> (1998, p. 35), é um exemplo de política adotada, na qual advogados particulares são pagos pelo Estado para atender aqueles que não podem arcar com os custos de um processo. Embora esse modelo represente um avanço, ele é criticado por não considerar as especificidades da população atendida, tratando os assistidos mais como números do que como sujeitos de direitos, o que pode prejudicar a qualidade do atendimento, em determinados casos.

Nos Estados Unidos, foi implementado um modelo diferente, no qual os advogados são contratados diretamente pelo governo, através de programas como o do *Office of Economic Opportunity*<sup>40</sup>. Esses profissionais atuam junto às comunidades carentes, com o objetivo de informar os cidadãos sobre seus direitos e estimulá-los a reivindicá-los, contribuindo para a formação de uma classe de advogados preparados para essa missão. Em países como a Suécia, foi adotado um modelo híbrido, que combina o sistema *judicare* com advogados públicos, permitindo que os cidadãos escolham entre um atendimento personalizado e equipes especializadas, adaptadas às demandas dos mais pobres<sup>41</sup>.

A segunda onda tratou da necessidade de garantir a representação de interesses coletivos e difusos, que não se encaixavam no modelo tradicional do processo civil, centrado em partes individualizadas<sup>42</sup>. Nesse novo contexto, surge o conceito de “direito público”, que impulsiona alterações estruturais na justiça, como a ampliação da legitimidade ativa, permitindo que indivíduos ou grupos representem coletividades, e a reformulação de conceitos como “citação” e “direito de ser ouvido”, visto que nem todos os afetados por um direito difuso podem participar diretamente do processo.

---

<sup>39</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988., p. 35.

<sup>40</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988., p. 41.

<sup>41</sup> *Ibidem*, 1988, p. 41.

<sup>42</sup> *Ibidem*, 1988, p. 50.

Como solução, vários países passaram a instituir mecanismos e instituições capazes de representar esses interesses, como é o caso do Ministério Público em países como a França, além de agências reguladoras e ações coletivas. As *class actions*, comuns nos EUA, permitem que um indivíduo represente um grupo sem necessidade de uma estrutura organizacional permanente<sup>43</sup>. No Brasil, o Ministério Público passou a ter um papel essencial na proteção dos direitos sociais e individuais indisponíveis, como estabelecido na Constituição de 1988 (art. 127 e 129), bem como no Código de Defesa do Consumidor, que legitima a atuação do MP em ações civis públicas (art. 82). A atuação dessa instituição inclui áreas como meio ambiente, infância, juventude, urbanismo e cidadania, assegurando proteção aos mais vulneráveis.

Contudo, mesmo com essas conquistas, tornou-se evidente a necessidade de repensar o acesso à justiça além da sua forma tradicional, fazendo surgir a terceira onda renovatória, que propõe uma abordagem mais adequada aos diferentes tipos de litígios, considerando que o modelo judicial convencional nem sempre oferece uma resposta eficaz. Como afirmam Cappelletti e Garth<sup>44</sup>, “a enorme demanda latente por métodos que tornem os novos direitos efetivos forçou uma nova meditação sobre o sistema de suprimento – o sistema judiciário”.

Esse novo enfoque defende reformas estruturais e procedimentais, como a criação de tribunais especializados, utilização de profissionais leigos, alterações no direito substantivo e o incentivo ao uso de mecanismos informais e extrajudiciais de resolução de conflitos<sup>45</sup>. Nesse sentido, além de criar esses métodos, é fundamental conscientizar a população sobre a sua utilidade, conforme destaca Cappelletti<sup>46</sup>, ao afirmar que a essência do movimento pelo acesso à justiça inclui tornar o processo judicial acessível a parcelas cada vez maiores da população.

O êxito dessa proposta também depende da escolha adequada das instituições que irão conduzir tais métodos e da fixação de padrões mínimos de garantia para assegurar sua legitimidade<sup>47</sup>. Países como o Canadá já aplicam com êxito práticas

---

<sup>43</sup> *Ibidem*, 1988, p. 60.

<sup>44</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988., p. 70.

<sup>45</sup> *Ibidem*, 1988, p. 71.

<sup>46</sup> *Ibidem*, 1988, p. 88.

<sup>47</sup> *Ibidem*, 1988, p. 89.

como mediação judicial, obrigatoriedade de mediação em ações familiares e outras formas de resolução alternativa de conflitos<sup>48</sup>.

Diante do exposto, quanto à primeira onda renovatória, que versa sobre a ampliação da assistência judiciária gratuita como forma de romper com as barreiras econômicas, a Defensoria Pública do Brasil exerce função primordial, enquanto órgão estatal incumbido de prestar orientação jurídica integral e gratuita aos cidadãos<sup>49</sup>. A Defensoria Pública assegura que a desigualdade econômica não se converta em exclusão jurídica, tanto é que a sua atuação não se restringe à representação técnica nos processos judiciais, mas também compreende a promoção da educação em direitos e o fortalecimento da cidadania<sup>50</sup> por meio de práticas de orientação preventiva e acolhimento institucional.

No que se refere à segunda onda, cujo foco recai sobre a representação dos interesses coletivos e difusos, por força da Lei Complementar n.º 80/1994, a Defensoria Pública possui legitimidade para ajuizar ações civis públicas e outros instrumentos voltados à tutela dos direitos transindividuais<sup>51</sup>, sobretudo daqueles pertencentes a grupos em condição de acentuada vulnerabilidade.

Por fim, a terceira onda, a mais relevante para os propósitos desta pesquisa, tal como delineada por Mauro Cappelletti e Bryant Garth<sup>52</sup>, enfatiza a necessidade de institucionalização de métodos adequados de resolução de conflitos por meio de instituições como a Defensoria Pública, ao reconhecer que o modelo adjudicatório tradicional nem sempre se revela o meio mais eficaz para a concretização da justiça, sobretudo em contextos marcados pela complexidade social e pela diversidade de demandas.

Portanto, observa-se que a atuação da Defensoria Pública não opera apenas como um instrumento de efetivação das três ondas do acesso à justiça, mas ao conjugar a prestação jurisdicional gratuita e a promoção de meios alternativos ou extrajudiciais de solução de conflitos, reafirma sua importância institucional como

---

<sup>48</sup> *Ibidem*, 1988, p. 84.

<sup>49</sup> Conforme previsto no artigo 134 da Constituição Federal de 1988.

<sup>50</sup> ESTEVES, Diogo et al. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025**. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025. p. 177.

<sup>51</sup> FENSTERSEIFER, Tiago. **Defensoria Pública na Constituição Federal**. 1ª Edição 2017. Rio de Janeiro: Forense, 2017. *E-book*. ISBN 9788530975937. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530975937/>. Acesso em: 07 mai. 2025. p. 109.

<sup>52</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988., p. 70

mecanismo de inclusão e promoção dos direitos dos grupos socialmente vulnerabilidades, sobretudo, visando o pleno acesso à justiça. Assim, torna-se crucial compreender os conceitos voltados a esses meios alternativos para o avanço dessa pesquisa.

#### 2.4 MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os meios alternativos de solução de conflitos tiveram origem no âmbito do direito privado, especialmente nas relações comerciais, onde a celeridade e a autonomia das partes são particularmente valorizadas. Com o tempo, esses mecanismos foram sendo incorporados a outras esferas do ordenamento jurídico, estendendo-se a conflitos que envolvem interesses patrimoniais, transacionais e, mais recentemente, a demandas de natureza coletiva, refletindo na busca pela gestão adequada dos conflitos na sociedade contemporânea.

No entanto, a institucionalização mais expressiva desses meios ocorreu no sistema jurídico americano, especialmente no final da década de 1970, quando em 1976, foi realizada nos Estados Unidos a Conferência Pound, que reuniu teóricos e profissionais do direito para discutir as insatisfações com o sistema tradicional de justiça estatal. Durante o evento, o americano Frank Sander propôs que os tribunais americanos adotassem um sistema de “múltiplas portas”, em um novo modelo de “Justiça Multiportas”<sup>53</sup>.

Foi no contexto americano, portanto, que surgiu as ADRs (*Alternative Dispute Resolution*), termo designado aos procedimentos de resolução de conflitos sem a intervenção judicial, consistente em alternativas que englobam outros meios de resolução dos conflitos, considerando os objetivos e as possibilidades de cada parte, bem como a relação entre os interesses e as opções disponíveis<sup>54</sup>.

A expressão “meio alternativo” significa reconhecer que a via judicial estatal ainda é considerada o padrão para resolver conflitos. Contudo, diante do cenário contemporâneo de justiça, esses meios deixaram de ser vistos meramente como

---

<sup>53</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016. p. 142.

<sup>54</sup> MUNIZ, Tânia Lobo; MOURA, Isabel Cristina de. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, v. esp, n. 39, p. 288-311, dez. 2018. ISSN: 01046594.

“alternativos” e passaram a integrar a categoria de “formas essenciais” ou “formas adequadas” de solução de conflitos<sup>55</sup>.

Kazuo Watanabe<sup>56</sup>, ao abordar o real propósito de um sistema alternativo de resolução de litígios, suscita uma importante reflexão: “afinal, os meios alternativos de solução de conflitos buscam garantir o acesso à Justiça para os mais vulneráveis ou apenas oferecer uma solução para a crise de sobrecarga do Poder Judiciário?” A partir dessa pesquisa, é possível sustentar que ambas as finalidades são compatíveis, e até mesmo complementares, dentro de uma perspectiva mais ampla de democratização e eficiência da justiça.

Entre esses meios, destaca-se a autocomposição<sup>57</sup>, em que as partes abrem mão, de forma unilateral, da imposição da vontade de terceiros para encontrarem uma solução conjunta, construída por elas, com caráter de negócio jurídico bilateral que faz prevalecer a autonomia privada. Ao contrário da atividade jurisdicional, o objetivo principal não é obter uma sentença proferida por um juiz, mas sim, um acordo que reflita o melhor interesse das partes<sup>58</sup>.

Ada Pellegrini Grinover destaca as duas principais vertentes dos meios alternativos de solução de conflitos<sup>59</sup>: a primeira de caráter judicial, voltada para a “desformalização do processo”, com o objetivo de torná-lo mais simples, rápido, acessível e econômico; e a segunda, de caráter extrajudicial, focada na “desformalização das controvérsias”, utilizando o meio mais adequado à satisfação do direito. Diego Faleck vai além<sup>60</sup> ao propor a criação de sistemas personalizados para

---

<sup>55</sup> FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados especiais cíveis e criminais**: comentários à Lei 9.099/1995. 4. ed. São Paulo: RT, 2005, p. 53.

<sup>56</sup> GRINOVER, Ada P.; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano L. **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução na prestação jurisdicional : guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. Rio de Janeiro: Atlas, 2007. E-book. ISBN 9788522466986. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522466986/>. Acesso em: 07 mai. 2025, p. 11.

<sup>57</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Meios extrajudiciais de solução de conflitos**: manual dos MESC's. 2. ed. Barueri: Manole, 2022. E-book. p.7. ISBN 9786555768145. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555768145/>. Acesso em: 06 jan. 2025. p. 07.

<sup>58</sup> Ibdem, 2022. p. 07.

<sup>59</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. Deformalização do processo e deformalização das controvérsias. **Revista de Processo**, n. 46, p. 60-83, São Paulo, abr.-jun. 1987, p. 63.

<sup>60</sup> FALECK, Diego. Introdução ao Design de Sistemas de Disputas: Câmara de Indenização 3054. **Revista Brasileira de Arbitragem**, v. 6, n. 23, p. 7-32, jul./set.2009. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.fernandartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/07/Faleck-Design-sistemas-de-disputas.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2024. p. 07.

tratar de conflitos específicos, considerando as particularidades de cada caso e buscando soluções mais eficientes, econômicas e participativas<sup>61</sup>.

Quanto à previsão normativa no Brasil, o Código de Processo Civil de 1973 já previa a audiência preliminar de tentativa de conciliação em seu art. 331, posteriormente, alterada pelas Leis nº 8.952/94 e 10.444/2002, que ampliaram a conciliação como uma prática obrigatória, incorporando-a como um dos deveres do magistrado.

Em 2010, o CNJ editou a Resolução nº 125/10<sup>62</sup>, que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. Essa norma legal instituiu os métodos de resolução de conflitos por vias conciliatórias, facilitando o acesso à justiça por meio da autocomposição<sup>63</sup> e definindo a criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

A Resolução nº 125/10 também consolidou o movimento pela conciliação ao instituir e garantir a prática da autocomposição em todo o país<sup>64</sup>, regulamentando que, antes de uma sentença judicial, os métodos alternativos devem ser priorizados. Além disso, a Resolução nº 125/2010 significou um importante marco na consolidação do conceito de Justiça Multiportas, idealizado por Frank Sander<sup>65</sup>, introduzindo a ideia de que a resolução de conflitos não deve se limitar ao processo judicial tradicional, mas buscar o instrumento mais adequado para cada tipo de conflito.

Entre os objetivos estratégicos dessa normativa, estabeleceu-se a necessidade de que os Tribunais do país registrassem a atuação dos CEJUSCs, criados a partir da Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei nº 7.244/1984) e da Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/1995), para a realização de audiências e sessões de

---

<sup>61</sup> FALECK, Diego. Introdução ao Design de Sistemas de Disputas: Câmara de Indenização 3054. **Revista Brasileira de Arbitragem**, v. 6, n. 23, p. 7-32, jul./set.2009. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/07/Faleck-Design-sistemas-de-disputas.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2024. p. 08.

<sup>62</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 25 jan. 2025.

<sup>63</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021, p. 69.

<sup>64</sup> GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & Judiciário no Brasil e nos EUA: condições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no judiciário**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

<sup>65</sup> CRESPO, Mariana Hernandez; SANDER, Frank. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tânia; e CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

conciliação e mediação, além de orientar e prestar informações aos cidadãos<sup>66</sup>.

Embora a Resolução nº 125/10 tenha representado um marco normativo importante na institucionalização da política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, com foco na mediação e conciliação, não se trata de uma iniciativa isolada do Poder Judiciário.

A promulgação da Lei nº 13.140/2015 (Lei Geral sobre Mediação e Meios Alternativos de Solução de Controvérsias) e o próprio Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105/2015), que prevê a instalação obrigatória dos CEJUSCs<sup>67</sup>, estimulam soluções consensuais para o conflito. O resultado é que diversas outras instituições, não apenas o Poder Judiciário, vem adotando diretrizes internas para fomentar práticas não adversariais, reconhecendo a importância dessas formas de resolução de conflitos para a efetividade dos direitos e a desjudicialização.

Tome-se como exemplo a Resolução nº 118, de 1º de dezembro de 2014<sup>68</sup>, editada pelo Conselho Nacional do Ministério Público, que dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público e a recente Portaria Normativa AGU nº 144, de 1º de julho de 2024<sup>69</sup>, que institui a Plataforma de Autocomposição Imediata e Final de Conflitos Administrativos no âmbito da Advocacia-Geral da União. Esses instrumentos evidenciam o avanço institucional na consolidação de políticas públicas voltadas à resolução consensual de conflitos e no âmbito da Defensoria Pública, essa lógica não pode ser diferente, exigindo-se o fortalecimento de estratégias que promovam a autocomposição como expressão do compromisso com o acesso qualificado à justiça.

Trata-se, portanto, de um movimento institucional amplo, que vem traduzindo uma mudança de posicionamento em todo sistema de justiça brasileiro. Entre os meios extrajudiciais de solução de conflitos, destacam-se a negociação, a mediação e a

---

<sup>66</sup> GABBAY, Daniela Monteiro. *Mediação & Judiciário no Brasil e nos EUA: condições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no judiciário*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.p. 193

<sup>67</sup> Dispõe o art. 165, CPC: Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

<sup>68</sup> BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Resolução nº 118, de 1º de dezembro de 2014**. Dispõe sobre a política de incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público. Disponível em: [https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Normas/Resolucoes/Resolucao\\_nº\\_118\\_autocomposicao.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Normas/Resolucoes/Resolucao_nº_118_autocomposicao.pdf). Acesso em: 9 jul. 2025.

<sup>69</sup> BRASIL. Advocacia- Geral da União. **Portaria Normativa AGU nº 144, de 1º de julho de 2024**. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 1 jul. 2024. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-normativa-agu-n-144-de-1-de-julho-de-2024-569928608>. Acesso em: 9 jul. 2025.

conciliação, como modelos de autocomposição pautados no diálogo construtivo, na participação ativa, na cooperação das partes e na eficiência.

#### 2.4.1 Negociação

A negociação pode ser definida como um meio básico de se obter aquilo que se deseja do outro, priorizando a mútua satisfação das partes<sup>70</sup>. Trata-se de uma forma de comunicação bidirecional, estruturada para alcançar um acordo, especialmente em situações nas quais as partes envolvidas compartilham alguns interesses, mas também possuem divergências. Embora seja uma prática comum no cotidiano, ser um bom negociador requer tempo, estudo e prática.

A principal diferença entre a negociação e os demais métodos está na ausência de um terceiro imparcial<sup>71</sup>. A negociação pode ser conduzida diretamente pelas partes interessadas ou por seus representantes, de forma parcial, o que a torna um instrumento flexível e adaptável a diversos contextos. Reconhecendo sua relevância, o Código de Processo Civil de 2015 (CPC) passou a valorizar expressamente as técnicas negociais, incentivando sua adoção como forma legítima e eficiente de resolução de conflitos.

A Escola de Negociação de Harvard, também conhecida como Projeto de Negociação de Harvard<sup>72</sup>, foi responsável por um importante avanço teórico e prático na área. Buscando superar os dois modelos tradicionais de negociação, um baseado na empatia e na concessão para evitar conflitos, e outro centrado na rigidez e na busca pela vitória a qualquer custo, o projeto desenvolveu a chamada “negociação baseada em princípios”.

Esse método parte da premissa de que as questões devem ser decididas buscando benefícios mútuos sempre que possível e, nos casos de conflito, insistir para que o resultado se fundamente em padrões objetivos e justos, e não na vontade unilateral de qualquer dos envolvidos. O objetivo central da negociação baseada em princípios é alcançar um resultado satisfatório para ambas as partes, sem recorrer a

---

<sup>70</sup> SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem - Mediação, Conciliação e Negociação - 11ª Edição 2023**. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. *E-book*. p.269. ISBN 9786559648191. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648191/>. Acesso em: 02 jan. 2025. p. 270.

<sup>71</sup> MARASCHIN, Márcia Uggeri (org.). **Manual de negociação baseado na Teoria de Harvard**. Brasília: Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal, 2017, p. 18.

<sup>72</sup> MARASCHIN, Márcia Uggeri (org.). **Manual de negociação baseado na Teoria de Harvard**. Brasília: Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal, 2017, p. 13.

artifícios ou manipulações, tratando o outro como parceiro na construção de um acordo vantajoso para todos<sup>73</sup>.

A Teoria de Harvard organiza a negociação em sete elementos fundamentais, divididos em critérios objetivos e subjetivos. Entre os objetivos destacam-se<sup>74</sup>: (1) interesses, que devem ser identificados para entender as motivações das partes; (2) opções, que envolvem a criação criativa de soluções para satisfazer esses interesses; (3) legitimidade, que exige basear decisões em padrões objetivos como leis e precedentes; e (4) alternativas à negociação, especialmente a MASA (Melhor Alternativa a um Acordo Negociado), fundamental para avaliar o poder de barganha.

Nos critérios subjetivos, estão<sup>75</sup>: (5) comunicação, que abrange fala, escuta ativa e linguagem corporal; (6) relacionamento, que valoriza a confiança para facilitar acordos presentes e futuros; e (7) compromisso, que diz respeito à formalização clara e exequível do acordo, com prazos e garantias. A negociação exige clara delimitação do objeto do conflito e a aplicação de técnicas que maximizem o alcance de acordos, considerando as três principais variáveis que moldam o sucesso da negociação: informação, tempo e poder<sup>76</sup>.

Para que a negociação por princípios seja bem-sucedida, Luis Antônio Júnior<sup>77</sup> sugere algumas recomendações, tais como: ouvir ativamente a parte contrária, demonstrar paciência e empatia, evitar prejulgamentos e proporcionar um ambiente receptivo. Além disso, há outras técnicas importantes, como, por exemplo, fazer perguntas abertas, identificar os interesses reais das partes e ingressar no processo de negociação com alternativas de desfecho, elementos que ampliam as chances de sucesso.

Assim, para o negociador, o domínio aprofundado do caso, da jurisprudência aplicável e do prognóstico dos possíveis desfechos judiciais amplia significativamente as chances de conduzir a negociação de forma estratégica e assertiva. Esse conhecimento técnico-jurídico não apenas fortalece a argumentação, mas também

---

<sup>73</sup> *Ibidem*, 2017, p. 14.

<sup>74</sup> MARASCHIN, Márcia Uggeri (org.). **Manual de negociação baseado na Teoria de Harvard**. Brasília: Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal, 2017, p. 15.

<sup>75</sup> *Ibidem*, 2017, p. 21.

<sup>76</sup> COHEN, Herb. **Você pode negociar qualquer coisa**. Rio de Janeiro: Record, 1993.

<sup>77</sup> SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem - Mediação, Conciliação e Negociação - 11ª Edição 2023**. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. *E-book*. p.269. ISBN 9786559648191. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648191/>. Acesso em: 02 jan. 2025. p. 273.

permite a construção de soluções mais realistas e compatíveis com os interesses das partes, favorecendo a efetiva pacificação do conflito.

#### 2.4.2 Mediação

Por sua vez, a “mediação” indica o ato ou efeito de mediar, sinônimo de intercessão, intervenção, intermédio e interposição, segundo define o dicionário Aurélio<sup>78</sup>. A mediação é um meio consensual de resolução de conflitos que envolve a atuação de um terceiro imparcial, conhecido por facilitador, o qual promove a comunicação entre as partes, ampliando a percepção sobre a controvérsia e permitindo que os envolvidos protagonizem soluções para os seus conflitos. Ao contrário de métodos adjudicativos, a mediação não implica imposição de decisões, mas sim, no estímulo da cooperação entre as partes em prol de resultados mais eficazes e satisfatórios.

A mediação é um processo voluntário e informal, conduzido por um mediador qualificado, que usa estratégias e técnicas específicas para favorecer o diálogo, enquanto meio democrático de resolução de conflitos<sup>79</sup>. Esse terceiro imparcial não é responsável por julgar ou sugerir soluções, mas construir um espaço seguro para que as partes envolvidas explorem seus interesses comuns e criem alternativas benéficas entre si, preservando as relações interpessoais.

No Brasil, a mediação recebeu amparo normativo com a Resolução 125/2010 do CNJ<sup>80</sup>, que instituiu a Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, e com o Código de Processo Civil, que estabelece a atuação do mediador em casos de vínculo prévio entre as partes. A Lei da Mediação formalizou sua definição como uma atividade técnica exercida por um terceiro imparcial, sem poder decisório, escolhido pelas partes para auxiliá-las na busca de soluções consensuais.

A principal vantagem da mediação é sua capacidade de preservar as relações e estimular a cultura de paz, permitindo que os envolvidos encontrem soluções eficazes e duradouras, eliminando a competitividade e promovendo uma comunicação

---

<sup>78</sup> FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Disponível em: <https://www.dicionarioaurelio.com>. Acesso em: 08 fev. 2025.

<sup>79</sup> DALLA, Humberto. Prefácio. In: SPENGLER, Theobaldo; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). *Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas*. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012. p. 07.

<sup>80</sup> (Resolução n. 125 de 29/11/2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611f faaaa2655.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2025.

colaborativa<sup>81</sup>. O objetivo é que, ao observar a cooperação de uma parte, a outra também adotará o mesmo comportamento, elevando, assim, as chances de resolução do conflito.

Tartuce explica que<sup>82</sup> “a mediação permite que os envolvidos na controvérsia atuem cooperativamente em prol de interesses comuns ligados à superação de dilemas; afinal, quem poderia divisar melhor a existência de saídas produtivas do que os protagonistas da história?”.

Assim, foram estruturados diversos modelos de mediação, cada um com características e objetivos específicos, de modo que a cultura de paz almejada não esteja ligada à necessidade de extinção de conflitos, mas sim, pela possibilidade de transformá-los, de acordo com as características do caso. Entre os mais reconhecidos estão o modelo tradicional-linear de Harvard, o transformativo, o circular-narrativo e o interdisciplinar<sup>83</sup>; tais modelos estruturam o procedimento e guiam o mediador na condução do processo.

O modelo de mediação tradicional-linear de Harvard (facilitativo) foi desenvolvido a partir do Programa de Negociação da Faculdade de Direito de Harvard, por William Ury e Roger Fisher. Esse modelo busca separar as pessoas do problema, focar nos interesses das partes em vez de suas posições, criar soluções que tragam benefícios mútuos e adotar critérios objetivos. Segundo Cahali<sup>84</sup>, esse modelo é utilizado para negociações cooperativas, tendo em vista que o mediador facilita o diálogo ao distanciar as pessoas da questão em si e ao distinguir entre posições e interesses, priorizando os seus interesses. O mediador também estimula uma avaliação objetiva da situação e busca por soluções criativas que tragam vantagens para ambas as partes.

Os defensores desse modelo enxergam o conflito como um obstáculo e consideram a mediação como um processo voltado para a resolução de problemas, com o objetivo de alcançar um consenso entre as partes<sup>85</sup>. Muito embora o mediador

---

<sup>81</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016. p. 175.

<sup>82</sup> Ibidem, 2016, p. 175.

<sup>83</sup> MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de Conflitos**. São Paulo: SRV Editora LTDA, 2020. E-book. ISBN 9786558110477. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786558110477/>. Acesso em: 02 jan. 2025. p. 19.

<sup>84</sup> CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: mediação: conciliação: tribunal multiportas**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais: Thomson Reuters, 2018., p. 105.

<sup>85</sup> MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de Conflitos**. São Paulo: SRV Editora LTDA, 2020. E-book. ISBN 9786558110477. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786558110477/>. Acesso em: 02 jan. 2025. p. 20.

precise ser imparcial e não intervir diretamente nas negociações dos interesses das partes, conduzir o processo de maneira a facilitar a obtenção de um acordo é essencial neste modelo. O foco é incentivar o diálogo e a negociação, motivando as partes a apresentarem suas propostas que favoreçam a resolução do conflito, tendo como objetivo a obtenção de um acordo.

O modelo transformativo, desenvolvido por Robert Bush e Joseph Folger e descrito em seu livro "A Promessa da Mediação" de 1994, tem como principal característica a mudança de percepção dos envolvidos<sup>86</sup>. Diferentemente do que o modelo que se concentra exclusivamente na obtenção de um acordo, este busca a validação e o reconhecimento mútuo, destacando valores e promovendo transformações positivas nas relações interpessoais.<sup>87</sup> Cahali<sup>88</sup> adverte que o objetivo desse modelo é promover uma verdadeira transformação nas vidas das pessoas, ampliando sua conscientização em relação aos conflitos e incentivando o respeito pelas posições alheias, o que, por sua vez, irá aprimorar a qualidade das interações sociais.

Esse modelo transformativo se estrutura sobre dois princípios fundamentais: empoderamento e reconhecimento<sup>89</sup>. O primeiro permite que as partes se fortaleçam, reconhecendo suas próprias capacidades, enquanto o segundo envolve a aceitação e valorização dos interesses e necessidades da outra parte, ainda que suas emoções e comportamentos sejam distintos. Essas abordagens favorecem uma comunicação respeitosa e permite que as partes compreendam seus reais interesses e reconheçam a legitimidade dos interesses do outro, promovendo uma dinâmica de colaboração e respeito. O acordo é uma consequência desse processo.

Por sua vez, o modelo circular-narrativo, desenvolvido por Sara Cobb, busca oferecer uma perspectiva sistêmica às partes envolvidas, enfatizando a relevância das pessoas e das circunstâncias ao redor. Esse modo enfatiza as interações entre os envolvidos, mas também a busca por um entendimento comum, denominado

---

<sup>86</sup> BUSH, Robert A; FOLGER, Baruch Joseph P. **Mediation and Social Justice: Risks and Opportunities**. Philadelphia: Journal of Dispute Resolution, 2012. p. 05.

<sup>87</sup> Ibidem, 2012, p. 07.

<sup>88</sup> CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: mediação: conciliação: tribunal multiportas**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais: Thomson Reuters, 2018., p. 105.

<sup>89</sup> BUSH, Robert A; FOLGER, Baruch Joseph P. **Mediation and Social Justice: Risks and Opportunities**. Philadelphia: Journal of Dispute Resolution, 2012. p. 50.

"narrativo" por se basear essencialmente na comunicação<sup>90</sup>. Os mediandos são incentivados a compartilhar suas visões sobre o conflito, discutindo a essência da divergência, suas incertezas sobre a postura da outra parte e as influências externas no desentendimento.

O mediador desempenha um papel fundamental ao guiar os mediandos a superarem suas versões individuais do problema, criando uma narrativa comum e colaborativa. Esse processo de resolução compartilhada do conflito é facilitado pelo mediador, que promove uma escuta atenta e compreensão, permitindo que as partes se sintam acolhidas e motivadas a fornecer novas informações que possam contribuir para uma solução<sup>91</sup>. Como observa Cahali,<sup>92</sup> a comunicação é central no modelo circular-narrativo, uma vez que impulsiona uma reflexão sobre o conflito, identificando perspectivas e construindo novas narrativas com a ajuda do mediador.

Para aplicar essa abordagem, Demarchi<sup>93</sup> ensina que o mediador faz uso de perguntas circulares e reflexivas, direcionadas a cada parte, mas de forma que envolvam ambas, fazendo com que um participante reflita sobre sua própria posição ao pensar que está falando sobre o outro. Como exemplo, Demarchi explica<sup>94</sup>: "O que você acha que levou seu sócio a tomar essa decisão sobre o contrato?" ou "O que você imagina que seu marido esperava do casamento?".

Tais questionamentos contribuem para desvendar ilusões e suposições, promovendo o diálogo ao eliminar interferências e manter o foco principal no conflito. Defensores desse modelo entendem a mediação como um processo de verbalização e reconstrução do conflito<sup>95</sup>, em que as partes compartilham suas perspectivas e criam

---

<sup>90</sup> SOLER, Garrido Salvador; GOMEZ, Munuera Pilar. Cobb, Sara (2013). "Speaking of Violence. The Politics and Poetics of Narrative in Conflict Resolution". **Cuadernos de Trabajo Social**, p. 139-140. 2015. Disponível em: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/49394>. Acesso em: 21 jun. 2024. p. 139.

<sup>91</sup> SOLER, Garrido Salvador; GOMEZ, Munuera Pilar. Cobb, Sara (2013). "Speaking of Violence. The Politics and Poetics of Narrative in Conflict Resolution". **Cuadernos de Trabajo Social**, p. 139-140. 2015. Disponível em: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/49394>. Acesso em: 21 jun. 2024. p. 140.

<sup>92</sup> CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: mediação: conciliação: tribunal multiportas**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais: Thomson Reuters, 2018., p. 106.

<sup>93</sup> DEMARCHI, Juliana. **Mediação: proposta de implementação no processo civil brasileiro**. 2007. 317 fls. Tese (Doutorado em Direito Processo Civil) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007, p. 122.

<sup>94</sup> Ibdem, 2007, p. 162.

<sup>95</sup> MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de Conflitos**. São Paulo: SRV Editora LTDA, 2020. E-book. ISBN 9786558110477. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786558110477/>. Acesso em: 02 jan. 2025, p. 21.

uma narrativa comum, transformando o problema original em um desafio a ser enfrentado conjuntamente.

Por último, no modelo interdisciplinar de Daniel Bustelo Eliçabe-Uriol, os casos são abordados por uma equipe multidisciplinar, responsável por determinar as ações necessárias<sup>96</sup>. Bustelo ressalta a importância de o mediador ter conhecimentos em psicologia, o que o ajuda a compreender melhor as dinâmicas familiares e a aplicar a estratégia mais adequada para uma negociação bem-sucedida, além disso, é fundamental que o mediador esteja consciente de seus próprios conflitos internos, para evitar que suas crenças interfiram no processo de mediação.

Cumprido salientar que a mediação se difere do aconselhamento sem compromisso e de outras formas de autocomposição, na medida em que o mediador assume o papel de facilitador do diálogo, abordando os problemas de maneira abrangente e sistêmica<sup>97</sup>. Essa abordagem tem como objetivo identificar opções e alternativas que atendam às necessidades das partes, como ocorre, por exemplo, na mediação familiar<sup>98</sup>.

Por fim, destaca-se um modelo específico que, embora guarde semelhanças com a mediação, configura uma técnica própria: a facilitação assistida<sup>99</sup>. Voltada especialmente para processos coletivos e contextos institucionais, essa abordagem se diferencia pela atuação estratégica do facilitador, que assume uma postura de parcialidade objetiva em favor da construção de soluções consensuais voltadas ao interesse público ou coletivo. Zapparolli<sup>100</sup> a descreve como um “processo técnico para a articulação de diversos instrumentos e redes, visando à solução de problemas e demandas específicas (...) em que há uma parcialidade objetiva do facilitador, um terceiro, em favor do resultado a ser alcançado”.

Para facilitar o acordo, existem diversas técnicas buscando estimular a solução amigável, a exemplo do termo *nudges*, que em português significa "empurrãozinho"

---

<sup>96</sup> MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de Conflitos**. São Paulo: SRV Editora LTDA, 2020. E-book. ISBN 9786558110477. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786558110477/>. Acesso em: 02 jan. 2025., p. 21.

<sup>97</sup> REITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. *Mediação Familiar: Uma intervenção em busca de paz*. Porto Alegre, 2001, p. 52.

<sup>98</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Apresentação - Desatando Nós E Criando Laços: Os Novos Desafios Da Mediação Familiar**. Belo Horizonte, 2012.

<sup>99</sup> ZAPAROLLI, Célia Regina. Políticas Públicas de justiça e a mediação de conflitos intrafamiliares em contextos de crimes processados pelas leis 9.099/1995 e 11.340/2006. In: SALLES, Carlos Alberto de. **As grandes transformações do processo civil brasileiro – Homenagem ao Professor Kazuo Watanabe**. São Paulo: Quatier Latin, 2009, p. 542.

<sup>100</sup> *Ibidem*, 2009, p. 542.

ou "cutucada", um conceito originário da economia comportamental, por Daniel Kahneman<sup>101</sup>, que investiga os efeitos psicológicos, sociais e econômicos do comportamento humano, estudando os vieses que influenciam a tomada de decisão. Um viés funciona como uma lente que distorce uma perspectiva, proporcionando uma visão diferente das coisas e, conseqüentemente, influenciando as decisões baseadas nessa percepção.

Thaler<sup>102</sup> destaca que o propósito de um arquiteto de escolha consciente é auxiliar as pessoas a fazerem escolhas melhores dentro de sua própria autonomia. Enquanto um incentivo comportamental, os *nudges* consistem em um meio de induzir as pessoas a tomarem determinadas decisões, por isso, passou-se a utilizá-los para implantar políticas públicas e efetivar direitos fundamentais, tais como o próprio acesso à justiça.

Concluindo o conceito e os diferentes modelos da mediação, embora cada um deles possua suas particularidades, todos eles enfatizam o diálogo e a construção de soluções conjuntas como caminhos para resolver conflitos. A seguir, analisar-se-á suas diferenças com a conciliação.

### 2.4.3 Conciliação

Assim como a mediação, a conciliação é um método autocompositivo de resolução de conflitos que pressupõe a atuação de um terceiro imparcial, o conciliador, sem que haja imposição de uma decisão por parte de um juiz ou árbitro. No entanto, para compreender adequadamente o conceito de conciliação, é necessário analisar suas semelhanças e distinções em relação à mediação, uma vez que ambos representam os principais mecanismos consensuais previstos no ordenamento jurídico brasileiro, cada qual com características próprias quanto ao papel do facilitador e à natureza do conflito envolvido.

Os aspectos comuns à mediação e à conciliação, estão ligados à cinco principais elementos<sup>103</sup>: 1) a presença de um terceiro imparcial; 2) a promoção da comunicação entre os envolvidos; 3) a não imposição de soluções; 4) o incentivo para

---

<sup>101</sup> CUNHA, José Adson; AGUIAR, Yuska Paola Costa; PONTES, Josinaldo; SILVA, Mirelly da. Como influenciar decisões em ambientes digitais através de nudges? Um mapeamento sistemático da literatura. In: Workshop Sobre Aspectos Sociais, Humanos E Econômicos De Software (Washes), 5., 2020, Cuiabá. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2020. p. 42.

<sup>102</sup> THALER, Richard H. **Nudge, not Sludge**. Science, New York, v. 361, n. 6401, p. 431, 3 aug. 2018. Disponível em: <http://science.sciencemag.org>. Acesso em: 25 fev. 2022. p. 431.

<sup>103</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016. p. 177.

que as partes busquem soluções por si mesmas; 5) o uso da autonomia privada para criar opções que resolvam o impasse. Em suma, em ambos os casos, um terceiro (mediador ou conciliador) intercede para facilitar o diálogo e garantir a comunicação eficaz, que por sua vez, está impedido de oferecer opiniões pessoais, fazer julgamentos ou avaliar qualquer uma das partes.

Para Sales<sup>104</sup>, a principal diferença entre a mediação e a conciliação está no conteúdo/teor de cada instituto. Assim, “na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial”, enquanto, “na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes ao acordo.”

Assim, ao contrário da mediação, onde o mediador facilita o diálogo e a comunicação entre as partes, o conciliador possui um papel mais ativo na condução das discussões, pois sugere, interfere, aconselha, buscando diretamente um acordo. Esse conciliador não apenas auxilia na comunicação, como também orienta as partes para que alcancem um denominador comum, com o objetivo de resolver ou prevenir litígios de forma efetiva.

Fernanda Levy<sup>105</sup> corrobora essa visão, afirmando que enquanto o conciliador auxilia as partes a alcançarem um acordo por meio de concessões recíprocas, o mediador, com técnicas específicas, atua de forma imparcial, sem poder de julgamento ou sugestão, “acolhendo os mediandos e proporcionando-lhes oportunidades de comunicação eficaz para que construam conjuntamente a melhor solução para o conflito”.

A conciliação pode se dar nos âmbitos judicial e extrajudicial.

A conciliação judicial ocorre no decorrer de um processo, atividade voltada para o processo<sup>106</sup>. De acordo com o art. 334 do CPC, a audiência de conciliação é uma das primeiras etapas processuais, uma vez que o magistrado, “ao constatar que a petição inicial cumpre os requisitos essenciais, não sendo o caso de improcedência liminar do pedido, designará audiência de conciliação ou de mediação”. Ainda, ela

---

<sup>104</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 38.

<sup>105</sup> LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. *Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem*. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 57.

<sup>106</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Meios extrajudiciais de solução de conflitos: manual dos MESCs**. 2. ed. Barueri: Manole, 2022. *E-book*. p.51. ISBN 9786555768145. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555768145/>. Acesso em: 02 jan. 2025. p. 51.

pode ocorrer quando as partes, durante qualquer fase judicial, chegam a um consenso sobre o objeto do conflito e esse acordo é homologado pelo juiz. Em ambos os casos, o acordo de vontades resultará em uma sentença homologatória, que se tornará um título executivo judicial.

Por outro lado, a conciliação extrajudicial ocorre fora do âmbito judicial, exteriorizada por meio de um contrato, também conhecido como transação<sup>107</sup>. Nesse processo, as partes chegam a um acordo através de concessões mútuas, formalizando esse acordo por escrito, com a assinatura dos envolvidos e das testemunhas. Esse tipo de acordo também se configura como um título executivo extrajudicial.

A respeito disso, cabe ressaltar que a conciliação e a transação frequentemente aparecem como termos sinônimos na legislação civil e processual civil, sendo utilizados de forma intercambiável em diversos dispositivos normativos. Um exemplo disso pode ser observado no artigo 584, III, do CPC de 1973 (revogado pela Lei nº 11.232/2005), que, ao tratar dos títulos executivos judiciais, incluía "a sentença homologatória de conciliação ou de transação". Contudo, em outros momentos, os termos parecem ter significados distintos.

O artigo 487, III, b, do CPC/2015 (revogado art. 269, III, do CPC/73) estabelece que o processo será extinto com julgamento de mérito quando as partes "transigirem", deixando de mencionar a conciliação. Por outro lado, o artigo 334, do CPC/2015 (revogado artigo 331, § 1º, do CPC/73) menciona que, se ocorrer a conciliação, esta será reduzida a termo e homologada por sentença, mas não se refere à transação.

Com isso, percebe-se que a própria legislação não adota uma definição clara da distinção entre um e outro, muitas vezes, utilizando expressões com significados distintos em contextos similares. Seja como for, a conciliação é um ato voltado para a resolução ou prevenção de litígios, com foco na conduta das partes, que se reconciliam. A transação, por sua vez, trata do conteúdo do acordo, ou seja, o que ficou decidido pelas partes - o que nos leva a crer que, no contexto processual, a conciliação ocorre por meio da transação, já que as partes se conciliam ao transigir<sup>108</sup>.

---

<sup>107</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Meios extrajudiciais de solução de conflitos: manual dos MESCs**. 2. ed. Barueri: Manole, 2022. *E-book*. p.51. ISBN 9786555768145. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555768145/>. Acesso em: 02 jan. 2025.

<sup>108</sup> GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Meios extrajudiciais de solução de conflitos: manual dos MESCs**. 2. ed. Barueri: Manole, 2022. *E-book*. p.51. ISBN 9786555768145. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555768145/>. Acesso em: 02 jan. 2025. p. 51.

No Brasil, a conciliação é vista como próxima do modelo de mediação avaliativa, o que destaca a necessidade de distinguir os diferentes tipos de mediação. Nos Estados Unidos, por exemplo<sup>109</sup>, a mediação avaliativa envolve um mediador que dá sua opinião e propõe soluções reais, enquanto o modelo facilitativo foca em melhorar a comunicação entre as partes, sem interferir nas suas decisões. Existe um debate sobre qual abordagem deve prevalecer, com a maioria da doutrina defendendo a mediação facilitativa para preservar a autonomia das partes envolvidas.

Portanto, uma vez explorados os métodos autocompositivos de solução de conflitos, é fundamental compreender o papel da Defensoria Pública na aplicação dessas ferramentas, especialmente na fase pré-processual, onde os métodos autocompositivos podem ser decisivos para proporcionar soluções mais eficientes, garantindo o pleno acesso à justiça e evitando, assim, a judicialização desnecessária. No próximo capítulo, analisar-se-á como a Defensoria Pública está inserida nesse contexto, destacando suas práticas e desafios ao incorporar esses métodos na sua atuação.

---

<sup>109</sup> SALES, Lilia Maia de Moraes. Mediação facilitativa e “mediação” avaliativa – estabelecendo diferença e discutindo riscos. Disponível em: <http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/3267/2049>. Acesso em: 02 jan. 2025.

### 3 A DEFENSORIA PÚBLICA E OS MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Neste capítulo, será investigado o papel da Defensoria Pública no fomento aos meios alternativos de resolução de conflitos, especialmente no contexto da promoção do acesso efetivo à justiça. Parte-se da compreensão de que a Defensoria, como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, possui não apenas legitimidade, mas o dever constitucional de buscar soluções adequadas e extrajudiciais para os conflitos das pessoas em situação de vulnerabilidade.

Serão abordados os meios pelos quais os métodos autocompositivos vêm sendo incorporados na atuação cotidiana das Defensorias Públicas. Na sequência, serão analisadas normativas nacionais, resoluções do CNJ, e práticas institucionais como os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), que atuam em parceria com a Defensoria Pública no âmbito da resolução de conflitos de forma extrajudicial.

Por fim, serão apresentadas experiências concretas de defensorias estaduais, com destaque para o estado de São Paulo, cuja ausência de uma política pública unificada voltada à autocomposição será posta em análise frente a outras iniciativas exitosas, a fim de demonstrar a urgência de uma estratégia nacional comprometida com a justiça consensual.

#### 3.1 MODELOS DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA E A MISSÃO INSTITUCIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA

No cenário da promoção do acesso à justiça efetivo, sobretudo diante dos obstáculos econômicos destacados pela primeira onda renovatória<sup>110</sup>, diferentes modelos de prestação de assistência judiciária passaram a ser desenvolvidos. De maneira geral, tais modelos podem ser agrupados em três categorias principais, materializadas na atuação de instituições estatais específicas, tal como a Defensoria Pública.

O primeiro é o modelo caritativo, também conhecido como *pro bono*<sup>111</sup>, no qual advogados particulares oferecem seus serviços gratuitamente, por iniciativa própria e

---

<sup>110</sup> CAPELETTI, Mauro; Garth, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. 168 p. ISBN 9788588278295. Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>.

<sup>111</sup> GROSTEIN, Julio. **Defensoria pública: acesso à justiça, princípios e atribuições**. São Paulo: Almedina, 2023. *E-book*. ISBN 9786556279077. Disponível em:

por solidariedade. Como não há imposição legal para o atendimento, essa forma, isoladamente, não é suficiente para assegurar o direito fundamental à assistência jurídica, garantido pelo art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal.

O segundo modelo, chamado *judicare*<sup>112</sup>, funciona com a remuneração de advogados privados pelo Estado a cada demanda atendida, sem que haja voluntarismo. Nessa lógica, os profissionais continuam exercendo sua atividade privada, mas também assumem casos de pessoas em situação de vulnerabilidade, recebendo por cada atuação. A atuação, portanto, se dá de forma híbrida, dividindo o tempo entre clientes particulares e aqueles encaminhados via sistema público.

Já o terceiro modelo é o público<sup>113</sup>, adotado como referência constitucional no Brasil. Nesse formato, o serviço de assistência jurídica gratuita é prestado diretamente pelo Estado, por meio de defensores públicos aprovados em concurso público e remunerados com recursos públicos. Esses profissionais atuam com dedicação exclusiva e integram uma carreira própria, estruturada, com garantias como independência funcional, estabilidade, e organização institucional. Esse modelo pressupõe a existência de uma instituição pública – a Defensoria Pública – voltada exclusivamente para a promoção do acesso à justiça da população hipossuficiente.

A Constituição Federal, ao tratar da matéria, não apenas estabelece o direito à assistência jurídica integral e gratuita no art. 5º, inciso LXXIV, mas atribui à Defensoria Pública, no art. 134, a missão de garantir a efetividade desse direito em todos os graus de jurisdição, tanto na esfera judicial quanto extrajudicial. Reconhecida pela Constituição Federal de 1988 como uma das "Funções Essenciais à Justiça", ao lado do Ministério Público e da Advocacia Pública e Privada, a Defensoria Pública exerce uma "função de provedoria da justiça"<sup>114</sup>.

A expressão usada pelo constituinte - "assistência jurídica" e não apenas "judiciária"<sup>115</sup> - revela a intenção de oferecer uma proteção mais ampla, que contemple

---

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786556279077/>. Acesso em: 07 mai. 2025. p. 09.

<sup>112</sup> Ibidem, 2023, p. 09.

<sup>113</sup> Ibidem, 2023, p. 09.

<sup>114</sup> BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 30 jan. 2025.

<sup>115</sup> FENSTERSEIFER, Tiago. **Defensoria Pública na Constituição Federal - 1ª Edição 2017**. Rio de Janeiro: Forense, 2017. *E-book*. ISBN 9788530975937. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530975937/>. Acesso em: 07 mai. 2025. p. 63

não apenas a atuação no processo judicial, mas também outras formas de acesso a uma ordem jurídica justa. Isso se alinha aos objetivos fundamentais da República, previstos no art. 3º da Constituição, como a construção de uma sociedade mais livre, justa e solidária, a erradicação da pobreza e a redução das desigualdades sociais e regionais.

Nas lições de Guilherme Peña de Moraes<sup>116</sup>, assistência jurídica e assistência judiciária se distinguem tendo em vista que:

A dicção ‘assistência jurídica’ é provida de amplitude superior à linguagem ‘assistência judiciária’, visto que enquanto a segunda abrange a defesa em juízo do assistido, que deve ser oferecida pelo Estado, havendo a possibilidade de desempenho por entidades não estatais ou advogados isolados, conveniados ou não com o Poder Público, a primeira não se limita à prestação de serviços na esfera judicial, compreendendo toda a extensão de atos jurídicos, ou seja, representação em juízo ou defesa judicial, prática de atos jurídicos extrajudiciais, entre os quais avultam a instauração e movimentação de processos administrativos perante quaisquer órgãos públicos e atos notariais, e concessão de atividades de consultoria, encerrando o aconselhamento, a informação e a orientação em assuntos jurídicos.

Em outras palavras, enquanto a assistência judiciária refere-se estritamente ao suporte prestado no âmbito processual, perante o Poder Judiciário, a assistência jurídica possui um alcance mais amplo, englobando a orientação legal, a promoção de direitos e a defesa integral dos necessitados, inclusive em contextos extrajudiciais. À luz das contribuições de Mauro Cappelletti e Bryant Garth sobre as ondas de acesso à justiça<sup>117</sup>, torna-se evidente o protagonismo da Defensoria Pública nessa direção, na medida em que sua atuação institucional transcende a esfera judicial, promovendo o acesso efetivo à justiça e a inclusão social por meio de práticas democráticas e emancipadoras.

Ademais, a Lei Complementar nº 80/1994 que estrutura a carreira reforça esse entendimento ao prever expressamente que a prestação da assistência jurídica gratuita deve ser exercida pela Defensoria Pública. Entre as principais vantagens do modelo público, destacam-se<sup>118</sup>: a oferta de atendimento jurídico integral, com apoio

---

<sup>116</sup> MORAES, Instituições de Defensoria Pública..., p. 58. No mesmo sentido, v. NERY JUNIOR, Nelson. Princípios do processo na Constituição Federal: processo civil, penal e administrativo. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 245

<sup>117</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

<sup>118</sup> GROSTEIN, Julio. **Defensoria pública**: acesso à justiça, princípios e atribuições. São Paulo: Almedina, 2023. *E-book*. ISBN 9786556279077. Disponível em:

multidisciplinar; o ingresso na carreira por meio de concurso público; a especialização temática dos defensores; a existência de garantias institucionais e mecanismos de controle; bem como a atuação em ações coletivas, projetos de educação em direitos e métodos autocompositivos de resolução de conflitos.

A relevância de um modelo institucionalizado também tem sido reconhecida em âmbito internacional, como demonstram diversas resoluções da Organização dos Estados Americanos (OEA)<sup>119</sup>, que destacam a autonomia da Defensoria Pública como instrumento essencial à proteção dos direitos humanos.

Ainda, é permitido que a instituição celebre convênios com entidades externas, como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), universidades e organizações da sociedade civil, oferecendo assistência judiciária suplementar<sup>120</sup>. Esse entendimento foi confirmado pelo Supremo Tribunal Federal ao julgar a ADI 4.163/S, reconhecendo a possibilidade de tais convênios, desde que firmados com base na autonomia administrativa da Defensoria Pública.

Para cumprir sua missão de forma efetiva, a instituição foi estruturada especialmente em regiões marcadas por desigualdades sociais, raciais e regionais, por meio da Lei Complementar nº 80/1994 e alterações pela Lei Complementar nº 132/2009, que estabelecem sua organização, abrangendo a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e as diretrizes gerais para a implementação estadual.

Historicamente, os critérios de elegibilidade para a assistência jurídica gratuita evoluíram do conceito de "pobreza", vinculado à incapacidade econômica de arcar com as custas processuais, para um modelo mais simplificado previsível, consolidado na Constituição Federal de 1988<sup>121</sup>. O advento de Emendas Constitucionais e do CPC/2015, ampliou o critério para "insuficiência de recursos", abrangendo não apenas a subsistência material, mas também a dignidade humana e os direitos sociais. A jurisprudência dos Tribunais Superiores, por sua vez, desvinculou a atuação institucional da prévia comprovação de hipossuficiência financeira, estendendo o atendimento aos "vulneráveis econômicos", "organizacionais" e em "situação especial de vulnerabilidade existencial"<sup>122</sup>.

---

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786556279077/>. Acesso em: 07 mai. 2025, p. 10.

<sup>119</sup> *Ibidem*, 2023, p. 10.

<sup>120</sup> *Ibidem*, 2023, p. 10.

<sup>121</sup> ESTEVES, Diogo et al. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025, p. 129.

<sup>122</sup> *Ibidem*, 2025, p. 131.

Atualmente, a "vulnerabilidade" é o critério moderno de elegibilidade, entendida como uma "situação de predisposição a um risco social" que favorece a violação de direitos humanos e diminui a cidadania<sup>123</sup>. Essa condição não se restringe à econômica, incluindo fatores como idade, gênero, estado físico ou mental, ou circunstâncias sociais, étnicas e culturais. A Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública (LC nº 80/1994) já prevê a defesa de interesses de crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, mulheres vítimas de violência doméstica e outros grupos sociais vulneráveis<sup>124</sup>.

Além do patrocínio judicial, a Defensoria Pública também se destaca pelo seu papel de disseminar e conscientizar sobre direitos humanos, cidadania e o ordenamento jurídico (art. 4º, III, da Lei Complementar nº 80/94), atuando na educação em direitos por meio de palestras, cursos, distribuição de cartilhas, produção de vídeos institucionais e outras iniciativas que informem e capacitem, especialmente os grupos mais vulneráveis, a reivindicar seus direitos e exercer a cidadania.

Outro aspecto relevante da sua atuação, e que reforça o caráter democrático-participativo da instituição, é a possibilidade de convocar audiências públicas para discutir temas ligados às suas funções institucionais (XXII)<sup>125</sup>. Essa prerrogativa, aplicável tanto antes quanto após a propositura de ações civis públicas, permite ao Defensor Público coletar informações e orientar a população sobre processos administrativos em curso, promovendo a participação social na elaboração de medidas extrajudiciais e judiciais.

Dentre as diversas atribuições da Defensoria Pública, destaca-se seu papel na prevenção e redução da litigiosidade, por meio da promoção de soluções amigáveis sempre que possível, de acordo com mandamento do art. 4º, inciso I, da Lei Complementar nº 80/94<sup>126</sup>.

Alinhada a essa diretriz, a instituição tem investido na oferta de atendimentos interdisciplinares, realizados por profissionais de seus quadros de apoio, nos termos

---

<sup>123</sup> *Ibidem*, 2025, p. 132.

<sup>124</sup> *Ibidem*, 2025, p. 132.

<sup>125</sup> FENSTERSEIFER, Tiago. *Defensoria Pública na Constituição Federal - 1ª Edição 2017*. Rio de Janeiro: Forense, 2017. E-book. ISBN 9788530975937. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530975937/>. Acesso em: 09 fev. 2025, p. 71.

<sup>126</sup> FENSTERSEIFER, Tiago. **Defensoria Pública na Constituição Federal**. 1ª Edição 2017. Rio de Janeiro: Forense, 2017. E-book. ISBN 9788530975937. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530975937/>. Acesso em: 09 fev. 2025, p. 70.

do art. 4º, inciso IV, da Lei Complementar nº 80/1994. Essa atuação integrada possibilita uma abordagem mais ampla e humanizada dos conflitos, contribuindo para a efetivação de soluções extrajudiciais e assegurando um serviço de qualidade à população assistida<sup>127</sup>.

Ademais, a Defensoria Pública participa ativamente da gestão e fiscalização de políticas públicas, integrando conselhos federais, estaduais e municipais (art. 4º, XX, da LC 80/94), o que é particularmente importante para a garantia dos direitos sociais à saúde e à educação, cujos orçamentos contam com percentuais fixos previstos na Constituição Federal.

Verifica-se que diversas unidades da Defensoria em todo território nacional têm se empenhado na estruturação e implementação de políticas voltadas à resolução de conflitos de forma extrajudicial, objetivando facilitar o acesso à justiça e reduzir a judicialização das controvérsias. A título de exemplo, a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul criou o Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC)<sup>128</sup>, em 2017, por meio da Resolução CSDPE nº 03/2017, pautada na Oficina das Famílias, uma abordagem educativa que esclarece aos usuários os principais temas do direito de família, como guarda, alimentos, convívio, partilha de bens e alienação parental, capacitando os cidadãos a entenderem seus direitos e deveres.

Além das diretrizes nacionais, a nível estadual, existem diversos instrumentos que irão garantir essa atuação extrajudicial. Um exemplo é o acordo de cooperação nº 03/2023<sup>129</sup>, firmado entre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a Associação Brasileira de Mediação, Arbitragem e Conciliação (ABRAMAC), com o objetivo de facilitar e solucionar conflitos por meio da mediação gratuita para pessoas hipossuficientes. A parceria abrange as áreas cível e de família e prevê que a Defensoria encaminhe os casos à ABRAMAC, responsável por realizar as sessões de mediação, assegurando a qualidade técnica dos mediadores e o sigilo das informações. Caso haja acordo entre as partes, os termos da mediação poderão ser encaminhados para homologação judicial.

---

<sup>127</sup> *Ibidem*, 2017, p. 71.

<sup>128</sup> GONÇALVES, Larissa Martins; KIRCHNER, Felipe. A mediação como forma de autocomposição de conflitos familiares e uma breve análise da utilização na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. 2022. **Revista PUCRS**. Disponível em: [https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2022/08/larissa\\_goncalves.pdf](https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2022/08/larissa_goncalves.pdf). Acesso em: 08 fev. 2025, p. 16.

<sup>129</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Acordo de Cooperação nº 03/2023**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.gov.br/documents/20122/4555591/ABRAMAC+Proc.+2023.0003651.pdf/30c18b51-bffd-2d79-a1e5-a48653109b33?version=1.0&t=1687798479599null>. Acesso em: 09 fev. 2025.

O acordo, com vigência inicial de 15 meses, não prevê repasse de recursos públicos para a ABRAMAC, sendo os serviços prestados de forma gratuita; outrossim, a execução do projeto ocorre preferencialmente por meios virtuais, com a realização de até 40 atendimentos mensais. A Defensoria Pública mantém a supervisão dessa parceria, podendo fiscalizar e solicitar relatórios das atividades desenvolvidas<sup>130</sup>.

Há diversos outros projetos em andamento em unidades de todo o estado de São Paulo, como por exemplo, o Centro de Conciliação e Mediação da Unidade Santo Amaro<sup>131</sup>, pioneiro em fortalecer a resolução extrajudicial de conflitos e ampliar o acesso à justiça por meio de métodos como conciliação, mediação e oficinas direcionadas às famílias. Contudo, essas iniciativas ainda se mostram pontuais e fragmentadas, carecendo de uma padronização estabelecida por resolução ou deliberação formal, já que, em 2010, o Conselho Superior da Defensoria Pública concedeu um prazo de 120 dias para que a Comissão de Estudos Interdisciplinares apresentasse uma proposta de regulamentação dessa política. No entanto, até o presente momento, não há registros oficiais dessa política<sup>132</sup>.

Em um contexto geral, mesmo após o mandamento do CPC e da Resolução nº 125/10 do CNJ, não houve a implementação de uma política de tratamento adequado de conflitos em todos os níveis federativos. Ainda, muitos agentes públicos demonstram relutância para celebrar acordos e a falta de estímulos para buscar soluções consensuais pode decorrer da ausência de uma política pública abrangente no Brasil voltada para a solução consensual de conflitos no contexto estatal.

Ainda assim, impõe-se a reflexão: seria suficiente a mera regulamentação de uma política autocompositiva, por meio de normas ou deliberações formais, para promover a autocomposição nas unidades da Defensoria Pública, sem que haja, conjuntamente, o incentivo a uma cultura institucional orientada por comportamentos

---

<sup>130</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Acordo de Cooperação nº 03/2023**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.gov.br/documents/20122/4555591/ABRAMAC+Proc.+2023.0003651.pdf/30c18b51-bffd-2d79-a1e5-a48653109b33?version=1.0&t=1687798479599null>. Acesso em: 09 fev. 2025.

<sup>131</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Projetos em andamento**. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/institucional/defensoria-publica-geral/assessorias/assessoria-de-gestao-de-projetos-e-processos/projetos-em-andamento>. Acesso em: 08 fev. 2025.

<sup>132</sup> Artigo 10. No prazo de 120 (cento e vinte) dias a Comissão de Estudos Interdisciplinares deverá apresentar ao Conselho Superior da Defensoria Pública proposta de regulamentação da política interna de composição extrajudicial de conflitos, a ser observada pelas Coordenadorias Regionais e pelos Centros de Atendimento Multidisciplinar. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/transparencia/portal-da-transparencia/legislacoes/-/legislacao/643540>

não adversariais?

Deve-se considerar o progresso no pensamento administrativo no que se refere a preocupação com o tratamento adequado de conflitos, contudo, o desestímulo para celebrar acordos que ainda afeta a sociedade reflete em escolhas políticas que não se alinham totalmente com os conceitos de eficiência, economia e efetivo acesso à justiça<sup>133</sup>. Portanto, é fundamental investir no desenvolvimento da atuação de defensores públicos e servidores em torno dessa missão, voltada para a educação em direitos e a transformação cultural necessária à promoção da pacificação dos litígios.

### 3.2 FUNÇÃO OMBUDSMAN DOS DEFENSORES PÚBLICOS E A ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL

A incorporação dos métodos autocompositivos na atuação da Defensoria Pública representa um avanço significativo na concretização do acesso à justiça, ampliando sua função para além da assistência jurídica individual. No entanto, a implementação desses métodos ainda enfrenta desafios, especialmente diante da ausência de políticas públicas estruturadas e diretrizes uniformes em alguns estados federativos, o que evidencia a necessidade de uma política institucional coordenada que viabilize sua adoção de forma ampla e estratégica.

Essa lacuna evidencia um descompasso entre o potencial da Defensoria Pública como agente de democratização do sistema de justiça e sua efetiva atuação como promotora de soluções adequadas de conflitos. Para compreender esse cenário e apontar caminhos para sua superação, é necessário analisar o exercício da função *ombudsman* pela Defensoria, que a posiciona como canal institucional de escuta e articulação entre o Estado e a sociedade, reforçando seu papel na implementação de práticas autocompositivas voltadas à pacificação social.

A função *ombudsman*, atribuída à instituição pela doutrina e reconhecida em sua prática institucional, reforça a necessidade de uma postura proativa na indução de políticas públicas inclusivas, que ampliem o acesso à justiça em sua dimensão qualitativa. De origem sueca<sup>134</sup>, o termo *ombudsman* pode ser utilizado para

---

<sup>133</sup> VARELLA, Marcelo; FERREIRA FILHO, Marcilio. Políticas públicas consensuais e o estímulo à negociação pelo agente público. A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional, Belo Horizonte, ano 18, n. 74, p. 147-173, out./dez. 2018. p. 08.

<sup>134</sup> VIEIRA DE MELO, Daniela. Os reais contornos da defensoria pública brasileira: exercendo função de Ombudsman em defesa dos direitos humanos. **Revista da Defensoria Pública da União**, v. 1, n. 09, 7 dez. 2018. DOI: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i09.p%25p>, p. 76.

descrever um profissional "ouvidor", responsável por representar o cidadão dentro de uma instituição, promovendo a interlocução entre a empresa e seus clientes ou funcionários.

No Brasil, a figura do *ombudsman* sempre esteve mais associada ao setor privado, atuando como facilitador dos processos comunicativos dentro das organizações e desempenhando um papel de mediador de conflitos, auxiliando na resolução de divergências dentro das organizações<sup>135</sup>. Além dessa função comunicativa, a figura do *ombudsman* possui a tarefa de pesquisar queixas e prevenir disputas, facilitando sua resolução *interna corporis*<sup>136</sup>.

A função de *ombudsman* tem suas raízes na tradição nórdica, especialmente na Suécia do século XIX, com a criação do *justitieombudsman* (comissário de justiça). Estabelecido pela Constituição sueca de 1809, esse cargo, eleito pelo Parlamento, tinha a responsabilidade de fiscalizar o cumprimento das leis e regulamentos pelo poder público<sup>137</sup>. Apesar de existirem funções semelhantes desde a dinastia Qin, no século II a.C., na China, o modelo moderno do *ombudsman* surgiu com a criação de uma agência estatal independente na Suécia, em 1809, com a missão de identificar ilegalidades e violações de direitos praticadas pelo Estado<sup>138</sup>. Desde então, essa instituição se disseminou globalmente.

O modelo sueco influenciou diversas nações, sendo adotado na Finlândia (1919), Noruega (1952) e Nova Zelândia (1961). Países anglo-saxões, como Inglaterra, Irlanda do Norte e Nova Zelândia, foram os primeiros a incorporar essa experiência, sendo que a Nova Zelândia formalizou a instituição com o *Ombudsman Act* de 1962, consolidado pela reforma de 1975. Outras nações também implementaram variações do *ombudsman*: a Noruega, com o *Stortingets Ombudsman Act* (1952); a Dinamarca, com o *Folketingets Ombudsman* (1955); a Alemanha, por meio do *ombudsman* militar (1956); e Israel, que alterou o *State Comptroller Act* (1958)

---

<sup>135</sup> Ibidem, 2018, p. 76.

<sup>136</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016. p. 148-153.

<sup>137</sup> VIEIRA DE MELO, Daniela. Os reais contornos da defensoria pública brasileira:: exercendo função de Ombudsman em defesa dos direitos humanos. **Revista da Defensoria Pública da União**, v. 1, n. 09, 7 dez. 2018. DOI: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i09.p%25p>, p. 77.

<sup>138</sup> SARMENTO, D. **Parecer Dimensões Constitucionais da Defensoria Pública da União**. Disponível em: [http://www.anadef.org.br/images/Parecer\\_ANADEF\\_CERTO.pdf](http://www.anadef.org.br/images/Parecer_ANADEF_CERTO.pdf). Acesso em: 02 fev. 2025.

para incluir essa função.<sup>139</sup>

Na Espanha, o *Defensor del Pueblo* surgiu no contexto da redemocratização após a ditadura, sendo formalizado na Constituição de 1978, em seu artigo 54. Segundo estudos da UNESCO, essa versão do *ombudsman* se diferencia por sua autonomia em relação ao Parlamento, garantindo maior independência na defesa dos direitos fundamentais. De acordo com o recorte destacado por Vieira de Melo<sup>140</sup>:

O Defensor do Povo é do Alto Comissário responsável pela defesa dos direitos fundamentais e das liberdades públicas dos cidadãos, monitorando a atividade do governo. O Provedor de Justiça é eleito pelo Congresso dos Deputados e do Senado, por maioria de três quintos. O seu mandato tem a duração de cinco anos e não recebe ordens ou instruções de qualquer autoridade. Ele executa suas funções de forma independente e imparcial, independente e à sua discricção. Goza de inviolabilidade e de imunidade no exercício das suas funções. Qualquer cidadão pode ir para o Provedor de Justiça e solicitar a sua intervenção, que é livre para investigar qualquer ação por parte da administração pública ou os seus agentes supostamente irregulares. Você também pode intervir ex officio em casos que vêm a sua atenção, mas não apresentou queixas sobre eles.<sup>141</sup>

Embora tenha sido inspirada em modelos já existentes, essa figura se desenvolveu dentro de um contexto próprio no Brasil, consolidando sua atuação ao longo do tempo. A partir da Emenda Constitucional nº 80/2014, a Defensoria Pública passou a ser reconhecida expressamente como um instrumento do regime democrático, com a incumbência de promover e proteger os direitos fundamentais. Esse reconhecimento reforçou sua vocação para atuar como uma instituição de defesa da cidadania, aproximando-a ainda mais da função de *ombudsman*<sup>142</sup>.

<sup>139</sup> VIEIRA DE MELO, Daniela. Os reais contornos da defensoria pública brasileira:: exercendo função de Ombudsman em defesa dos direitos humanos. **Revista da Defensoria Pública da União**, v. 1, n. 09, 7 dez. 2018. DOI: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i09.p%25p>, p. 78.

<sup>140</sup> Ibidem, 2018, p. 80.

<sup>141</sup> MORA, A.; IMBERNÓN M. J. G. El libro del defensor del pueblo. Madrid, 2003. Texto original: El Defensor del Pueblo es el Alto Comisionado de las Cortes Generales encargado de defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos mediante la supervisión de la actividad de las administraciones públicas. El Defensor del Pueblo es elegido por el Congreso de los Diputados y el Senado, por una mayoría de tres quintos. Su mandato dura cinco años y no recibe órdenes ni instrucciones de ninguna autoridad. Desempeña sus funciones con independencia e imparcialidad, con autonomía y según su criterio. Goza de inviolabilidad e inmunidad en el ejercicio de su cargo. Cualquier ciudadano puede acudir al Defensor del Pueblo y solicitar su intervención, que es gratuita, para que investigue cualquier actuación de la Administración pública o sus agentes, pre sumamente irregular. También puede intervenir de oficio en casos que lleguen a su conocimiento aunque no se haya presentado queja sobre ellos.

<sup>142</sup> VIEIRA DE MELO, Daniela. Os reais contornos da defensoria pública brasileira:: exercendo função de Ombudsman em defesa dos direitos humanos. **Revista da Defensoria Pública da União**, v. 1, n. 09, 7 dez. 2018. DOI: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i09.p%25p>, p. 85.

Desde 2009, com a alteração da Lei Complementar nº 80/94 pela Emenda Constitucional nº 132, já se destacava a necessidade de a Defensoria exercer esse papel, o que somente depois de cinco anos foi elevado ao patamar constitucional<sup>143</sup>. Dessa forma, a instituição passou a desempenhar uma função não apenas assistencial, mas também um papel ativo na fiscalização e garantia de direitos fundamentais.

A possibilidade de firmar Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) como títulos executivos extrajudiciais, a realização de audiências públicas e a atuação como *amicus curiae* em processos judiciais são exemplos da participação ativa na construção de políticas públicas e na defesa dos mais vulneráveis<sup>144</sup>. Essas iniciativas demonstram como a Defensoria Pública se consolidou como uma verdadeira expressão do regime democrático, exercendo uma função similar à de um *ombudsman* na defesa da sociedade.

Nas unidades da Defensoria Pública, essa participação ativa pode ser vista no primeiro atendimento dos assistidos por meio da triagem, um processo crucial para a definição da estratégia a ser adotada na resolução do conflito. Goretti define como um "diagnóstico"<sup>145</sup>, uma abordagem que possibilita uma previsão sobre qual método de resolução do conflito seria mais adequada, seja por via judicial ou através de métodos alternativos como a mediação ou conciliação.

Outro mecanismo relevante na Defensoria Pública associada à função de *ombudsman* são as Ouvidoras-gerais, que atuam como canais diretos de comunicação entre a sociedade e a instituição<sup>146</sup>. Diferentemente de outros órgãos internos, o ouvidor-geral não é escolhido entre os membros da Defensoria, mas sim entre cidadãos da sociedade civil, o que amplia o caráter democrático e participativo da instituição. As ouvidorias têm a responsabilidade de monitorar a atuação da Defensoria, garantindo maior transparência e eficácia no atendimento às demandas

---

<sup>143</sup> *Ibidem*, 2018, p. 85.

<sup>144</sup> FENSTERSEIFER, Tiago. **Defensoria Pública na Constituição Federal - 1ª Edição 2017**. Rio de Janeiro: Forense, 2017. *E-book*. ISBN 9788530975937. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530975937/>. Acesso em: 02 fev. 2025. p. 72.

<sup>145</sup> GORETTI, Ricardo. Políticas Públicas de Efetivação da Mediação Pelo Poder Judiciário e o Direito Fundamental de Acesso à Justiça no Brasil. 2016. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito de Vitória (FDV), [S. l.], 2016, p. 111.

<sup>146</sup> FENSTERSEIFER, Tiago. **Defensoria Pública na Constituição Federal - 1ª Edição 2017**. Rio de Janeiro: Forense, 2017. *E-book*. ISBN 9788530975937. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530975937/>. Acesso em: 02 fev. 2025. p. 131.

sociais.

Ao que tudo indica, essa função também revela uma nova abordagem sobre o papel do Estado, caracterizada por uma perspectiva mais orientada para o consenso em contraposição ao paradigma anterior, que deu origem a Governança Pública<sup>147</sup>. Nela, há uma maior proximidade entre Estado e sociedade, voltada à viabilização de políticas públicas, em uma verdadeira gestão pública cooperativa<sup>148</sup>, considerando aspectos sociais e econômicos na tomada de decisões, inclusive com a participação de diversos agentes sociais.

A atuação do *ombudsman* também pode ser percebida a partir da facilitação assistida, consistente na atuação de agentes do CAM, que com suas formações em psicologia e serviço social, auxiliam as partes na compreensão da situação e na melhoria da comunicação. De acordo com Zapparolli<sup>149</sup>, essa facilitação é vista como um processo técnico que articula instrumentos e redes para solucionar problemas específicos, caracterizando-se pela "parcialidade objetiva" do facilitador. Isso significa que o terceiro envolvido busca ativamente uma solução, sem abandonar sua área de conhecimento, mas intervindo de forma estratégica.

Apesar de ter recebido uma designação específica, essa prática pode ser compreendida como uma forma de mediação, especialmente considerando que a imparcialidade e a desvinculação da profissão de origem foram estabelecidas pelo processo de juridificação<sup>150</sup>. Assim, é possível adotar modelos de escuta e orientação em contextos de desequilíbrio, em que a neutralidade absoluta pode significar conivência com abusos, tornando a intervenção ativa fundamental para assegurar soluções justas.

---

<sup>147</sup> HEIDEMANN, Francisco G. Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento. In: HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco (Org.). **Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análises**. Brasília: UnB, 2009. p. 30.

<sup>148</sup> Ibidem, 2009, p.30.

<sup>149</sup> ZAPAROLLI, Célia Regina. Políticas Públicas de justiça e a mediação de conflitos intrafamiliares em contextos de crimes processados pelas leis 9.099/1995e 11.340/2006. In: SALLES, Carlos Alberto de. **As grandes transformações do processo civil brasileiro – Homenagem ao Professor Kazuo Watanabe**. São Paulo: Quatier Latin, 2009, p. 592..

<sup>150</sup> ASPERTI, Maria Cecília de Araujo. A "colonização" jurídica da mediação e seus prejuízos para o acesso à justiça e para a construção de práticas verdadeiramente interdisciplinares. In.: **Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Questões Institucionais e Atuação Interdisciplinar**, v. 4, n. 22, 2019. I Congresso Brasileiro de Atuação Interdisciplinar nas Defensorias Públicas: Múltiplos Olhares Revisitando o Fazer Jurídico. Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. ISBN 978-85-92898-23-6. Acesso em: 02 fev. 2025. p. 51.

A respeito da temática, Muniz e de Moura<sup>151</sup> afirmam que, embora os métodos autocompositivos sejam, em geral, bem avaliados como alternativas para a resolução de disputas, há um risco significativo decorrente da inconsistência na prática desses mecanismos consensuais. Em outras palavras, a falta de uma padronização dessas iniciativas firmadas como política pública pode comprometer sua eficácia, representando um desafio importante para sua implementação.

Dessa forma, por meio de sua função *ombudsman*, a Defensoria Pública reafirma o papel institucional de escuta ativa, educação em direitos e promoção da pacificação social, valores indispensáveis à construção do acesso à justiça. Contudo, para além do arcabouço normativo que consagra essa missão, faz-se necessário investigar se e como essas diretrizes vêm sendo efetivamente implementadas na prática cotidiana das unidades defensoriais.

A partir deste ponto, a análise se volta aos dados e informações públicas disponíveis, com o objetivo de avaliar a efetividade da política autocompositiva no âmbito da Defensoria Pública e identificar os desafios concretos à sua consolidação.

### 3.3 PANORAMA NACIONAL DA DEFENSORIA PÚBLICA: DADOS DA PESQUISA NACIONAL

Uma vez compreendido a atuação da Defensoria Pública na gestão adequada de conflitos no plano normativo, faz-se necessário, para os propósitos dessa pesquisa, avançar para uma análise prática. Busca-se verificar em que medida as diretrizes normativas voltadas à autocomposição têm sido efetivamente incorporadas à atuação institucional cotidiana, bem como identificar os desafios enfrentados e as possibilidades de aprimoramento.

A intenção é compreender se existe consonância entre o que se propõe formalmente e o que se realiza na prática, especialmente no que diz respeito ao incentivo e à implementação de práticas conciliatórias no âmbito da Defensoria Pública. Neste recorte, será realizada uma análise documental da recente “Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025)”<sup>152</sup>, com o objetivo de apresentar dados quantitativos e institucionais relevantes extraídos de uma base empírica. Serão contemplados indicadores como mapeamento geográfico, número de comarcas

---

<sup>151</sup> MUNIZ, Tânia Lobo; MOURA, Isabel Cristina de. O modelo de tribunal multiportas americano e o sistema brasileiro de solução de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, Porto Alegre, v. esp, n. 39, p. 288-311, dez. 2018. ISSN: 01046594, p. 303.

<sup>152</sup> ESTEVES, Diogo et al. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025.

atendidas, estrutura de pessoal, quantidade de acordos extrajudiciais celebrados, bem como a população beneficiada.

Com isso, será apresentado um panorama geral da atuação das Defensorias Públicas, o que contribuirá, conseqüentemente, para a compreensão do alcance, da estrutura e da eficácia das políticas de autocomposição implementadas em âmbito nacional.

Essa pesquisa foi realizada em 2025, com o objetivo de fornecer uma base empírica e científica para orientar o planejamento de ações estratégicas, buscando aprimorar a estrutura da Defensoria Pública e melhorar os serviços jurídicos prestados à população<sup>153</sup>. O estudo abrangeu sete dimensões inter-relacionadas: informações administrativas, dados estatísticos sobre Defensores e Servidores, dados geográficos, dados demográficos dos destinatários, atualização normativa e pesquisa documental para análises históricas e comparativas<sup>154</sup>.

Por sua vez, a coleta de dados administrativos ocorreu entre os dias 19/02/2025 e 15/04/2025, com questionários enviados a todos os Defensores Públicos Gerais do país, “por intermédio de uma plataforma digital própria especialmente desenvolvida para a pesquisa”<sup>155</sup>. Ainda, a coleta de dados totalizou 3.134 Defensores Públicos, representando todas as 26 unidades federativas, Distrito Federal e União, com um grau de confiança de 95%, com margem de erro de 1,3 pontos percentuais<sup>156</sup>, conferindo robustez estatística às análises nacionais.

Em uma primeira análise, os indicadores geográficos dessa investigação se mostram relevantes, uma vez que a quantidade de comarcas atendidas e o número de habitantes alcançados revelam o grau de capilaridade da instituição. Os dados permitem avaliar se as políticas de autocomposição chegam, de fato, às populações vulneráveis em diferentes regiões do país.

Sob o ponto de vista do alcance, a análise geográfica revela um cenário desafiador para a Defensoria Pública em geral. Das 2.563 comarcas instaladas no Brasil, somente 1.334 (52,0%) são regularmente atendidas pela Defensoria Pública dos Estados e do Distrito Federal (DPEs/DPDF)<sup>157</sup>, e apenas 12 unidades federativas (Acre, Alagoas, Amapá, Amazonas, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do

---

<sup>153</sup> *Ibidem*, 2025, p. 14.

<sup>154</sup> *Ibidem*, 2025, p. 14.

<sup>155</sup> *Ibidem*, 2025, p. 15.

<sup>156</sup> *Ibidem*, 2025, p. 15.

<sup>157</sup> *Ibidem*, 2025, p. 39.

Sul, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Rondônia, Roraima e Tocantins) possuem cobertura plena em todas as comarcas<sup>158</sup>.

Em contrapartida, 15 estados ainda possuem cobertura insuficiente<sup>159</sup>, revelando uma flagrante omissão estatal em relação ao cumprimento da Emenda Constitucional nº 80/2014, que determina a presença de Defensores Públicos em todas as unidades jurisdicionais.

Em termos populacionais, 175.345.917 habitantes (82,4% da população do país) têm potencial acesso aos serviços das DPEs/DPDF<sup>160</sup>. Considerando apenas a população economicamente vulnerável (com renda de até três salários mínimos), 152.808.468 habitantes (81,6% do total) possuem esse potencial acesso. Apesar disso, 37.237.833 habitantes (17,5% da população brasileira) não têm acesso aos serviços da Defensoria Pública, dos quais 34.193.285 são economicamente vulneráveis e não teriam condições de contratar um advogado particular<sup>161</sup>.

Sob o ponto de vista da estrutura de pessoal<sup>162</sup>, os dados sobre defensores, servidores e estagiários disponíveis por estado permitem identificar a capacidade institucional das Defensorias para implementar tais políticas. Onde há poucos profissionais, a implementação tende a ser mais limitada, uma vez que a força de trabalho da Defensoria Pública é a base de seu sistema jurídico-assistencial<sup>163</sup>.

No tocante à estrutura de pessoal, o país conta com um total de 7.520 Defensores Públicos, 13.665 servidores (6.149 concursados e 7.516 contratados ou comissionados), 6.140 residentes/estagiários de pós-graduação, e 14.005 estagiários. Assim, a força de trabalho total soma 41.330 profissionais<sup>164</sup>. Houve um crescimento gradual no número de membros da Defensoria Pública (135,7% entre 2003 e 2024), mas ainda existe uma "significativa diferença" em comparação com o Ministério Público e o Poder Judiciário<sup>165</sup>.

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPE-SP) apresenta a maior estrutura do país, contando com 5.853 profissionais, seguida pela Defensoria Pública

---

<sup>158</sup> *Ibidem*, 2025, p. 42.

<sup>159</sup> *Ibidem*, 2025, p. 43.

<sup>160</sup> *Ibidem*, 2025, p. 47.

<sup>161</sup> *Ibidem*, 2025, p. 08.

<sup>162</sup> *Ibidem*, 2025, p. 08.

<sup>163</sup> *Ibidem*, 2025, p. 21.

<sup>164</sup> *Ibidem*, 2025, p. 67.

<sup>165</sup> *Ibidem*, 2025, p. 74.

do Estado do Rio de Janeiro (DPE-RJ) com 5.104 profissionais<sup>166</sup>.

A DPE-SP conta atualmente com 840 Defensores Públicos, possuindo 1.095 servidores e 1.393 residentes (bacharéis em Direito, inscritos ou não na OAB, vinculados ao Programa de Residência Jurídica da Defensoria Pública)<sup>167</sup>. Destaca-se, ainda, o expressivo número de estagiários de graduação, contratados ou voluntários, totalizando 2.525 estudantes, o maior contingente do país nessa categoria<sup>168</sup>.

**Figura 3** - Força de trabalho da Defensoria Pública por unidade federativa

FORÇA DE TRABALHO DA DEFENSORIA PÚBLICA POR UNIDADE FEDERATIVA (2024)						
Unidade Federativa	Defensores	Servidores Concursados	Servidores Extraquadros	Estagiários	Residentes	Total
Acre	62	2	229	78	0	371
Alagoas	93	0	169	237	0	499
Amapá	56	335	52	60	0	503
Amazonas	153	259	193	455	224	1.284
Bahia	412	425	592	762	47	2.238
Ceará	368	0	4	327	196	895
Distrito Federal	259	456	402	576	184	1.877
Espírito Santo	159	0	37	293	44	533
Goiás	135	3	346	229	174	887
Maranhão	235	232	420	332	341	1.560
Mato Grosso	215	122	504	364	292	1.497
Mato Grosso do Sul	222	118	463	61	0	864
Minas Gerais	735	84	297	987	790	2.893
Pará	283	213	260	458	52	1.266
Paraíba	188	0	252	141	189	770
Paraná	152	207	157	340	270	1.126
Pernambuco	297	0	82	434	112	925
Piauí	123	0	291	288	0	702
Rio de Janeiro	786	892	573	2.174	679	5.104
Rio Grande do Norte	99	0	117	139	113	468
Rio Grande do Sul	453	761	126	1.112	142	2.594
Rondônia	98	206	282	130	90	806
Roraima	49	31	322	85	0	487
Santa Catarina	129	169	25	229	65	617
São Paulo	840	871	224	2.525	1.393	5.853
Sergipe	117	0	42	205	0	364
Tocantins	116	342	381	203	36	1.078
União	686	421	674	781	707	3.269
Total	7.520	6.149	7.516	14.005	6.140	41.330

Fonte: Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025, p. 108)

Em comparação com as demais unidades federativas, à exceção do Rio de Janeiro e da Defensoria Pública da União, observa-se que a Defensoria Pública de São Paulo possui um alto número de profissionais, aproximadamente, 300% superior ao dos outros estados. Esse dado evidencia que, em termos de estrutura e capacidade operacional, São Paulo representa uma amostra especialmente relevante para

<sup>166</sup> Ibidem, 2025, p. 108.

<sup>167</sup> Ibidem, 2025, p. 108.

<sup>168</sup> Ibidem, 2025, p. 108.

compreender a adesão e o desenvolvimento de políticas públicas voltadas à autocomposição.

Além do volume de profissionais, São Paulo apresenta um fator estrutural determinante: é o estado com a maior população vulnerável do país, bem como aquele que concentra o maior número absoluto de defensores públicos<sup>169</sup>. No entanto, quando se considera a relação proporcional entre defensores e habitantes (razão defensores-habitantes), São Paulo ocupa apenas a 10ª posição entre as unidades federativas, o que reforça tanto a pressão sobre a estrutura existente quanto a relevância estratégica de sua atuação para fins analíticos e comparativos.

Esses dados reforçam a pertinência da escolha da DPE-SP como estudo de caso para aprofundamento analítico nesta dissertação: trata-se da maior Defensoria em estrutura, em contingente de pessoal e em número absoluto de atendimentos, localizada no estado mais populoso e economicamente desigual do país. Ao reunir tais características, São Paulo configura uma amostra privilegiada para a análise crítica da incorporação das diretrizes autocompositivas ao cotidiano institucional.

Por fim, sob o ponto de vista da eficácia, o número de acordos extrajudiciais celebrados funciona como um indicador direto dos resultados. Ao relacioná-lo com os demais dados da amostragem selecionada (número de defensores e abrangência territorial), é possível levantar hipóteses sobre a eficiência relativa das políticas adotadas em cada local. Isso porque, a Defensoria Pública a nível nacional demonstrou celebrou 1.702.352 acordos extrajudiciais em 2024<sup>170</sup>, um aumento significativo de 2.075,8% em relação a 2006.

Contudo, apesar do sucesso quantitativo na realização de acordos extrajudiciais, o relatório revela um ponto crítico que merece atenção: 55,4% dos Defensores Públicos consideram "pouco ou nada adequadas" as atividades institucionais voltadas ao fornecimento de informações e orientações extrajudiciais com vistas a evitar a judicialização<sup>171</sup>.

Essa percepção contrasta com o expressivo volume de acordos alcançados, sugerindo uma aparente dicotomia: embora a Defensoria Pública seja eficiente na resolução consensual de conflitos (o que se reflete nos acordos extrajudiciais), ainda enfrenta desafios na fase preventiva e proativa de orientação à população para evitar

---

<sup>169</sup> *Ibidem*, 2025, p. 72.

<sup>170</sup> *Ibidem*, 2025, p. 119.

<sup>171</sup> *Ibidem*, 2025, p. 177.

que os conflitos se acarretem.

Deste modo, nota-se que há desafios estruturais, informacionais e estratégicos que comprometem a consolidação de uma política nacional de autocomposição efetiva e sistematizada. Nesse contexto, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, por reunir condições estruturais singulares e expressividade nacional, apresenta-se como um objeto privilegiado para aprofundamento analítico. O capítulo seguinte, portanto, dedica-se à análise da atuação da DPE-SP, com o objetivo de examinar em que medida suas práticas institucionais refletem, ampliam ou contradizem o panorama traçado em nível nacional.

#### 3.4 RECORTE ANALÍTICO INSTITUCIONAL: APLICAÇÃO NA DEFENSORIA PÚBLICA DE SÃO PAULO (DPE-SP)

Diante do panorama nacional traçado no capítulo anterior, evidencia-se a necessidade de uma análise mais aprofundada sobre a atuação de uma unidade federativa específica que, por suas características estruturais e representatividade institucional, possa refletir os dados apresentados. Nesse contexto, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo (DPE-SP) foi selecionada como objeto de estudo por reunir critérios técnicos e metodológicos relevantes: ampla base de dados disponíveis, robustez institucional, maior contingente de defensores públicos do país e elevada demanda de atendimento à população economicamente vulnerável.

A escolha de São Paulo também se justifica pelo seu papel estratégico no contexto nacional. Embora concentre a maior estrutura absoluta da Defensoria Pública no país, com 5.853 profissionais — incluindo 840 defensores públicos, 1.095 servidores, 1.393 residentes jurídicos e 2.525 estagiários de graduação — o estado encontra-se apenas na 10ª colocação quando considerada a razão defensores-habitantes<sup>172</sup>. Esse dado evidencia uma pressão significativa sobre sua estrutura, ao mesmo tempo em que realça sua relevância como amostra para a análise da eficácia das políticas públicas voltadas à autocomposição.

No recorte temporal adotado<sup>173</sup>, permitiu analisar o número de defensoras e defensores públicos atuantes, a presença institucional nas comarcas, a estrutura de atendimento, o número de habitantes alcançados e se existe percentual de resolução

---

<sup>172</sup> ESTEVES, Diogo et al. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025.

<sup>173</sup> *Ibidem*, 2025, p. 15.

de conflitos por meio da mediação e conciliação. Tais informações forneceram subsídios importantes para avaliar a capacidade institucional da DPE-SP em fomentar práticas consensuais de forma sistemática e efetiva.

Por sua vez, em relação à pertinência temática, a Defensoria Pública paulista se destaca por sua vasta cobertura territorial, seu volume expressivo de atendimentos e a existência de projetos voltados à autocomposição. Como já mencionado, São Paulo reúne, ainda, o maior número absoluto de defensores públicos, servidores e estagiários do país<sup>174</sup>, o que confere à sua atuação relevância e representatividade nacional no debate sobre o fortalecimento dos meios adequados de resolução de conflitos.

A amostra selecionada, portanto, não tem como escopo uma generalização estatística, mas sim, uma análise qualitativa e quantitativa de um estado em particular que permite observar, com profundidade, os avanços, desafios e potencialidades da autocomposição no âmbito da Defensoria Pública brasileira.

Superada a justificativa para escolha da amostra, verifica-se que a DEP-SP conta com 770 defensoras e defensores públicos atuantes<sup>175</sup>, compondo parte do total de 7.520 defensoras públicas em exercício no Brasil.

Apesar da vasta dimensão da instituição em todo o estado, a cobertura jurídico-assistencial da DPE-SP ainda é considerada insuficiente para abranger todas as comarcas paulistas. Em 74 comarcas, o atendimento ocorre de forma parcial ou excepcional, limitado à atuação em execução penal, medidas socioeducativas e causas coletivas relacionadas à regularização fundiária, habitação, urbanismo e questões agrárias. Isso indica que, embora haja presença institucional, nem todos os serviços são prestados de maneira plena nessas regiões<sup>176</sup>.

São Paulo é classificado como um dos 15 estados onde a cobertura ainda é considerada insuficiente considerando o número de habitantes, revelando uma "flagrante omissão estatal em relação ao cumprimento da Emenda Constitucional nº 80/2014"<sup>177</sup>.

Em relação ao uso de tecnologia, a instituição implementou o sistema eletrônico DOL – Defensoria Online, com funcionalidades voltadas à tramitação de processos

---

<sup>174</sup> *Ibidem*, 2025, p. 108.

<sup>175</sup> *Ibidem*, 2025, p. 20.

<sup>176</sup> *Ibidem*, 2025, p. 47.

<sup>177</sup> *Ibidem*, 2025, p. 42.

administrativos internos. A DPE-SP realiza coleta automatizada de dados sobre sua atividade-fim por meio da integração entre o DOL e o Power BI, além de contar com um setor especializado em mediação e conciliação, estrutura presente em 85,7% das Defensorias Públicas do país<sup>178</sup>.

Quanto ao alcance da população, São Paulo figura entre os estados com maior potencial de cobertura. Mais de 90% da população total e da população economicamente vulnerável têm potencial acesso aos serviços da Defensoria Pública no estado<sup>179</sup>. É importante destacar, contudo, que esse percentual não inclui os residentes das 74 comarcas com atuação parcial ou excepcional, o que indica que o alcance real poderia ser ainda mais expressivo caso essas restrições fossem superadas<sup>180</sup>.

Por fim, verificou-se que a análise empírica enfrenta uma limitação significativa: não foi possível coletar dados expressivos sobre acordos extrajudiciais firmados no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Desde 2018, ou seja, há sete anos, a instituição não contabiliza formalmente esses dados em seus relatórios públicos<sup>181</sup>, o que compromete a mensuração da efetividade da política e dificulta a avaliação de seus impactos concretos. A ausência de indicadores atualizados revela um descompasso entre o discurso normativo e a prática institucional, fragilizando a consolidação de uma política pública consistente, transparente e passível de controle social.

Deste modo, torna-se necessário investigar as causas estruturais e institucionais que justificam essa lacuna, identificando possíveis falhas procedimentais e/ou desafios. Busca-se compreender se a eficácia da atuação extrajudicial está sendo subdimensionada pela falta de registros estatísticos ou se há entraves internos que ainda impedem a consolidação de uma política autocompositiva eficiente e sistematizada. Considerando que o Estado de São Paulo possui cobertura institucional superior a 90% da população total e vulnerável, reforça-se a importância de aprofundar a análise dos fluxos e práticas adotadas pelas unidades defensoriais no tratamento adequado dos conflitos.

---

<sup>178</sup> *Ibidem*, 2025, p. 172.

<sup>179</sup> *Ibidem*, 2025, p. 49.

<sup>180</sup> *Ibidem*, 2025, p. 47.

<sup>181</sup> *Ibidem*, 2025, p. 119.

### 3.5 ANÁLISE DE PROCEDIMENTOS INTERNOS NO ÂMBITO DA DPE-SP

Para atender ao objetivo proposto, este recorte analisa dois relatórios sobre a atuação extrajudicial da Defensoria Pública, com foco nos procedimentos internos adotados para condução e registro dos acordos extrajudiciais no âmbito da DPE-SP. Busca-se identificar se há metodologia própria, padronização de atendimento e eventuais falhas na consolidação dos dados, a fim de compreender se a lacuna informacional identificada na Pesquisa Nacional (2025) decorre de problemas estatísticos ou de eventuais falhas na atuação das práticas autocompositivas.

Aludido estudo, realizado em parceria com a Fundação Getulio Vargas - FGV (Direito-SP), ocorreu em duas etapas<sup>182</sup>.

O primeiro, em 2015, baseou-se na coleta de informações por meio de visitas, observações e entrevistas com profissionais da Defensoria, com o objetivo de fortalecer a mediação e a conciliação como formas de solução consensual de conflitos<sup>183</sup>. Já o segundo, em 2021, foi conduzido no contexto da pandemia da COVID-19 e buscou avaliar as mudanças no atendimento virtual, os encaminhamentos para mediação e conciliação, bem como a ampliação das parcerias institucionais, que passaram a incluir, além do CEJUSC, entidades como ABRAMAC, Imediate, Mediativa e Them.

A pesquisa surgiu a partir de um aditamento ao Termo de Cooperação nº 06/2014, estabelecido para o desenvolvimento de um “guia de triagem de mediação”, elaborado pelos alunos da Clínica de Mediação e de Facilitação de Diálogos da FGV DIREITO SP<sup>184</sup>.

Os trabalhos foram iniciados em 2015, com pesquisa bibliográfica e discussões em sala de aula, enquanto a coleta de informações ocorreu entre fevereiro e abril de 2016. Nesse período, os alunos realizaram visitas a diferentes unidades da Defensoria, incluindo o setor de triagem, o Polo Regional de Santo Amaro e seu Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), além da Unidade de Atendimento

---

<sup>182</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025, p. 03.

<sup>183</sup> HIRAI, Cassia Miho Nakano (org.). **Clínicas jurídicas na FGV Direito SP: relatos de uma década de aprendizados e experiências de ensino**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2020. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/43e4255c-e1ac-47d7-8432-eed18266e8e3>. Acesso em: 10 jul. 2025, p. 29.

<sup>184</sup> *Ibidem*, 2020, p. 29.

Avançado Judiciário da Universidade Nove de Julho (UAAJ UNINOVE), que recebe casos encaminhados pela DPE-SP<sup>185</sup>.

O trabalho desenvolvido seguiu uma metodologia em duas etapas, com forte componente de articulação entre teoria e prática. Na primeira fase, os alunos realizaram um estudo que resultou em diversas recomendações para aprimorar o fluxo de atendimento na Defensoria Pública<sup>186</sup>. Esse estudo incluiu a descrição das principais características das práticas observadas, a formulação de critérios para triagem e encaminhamento de casos, além da preocupação específica com o atendimento de situações envolvendo violência doméstica.

Após a apresentação dos resultados e a discussão com representantes da própria Defensoria, teve início uma segunda etapa, conduzida por uma nova turma de alunos. Essa nova equipe retomou e aprofundou o estudo anterior, desenvolvendo oficinas direcionadas a estagiários e oficiais da Defensoria, por serem justamente os responsáveis diretos pela triagem e encaminhamento de casos, conforme apontado na etapa inicial da pesquisa<sup>187</sup>:

Discutidos os resultados com representantes da instituição, foi iniciada uma segunda etapa no semestre seguinte, com outra turma de alunos que se apropriou do estudo iniciado pelos colegas para montar uma oficina sobre o uso das técnicas da mediação no atendimento e na triagem inicial para estagiários e oficiais da Defensoria – **principais responsáveis pela triagem e pelo encaminhamento de casos para a mediação e conciliação** –, de modo que reflitam sobre as possibilidades do uso desses meios para os casos atendidos, além de outros materiais informativos destinados a esses funcionários e usuários.

O objetivo das oficinas era introduzir e refletir sobre o uso das técnicas da mediação já no primeiro contato com o usuário, estimulando nos estagiários e oficiais uma nova perspectiva sobre a resolução de conflitos. As oficinas revelaram-se momentos privilegiados de escuta e troca com os profissionais que atuam na linha de frente do atendimento, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos desafios cotidianos enfrentados pela instituição<sup>188</sup>.

---

<sup>185</sup> HIRAI, Cassia Miho Nakano (org.). **Clínicas jurídicas na FGV Direito SP: relatos de uma década de aprendizados e experiências de ensino**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2020. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/43e4255c-e1ac-47d7-8432-eed18266e8e3>. Acesso em: 10 jul. 2025, p. 30.

<sup>186</sup> *Ibidem*, 2020, p. 30.

<sup>187</sup> *Ibidem*, 2020, p. 30.

<sup>188</sup> *Ibidem*, 2020, p. 30.

Já em 2021, logo após a pandemia da COVID-19, um novo estudo foi conduzido para avaliar o atendimento virtual e os encaminhamentos para mediação e conciliação. A Defensoria ampliou suas parcerias<sup>189</sup>, além do CEJUSC, incluiu instituições como a Associação Brasileira de Mediação, Arbitragem e Conciliação (ABRAMAC)<sup>190</sup>, Imediate, Mediativa e Them, o que permitiu novas abordagens para a composição extrajudicial de conflitos, inclusive por meio digital.

No entanto, a cooperação entre a Defensoria Pública e os CEJUSCs sempre foi a mais expressiva, prevendo o encaminhamento de alto volume de casos para a mediação e a conciliação. Antes da pandemia, os atendimentos ocorriam presencialmente, contudo, após a pandemia, passaram a ser realizados de forma virtual<sup>191</sup>. Atualmente, os defensores encaminham os casos por e-mail e os agentes do CEJUSC entram em contato com a parte contrária do conflito, enviando uma carta-convite para a sessão. Se não houver acordo, os usuários são reencaminhados à Defensoria para orientação jurídica e possível ingresso no Judiciário.

**Figura 4 - Fluxo de encaminhamento de casos ao CEJUSC**

**Figura 1 - Fluxo de encaminhamento CEJUSC**



<sup>189</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a**. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025.

<sup>190</sup> A ABRAMAC é uma entidade da sociedade civil dedicada à implementação e promoção de métodos alternativos para a resolução de conflitos, incluindo mediação, arbitragem e conciliação. Atuando em âmbito nacional, a organização desenvolve projetos voltados à solução de disputas em empresas e órgãos públicos, estruturando procedimentos que garantem rapidez, eficiência e efetividade. Seu funcionamento é semelhante ao dos CEJUSCs, razão pela qual o encaminhamento de casos deve priorizar situações em que haja predisposição das partes para um acordo, independentemente do nível de comunicação existente entre elas.

<sup>191</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a**. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025, p. 09.

**Fonte:** FGV DIREITO SP (2021, p. 10)

Em que pese a tecnologia ter contribuído para os atendimentos virtuais, de acordo com a pesquisa do Instituto Locomotiva, em parceria com a PwC, identificou-se que cerca de 86 milhões de brasileiros são considerados “subconectados”, ou seja, não conseguem acessar a internet diariamente<sup>192</sup>. Esse cenário revela um quadro de “vulnerabilidade digital” que compromete a universalização dos meios autocompositivos online, gerando riscos de exclusão e aprofundamento das desigualdades já existentes<sup>193</sup>.

Quanto à natureza do conflito, a parceria com o CEJUSC ocorre majoritariamente em conflitos de Direito de Família, notadamente quando envolvem questões jurídicas mais simples e que apresentam maior possibilidade de composição entre as partes<sup>194</sup>. Essa dinâmica se justifica pois, na maioria dos casos, as partes compartilham o mesmo contexto de vulnerabilidade socioeconômica, e diferentemente de litígios em que há desequilíbrio expressivo de poder econômico entre os envolvidos, a relativa paridade de condições facilita o diálogo e reduz a assimetria de informações que poderia comprometer a efetividade das soluções consensuais<sup>195</sup>.

Cachapuz exemplifica da seguinte forma<sup>196</sup>:

Uma separação e um divórcio podem ser decidido por um julgador, que desconhece totalmente os aspectos emocionais dos fatos, que se apóia em parâmetros estanques e restringe os problemas à questão de justiça legal, com base apenas em situações genéricas e hipotéticas, o que deixa problemas pendentes que mais tarde irão exigir novas soluções, pois, muitas vezes, a resolução judicial é insuficiente às necessidades dos mediandos.

<sup>192</sup> GOMES, Isabeau Lobo Muniz Santos; PEREIRA, Nathália Dalbianco Novaes; COSTA, Patricia Ayub da. Os desafios e as perspectivas da autocomposição judicial online no cenário pós-pandemia. In: CONPEDI (org.). **Formas consensuais de solução de conflitos**. Coord. Patricia Ayub da Costa; Sérgio Henrique Zandoná Freitas; Sílzia Alves Carvalho. Florianópolis: CONPEDI, 2023. Disponível em: <https://site.conpedi.org.br/publicacoes/4k6wgq8v/a5u8wno0/W2lj3qF5gpt8FnCC.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2025, p. 175.

<sup>193</sup> Ibdem, 2023, p. 175.

<sup>194</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025, p. 11.

<sup>195</sup> OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de. A mediação como política pública de tratamento dos conflitos de guarda. In: SPENGLER, Theobaldo; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012, p. 149-165.

<sup>196</sup> CACHUPEZ, Rozane da Rocha. **Mediação nos conflitos & Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2006, p. 132.

Em outras áreas do Direito, por exemplo<sup>197</sup>, para a resolução de um conflito que envolve a cobrança de conta de energia, a complexidade para se obter informações prévias pode representar uma dificuldade ao acordo, pois o CEJUSC precisaria receber, com antecedência, os dados do usuário junto à concessionária para avaliar as possibilidades concretas de negociação.

Com a pesquisa, também foi possível estabelecer critérios para o encaminhamento adequado de casos à mediação ou à conciliação. Os critérios principais envolvem a comunicação entre as partes, a predisposição para o acordo e a complexidade do caso<sup>198</sup>. Esses fatores são observados no atendimento inicial e ajudam na escolha do parceiro e da solução mais adequada para o caso, de acordo com as características do conflito.

No que diz respeito à comunicação, três níveis são identificados<sup>199</sup>: comunicação normal, em que as partes trocam informações sem grandes dificuldades; comunicação restrita, quando as interações são limitadas a questões específicas; e comunicação inexistente, onde não há diálogo entre as partes, tornando o conflito mais acirrado. A análise de comunicação permite compreender a dinâmica das partes e direcionar a mediação para o parceiro mais apropriado.

A predisposição ao acordo é outro critério fundamental e se refere ao grau em que as partes estão abertas para resolver o conflito. Essa predisposição pode variar desde a já existência de um acordo entre as partes até a total ausência de interesse em negociar. Para avaliar esse fator, são feitas perguntas durante o atendimento para identificar se as partes já discutiram soluções ou se há resistência em chegar a um entendimento, como por exemplo: O sr./sra. já conversou com a outra pessoa sobre essas questões?" ou "Já houve alguma conversa no sentido do que poderia ser feito para resolver o problema?".<sup>200</sup>

A pesquisa propôs a criação de materiais de apoio para informar e capacitar os usuários a participarem de processos consensuais de maneira mais consciente e

---

<sup>197</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025, p. 09.

<sup>198</sup> *Ibidem*, 2021, p. 06.

<sup>199</sup> *Ibidem*, 2021, p. 06.

<sup>200</sup> *Ibidem*, 2021, p. 07.

segura, como também sugeriu a implementação de um questionário de avaliação pós-sessão, como ferramenta para melhorar os procedimentos internos da DPE-SP e suas parcerias<sup>201</sup>:

Sugere-se, ainda, que o apoio ao/à usuário/a refletisse também na aplicação de um questionário de avaliação após a sessão, para que os procedimentos internos da DPE e as balizas de suas parcerias com instituições de mediação possam ser constantemente revisitados. O estudo também revelou que a pandemia da COVID-19 trouxe novos e complexos desafios em termos de acesso à justiça, tanto para o atendimento jurídico da DPE quanto para a realização de mediações e conciliações de modo virtual.

O estudo também trouxe os desafios impostos pela pandemia de COVID-19<sup>202</sup>, especialmente no que tange ao acesso remoto à justiça, e propôs questões para discussões futuras, como a mensuração do acesso à tecnologia pelos usuários, a efetividade na compreensão das informações fornecidas, e o fortalecimento da comunicação entre a DPE e seus parceiros. Por fim, destacou a importância de estabelecer fluxos e procedimentos mais eficientes para a mediação e conciliação, principalmente para casos cíveis de menor complexidade.

Como resultado, a pesquisa contribuiu para a construção de propostas concretas de aprimoramento do atendimento inicial na Defensoria Pública, com foco na sensibilização de estagiários e servidores quanto ao uso qualificado dos métodos autocompositivos. A partir da escuta ativa dos profissionais envolvidos e da análise crítica dos fluxos institucionais, foi possível identificar entraves práticos e sugerir estratégias de atuação mais colaborativas e eficientes<sup>203</sup>.

Conclui-se que os relatórios ainda apontam desafios na atuação da DPE-SP, que, em geral, encaminha os casos aos CEJUSCs, sem realizar diretamente a autocomposição<sup>204</sup>. E se o fazem, não registram com rigor. Em 2015, destacou-se a falta de avaliação sobre a qualidade dos atendimentos e a percepção dos usuários; em 2021, persistiam as dificuldades de orientação e encaminhamento adequado aos parceiros. Além disso, a desigualdade socioeconômica permanece como um dos principais entraves à efetividade do acesso à justiça no Brasil, pois segundo dados do

---

<sup>201</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025, p. 39.

<sup>202</sup> *Ibidem*, 2021, p. 39.

<sup>203</sup> *Ibidem*, 2021, p. 39.

<sup>204</sup> *Ibidem*, 2021, p. 08.

IBGE, apenas 57,5% das pessoas com mais de 60 anos utilizam a internet, e cerca de 27% da população residente em áreas rurais ainda permanece desconectada<sup>205</sup>.

Tais fatos sugerem que a atuação dos estagiários e oficiais da Defensoria, principais responsáveis pela triagem e pelo encaminhamento de casos para a mediação e conciliação aos CEJUSCJS<sup>206</sup>, pode representar um desafio, se estes não estiverem bem capacitados, somado aos demais desafios socioeconômicos e tecnológicos, o que impacta diretamente na efetividade dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos no âmbito da Defensoria Pública.

---

<sup>205</sup> GOMES, Isabeau Lobo Muniz Santos; PEREIRA, Nathália Dalbianco Novaes; COSTA, Patricia Ayub da. Os desafios e as perspectivas da autocomposição judicial online no cenário pós-pandemia. In: CONPEDI (org.). **Formas consensuais de solução de conflitos**. Coord. Patricia Ayub da Costa; Sérgio Henrique Zandona Freitas; Sízia Alves Carvalho. Florianópolis: CONPEDI, 2023. Disponível em: <https://site.conpedi.org.br/publicacoes/4k6wqg8v/a5u8wno0/W2lj3qF5gpt8FnCC.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2025, p. 175.

<sup>206</sup> HIRAI, Cassia Miho Nakano (org.). **Clínicas jurídicas na FGV Direito SP: relatos de uma década de aprendizados e experiências de ensino**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2020. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/43e4255c-e1ac-47d7-8432-eed18266e8e3>. Acesso em: 10 jul. 2025, p. 30.

#### 4. A AUTOCOMPOSIÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA E A INSTRUMENTALIZAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA: ESTRATÉGIAS PRÉ-PROCESSUAIS E PARCERIAS INSTITUCIONAIS

Este capítulo tem como propósito examinar como a Defensoria pode incorporar a autocomposição de conflitos em sua atuação de forma eficiente, sobretudo, na fase pré-processual, estando comprometida com o tratamento adequado de conflitos, mas também com a economia e a eficiência institucional, à luz da Análise Econômica do Direito. Não se trata de demandar novas estruturas institucionais, mas sim, de fomentar uma cultura institucional voltada à não adversariedade com as estruturas já existentes, valorizando o papel do defensor como articulador de soluções e parceiro estratégico em espaços como os CEJUSCs.

Assim, o recorte destinado aos CEJUSCs neste capítulo não decorre apenas de sua relevância como política pública de justiça negocial, mas da constatação empírica feita pela Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025)<sup>207</sup>, a qual recomenda expressamente que a reestruturação da Defensoria Pública envolva tanto mecanismos próprios, quanto a cooperação institucional com essas estruturas já consolidadas.

##### 4.1 A AUTOCOMPOSIÇÃO SOB UMA PERSPECTIVA ECONÔMICA

A Defensoria Pública é regida por princípios institucionais previstos na lei de organização da carreira e na CF/1988, os quais orientam toda a sua atuação e objetivos, destacando-se a busca pela eficiência na prestação do serviço público. Esse olhar voltado à eficiência torna-se ainda mais relevante diante da necessidade de soluções mais dinâmicas para os conflitos, contexto em que a autocomposição se revela particularmente adequada também sob uma perspectiva econômica. Nesse sentido, a Análise Econômica do Direito (AED) contribui como um método de análise jurídica que considera custos, incentivos e impactos sociais na formulação e aplicação das normas.

A Análise Econômica do Direito (AED) fundamenta-se em pilares da microeconomia<sup>208</sup>, utilizando conceitos como escassez, incentivos, racionalidade e

---

<sup>207</sup> ESTEVES, Diogo et al. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025**. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025, p. 183.

<sup>208</sup> BORGES, Danilo Marques. Autocomposição no Direito Brasileiro à luz da Análise Econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 9, n. 3, p. 1–50, 2023. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023\\_03\\_0001\\_0050.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023_03_0001_0050.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025.

eficiência para compreender o comportamento humano diante das normas jurídicas. Parte-se do princípio de que os recursos - como tempo, dinheiro e atenção - são limitados, exigindo escolhas estratégicas por parte dos indivíduos, inclusive no contexto jurídico, em que os custos de litigar, o tempo disponível e a sobrecarga do Judiciário são elementos centrais.

Por trás de cada litígio, a escassez de recursos é um elemento que deve ser considerado<sup>209</sup>. O Poder Judiciário lida com um número elevado de processos, ao passo que possui recursos humanos e materiais significativamente limitados, ultrapassando, muitas vezes, sua capacidade de resposta. Além disso, para quem busca uma solução para o conflito, o cidadão com menos informações e menos recursos financeiros pode enfrentar maiores dificuldades para ingressar com uma ação judicial ou até mesmo conseguir sustentá-la<sup>210</sup>. Essas questões impactam diretamente na efetividade da justiça.

Assim, a necessidade de se tomar decisões alternativas à via judicial se revela crucial, não apenas para lidar com a escassez no sentido econômico, mas também considerando as dimensões sociais que envolvem essa temática. Essa é uma realidade que impõe que escolhas sejam feitas de maneira racional na gestão de conflitos, levando em consideração não apenas os interesses individuais, mas também os da coletividade<sup>211</sup>. No âmbito do serviço público, essa escassez não é apenas uma questão de falta de bens ou dinheiro, mas também um desafio que exige reflexão sobre o que é mais justo, benéfico e adequado.

Pela teoria da escolha racional<sup>212</sup>, pressupõe que os agentes tomam decisões visando maximizar sua utilidade ao menor custo possível, considerando também o custo de oportunidade, ou seja, o valor da alternativa sacrificada. No entanto, a AED reconhece limitações cognitivas, especialmente em situações de hipossuficiência, o que aproxima seus estudos da Economia Comportamental.

---

<sup>209</sup> SALAMA, Bruno Meyerhof. **Direito e Economia**, Textos Escolhidos. São Paulo: Saraiva, 2010. Disponível em: [https://works.bepress.com/bruno\\_meyerhof\\_salama/89/](https://works.bepress.com/bruno_meyerhof_salama/89/). Acesso em 20 nov. 2024. p. 22.

<sup>210</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

<sup>211</sup> VELJANOVSKI, Cento. **A economia do direito e da lei: uma introdução**. Tradução de Francisco J. Beralli. Rio de Janeiro: Instituto Liberal, 1994. 121 p. ISBN 8585054352. Disponível em: Rede Virtual de Bibliotecas. Localização: MJU, SEN. Acesso em: 20 nov. 2024.

<sup>212</sup> BORGES, Danilo Marques. Autocomposição no Direito Brasileiro à luz da Análise Econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 9, n. 3, p. 1–50, 2023. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023\\_03\\_0001\\_0050.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023_03_0001_0050.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025, p. 09.

A insegurança jurídica, a assimetria de informação e os vieses cognitivos, amplamente discutidos pela Economia Comportamental<sup>213</sup>, têm o potencial de distorcer a tomada de decisão racional, resultando em alocações ineficientes de recursos. Em cenários ideais, agentes racionais tendem a celebrar acordos sempre que existe uma "zona de possível acordo" (ZOPA), isto é, um intervalo entre o valor mínimo aceito pelo autor e o valor máximo que o réu estaria disposto a oferecer.

Diante dessa realidade, pode-se dizer que a autocomposição, desde o seu momento inicial, contribui para a redução imediata da assimetria de informações entre as partes<sup>214</sup>. O primeiro contato entre os envolvidos, intermediado por um profissional neutro, ainda que não resulte de imediato em um acordo, promove a manifestação de pretensões, interesses e crenças sobre o processo, possibilitando um primeiro e inevitável ajuste de expectativas (update bayesiano)<sup>215</sup>.

Por se estruturar em princípios como a informalidade, a voluntariedade e a confidencialidade, a autocomposição cria um ambiente mais favorável para o diálogo aberto e a troca de informações relevantes. Essa comunicação espontânea e cooperativa reduz os custos de transação<sup>216</sup>, sobretudo os custos relacionados à obtenção de informações e à definição de estratégias futuras.

Por isso, mesmo sem a formalização imediata de um acordo, a autocomposição já se justifica economicamente, ao cumprir a função de reduzir os custos privados e sociais do processo, o que a torna especialmente relevante para a Análise Econômica do Direito<sup>217</sup>.

Por sua vez, a eficiência, conceito central da AED, pode ser analisada sob diferentes perspectivas<sup>218</sup>: desde a maximização da riqueza, proposta inicialmente por

---

<sup>213</sup> BORGES, Danilo Marques. Autocomposição no Direito Brasileiro à luz da Análise Econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 9, n. 3, p. 1–50, 2023. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023\\_03\\_0001\\_0050.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023_03_0001_0050.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025, p. 19.

<sup>214</sup> *Ibidem*, 2023, p. 37.

<sup>215</sup> *Ibidem*, 2023, p. 24.

<sup>216</sup> “Os custos de transação podem ser vistos como custos em que os agentes incorrem para poder realizar trocas em uma economia. Existem vários tipos de custos de transação em uma economia. Os mais importantes são as assimetrias informacionais, os custos de barganha, os custos legais e os custos de busca”. TABAK, Benjamin Miranda. A análise econômica do Direito: proposições legislativas e políticas públicas. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 52, n. 205, p. 321-345, jan./mar. 2015. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/entities/publication/589869b9-bc93-41ed-b451-99be3b41580e/full>. Acesso em: 13 jul. 2025, p. 04.

<sup>217</sup> BORGES, Danilo Marques. Autocomposição no Direito Brasileiro à luz da Análise Econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 9, n. 3, p. 1–50, 2023. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023\\_03\\_0001\\_0050.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023_03_0001_0050.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025, p. 38.

<sup>218</sup> SALAMA, Bruno Meyerhof. Análise Econômica do Direito. In: CAMPILONGO, Celso Fernandes; GONZAGA, Alvaro de Azevedo; FREIRE, André Luiz (coords.). **Enciclopédia Jurídica da PUC-SP:**

Richard Posner, até abordagens mais complexas, como a de Guido Calabresi<sup>219</sup>, que vê a economia como ferramenta para promover justiça. Por isso, nessa pesquisa, ela ganha especial atenção.

A AED, ao considerar critérios como eficiência, incentivos e alocação racional de recursos, oferece elementos importantes para compreender o papel institucional da Defensoria Pública na promoção do acesso à justiça. Neste íterim, a temática se alinha com os princípios constitucionais que regem a Defensoria, previstos no art. 134, §4º da CF/1988 (unidade, indivisibilidade e independência funcional), os quais não apenas estruturam sua organização, mas também funcionam como mecanismos que favorecem a eficiência institucional ao permitirem uma atuação articulada, coesa e responsiva às demandas sociais.

Assim, o princípio da unidade<sup>220</sup> determina que a Defensoria Pública constitui uma única instituição, indivisível em sua essência, de modo que a atuação de seus membros, seja em processos judiciais ou em atividades extrajudiciais, é sempre atribuída à própria instituição, e não a um defensor específico. Isso assegura a continuidade do serviço, ainda que ocorra substituição de membros, sem prejuízo à representação e à qualidade do atendimento, garantindo que a missão institucional permaneça coesa e funcional, mesmo diante de mudanças na estrutura de pessoal.

Ao lado da unidade, o princípio da indivisibilidade<sup>221</sup> reforça a ideia de que não há descontinuidade ou fragmentação na atuação da instituição. A substituição de um defensor por outro não compromete a validade dos atos praticados nem interrompe o fluxo de atendimento ao assistido, mantendo-se a uniformidade e impessoalidade da atuação institucional. Tal princípio conecta-se, ainda, ao dever constitucional da impessoalidade, ao passo que o defensor atua não em nome próprio, mas como agente de uma estrutura voltada à promoção da justiça e da cidadania.

---

**tomo I – Teoria Geral e Filosofia do Direito.** São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: [https://enciclopediajuridica.pucsp.br/pdfs/analise-economica-do-direito\\_58f8146587d9f.pdf](https://enciclopediajuridica.pucsp.br/pdfs/analise-economica-do-direito_58f8146587d9f.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025. p. 11.

<sup>219</sup> CALABRESI, Guido. Some thoughts on risk distribution and the law of torts. **The Yale Law Journal**, v. 70, n. 4, p. 499-553, 1961. Disponível em: <https://openyls.law.yale.edu/server/api/core/bitstreams/3363c547-93a4-4633-bf12-c0a07753c544/content>. Acesso em: 14 jul. 2025.

<sup>220</sup> GROSTEIN, Julio. **Defensoria pública: acesso à justiça, princípios e atribuições.** São Paulo: Almedina, 2023. *E-book*. ISBN 9786556279077. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786556279077/>. Acesso em: 07 mai. 2025. p.33.

<sup>221</sup> bdem, 2023, p. 33.

Já o princípio da independência funcional<sup>222</sup> assegura aos defensores públicos a liberdade de convicção jurídica, de escolha das estratégias processuais e extraprocessuais mais adequadas ao caso concreto. Essa autonomia, contudo, não se dá de forma dissociada dos objetivos institucionais: ao contrário, visa exatamente permitir que cada defensor atue com eficácia na proteção dos direitos do assistido, seja no âmbito individual, ou na defesa dos interesses coletivos. A independência funcional, portanto, não se opõe à unidade institucional, mas a complementa, garantindo flexibilidade dentro de uma estrutura unificada.

A partir desses princípios, foram formuladas democraticamente teses institucionais no âmbito da carreira e previstas na Lei Complementar Estadual n. 988/06, como parâmetros mínimos de qualidade para a atuação dos membros da Defensoria Pública<sup>223</sup>. Ao buscar a uniformização dos entendimentos adotados pela instituição, essas teses contribuem para a padronização de condutas, fortalecendo a identidade institucional e promovendo, por consequência, a eficiência do serviço público, sem excluir a possibilidade de serem adotadas as medidas que se revelem mais adequadas à efetiva proteção dos direitos do usuário desses serviços.

O princípio da eficiência, não apenas incorporado nas normas de estruturação da carreira, mas também ao texto da CF/1988, em seu art. 37, por meio da Emenda Constitucional nº 19/1998, estabelece que a Administração Pública deve pautar sua atuação pela obtenção do máximo de resultados com o uso racional dos recursos disponíveis<sup>224</sup>. Em outras palavras, o poder público deve desempenhar suas funções evitando desperdícios e promovendo a melhor relação custo-benefício na prestação dos serviços públicos.

A respeito do tema, Meirelles afirma que o princípio da eficiência<sup>225</sup>:

(...) impõe a todo o agente público realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros.

---

<sup>222</sup> *Ibidem*, 2023, p. 34.

<sup>223</sup> GROSTEIN, Julio. **Defensoria pública**: acesso à justiça, princípios e atribuições. São Paulo: Almedina, 2023. *E-book*. ISBN 9786556279077. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786556279077/>. Acesso em: 07 mai. 2025. p. 34.

<sup>224</sup> *Ibidem*, 2023, p. 34.

<sup>225</sup> MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1996, p. 90.

Sob o viés do atendimento ao cidadão, de acordo com o art. 4º-A, II, da Lei Complementar nº 80/1994, é assegurado ao assistido o “direito de receber atendimento com qualidade e eficiência”, exigindo que a atividade desenvolvida pela Defensoria Pública seja pautada por presteza, precisão e produtividade.

Assim, a atuação institucional deve refletir o compromisso com a efetivação dos direitos fundamentais, que se desdobra em obrigações funcionais para os membros da Defensoria Pública, conforme determinam os arts. 45, II; 90, II; e 129, II da LC nº 80/1994. Logo, é vedada qualquer conduta que comprometa a qualidade ou a eficiência do serviço, tais como a retenção indevida de processos, exigência de documentos desnecessários que atrasem a elaboração da petição inicial, ou ainda a marcação de atendimentos com prazos excessivamente longos, gerando demora injustificada<sup>226</sup>.

Conforme ressalta Amélia Soares da Rocha<sup>227</sup>, “é papel da própria Defensoria Pública adotar medidas eficazes para garantir que os direitos dos assistidos não permaneçam apenas no plano teórico, mas se concretizem em sua realidade”.

A adequada estruturação da Defensoria Pública constitui um desafio coletivo fundamental para a promoção de um serviço jurídico-assistencial alinhado aos ideais de justiça social e eficiência. Em âmbito estadual, isso exige que, desde a triagem inicial, seja observado o meio mais adequado para a solução do conflito, ocasião em que servidores e estagiários da Defensoria Pública analisam cuidadosamente cada caso e, exercendo uma função semelhante à de um ouvidor (*ombudsman*), indicam o caminho mais apropriado a ser seguido.

A autocomposição de conflitos permite que os problemas sejam solucionados diretamente pelas partes, sem a necessidade de intervenção judicial, consequentemente, há uma redução significativa no volume de processos submetidos ao Poder Judiciário, que tramitariam ao longo de anos<sup>228</sup>. Contudo, para além dessa perspectiva, concentrar-se na eficiência institucional implica também fomentar iniciativas voltadas à pacificação dos litígios.

---

<sup>226</sup> ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger A. **Princípios Institucionais da Defensoria Pública - 3ª Edição 2018**. Rio de Janeiro: Forense, 2018. *E-book*. ISBN 9788530982010. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530982010/>. Acesso em: 07 mai. 2025. p.622.

<sup>227</sup> ROCHA, Amélia Soares da. **Defensoria Pública: Fundamentos, Organização e Funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 129.

<sup>228</sup> BORGES, Danilo Marques. Autocomposição no Direito Brasileiro à luz da Análise Econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 9, n. 3, p. 1–50, 2023. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023\\_03\\_0001\\_0050.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023_03_0001_0050.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025, P. 43.

Trata-se de promover uma atuação que não apenas reduz custos e racionaliza recursos, mas que também valoriza formas consensuais de resolução de conflitos, o que para Kazuo Watanabe<sup>229</sup>, é justamente ressignificar o acesso à Justiça a partir da promoção da jurisdição voluntária e dos meios autocompositivos, enquanto instrumentos efetivos para uma justiça mais acessível, eficiente e cidadã.

Em síntese, a AED busca compreender, prever e avaliar os efeitos das normas jurídicas a partir de dados empíricos, custos, benefícios e incentivos, contribuindo para a construção de um sistema mais racional e equilibrado<sup>230</sup>. Por outro lado, na construção de soluções consensuais, as partes assumem papel central na busca pelos seus direitos, reforçando sua autonomia<sup>231</sup>, bem como a eficiência e a dinâmica na solução do conflito, contribuindo para a ressignificação do acesso à justiça.

Portanto, a racionalização de esforços, a coordenação interna e a liberdade funcional dos defensores públicos se alinham à lógica da AED, contribuindo para uma prestação mais efetiva, estratégica e econômica dos serviços jurídicos destinados à população vulnerável. A incorporação dos métodos autocompositivos pela Defensoria Pública, além de promover a efetivação do acesso à justiça, encontra-se em consonância com o princípio da eficiência, trazendo benefícios simultâneos à Administração Pública e ao cidadão, sob uma dupla perspectiva.

#### 4.2 ATUAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL E OS MODELOS DE JUSTIÇA NEGOCIAL

A ampliação dos modelos de justiça negocial transformou o cenário da resolução extrajudicial de conflitos no sistema jurídico brasileiro, ressaltando a importância da atuação pré-processual das instituições jurídicas. No entanto, de acordo com a Pesquisa Nacional de Dados da Defensoria Pública (2025), para que a instituição possa cumprir de forma efetiva esse objetivo, torna-se imprescindível uma reestruturação dos serviços defensoriais. De acordo com a Pesquisa, essa reestruturação deve envolver tanto a cooperação com políticas públicas já existentes,

---

<sup>229</sup> WATANABE, Kazuo. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses - Utilização dos meios alternativos de resolução de controvérsias. In: ZUFELATO, Camilo; YARSHELL, Flávio Luiz (org.). **40 anos da teoria geral do processo no Brasil**. Passado, presente e futuro. São Paulo: Malheiros, 2013.

<sup>230</sup> SALAMA, Bruno Meyerhof. Análise Econômica do Direito. In: CAMPILONGO, Celso Fernandes; GONZAGA, Alvaro de Azevedo; FREIRE, André Luiz (coords.). **Enciclopédia Jurídica da PUC-SP: tomo I – Teoria Geral e Filosofia do Direito**. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: [https://enciclopediajuridica.pucsp.br/pdfs/analise-economica-do-direito\\_58f8146587d9f.pdf](https://enciclopediajuridica.pucsp.br/pdfs/analise-economica-do-direito_58f8146587d9f.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025. p. 04-06.

<sup>231</sup> TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016. p. 177.

dos quais menciona os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), quanto a criação de mecanismos próprios e autônomos, internalizados pela própria instituição<sup>232</sup>.

Essa dupla vertente — colaborativa, por meio da parceria com os CEJUSCs, e autônoma, com a criação de mecanismos próprios — sinaliza para um modelo híbrido de atuação, em que a Defensoria Pública, além de encaminhar demandas aos CEJUSCs, deve desenvolver núcleos internos de mediação e conciliação, fortalecendo a cultura da pacificação social e ampliando o acesso à justiça aos usuários desses serviços.

Assim, a partir dessa Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025)<sup>233</sup>, é pertinente adotar, como recorte neste trabalho, a análise dos CEJUSCs enquanto relevantes parceiros e modelos de justiça negocial, haja vista sua articulação com a Defensoria Pública na execução das políticas de autocomposição. Busca-se compreender os principais desafios dessa cooperação institucional, examinando os desafios e sua relação com a eficiência - culminando, conseqüentemente, na desjudicialização<sup>234</sup>.

Os CEJUSCs, implementados no final de 2011, por força da Resolução nº 125/2010 e alterada pela Emenda nº 01/2013<sup>235</sup>, são unidades vinculadas ao Poder Judiciário e foram criadas com o objetivo de ampliar o acesso à justiça pelo viés dos meios alternativos de resolução de conflitos, realizando sessões e audiências de conciliação e mediação, além de oferecer atendimento e orientação ao cidadão.

---

<sup>232</sup> ESTEVES, Diogo et al. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025, p. 183.

<sup>233</sup> “Ocorre que, para cumprir os desideratos consensuais apontados pelo ordenamento jurídico brasileiro, necessária uma reestruturação do serviço de assistência jurídica prestado pela Defensoria Pública, a fim de nele incorporar mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos, ora cooperando com políticas consensuais já estabelecidas por outras instituições componentes do sistema de justiça (ex: Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC's), ora implementando modelos autônomos de resolução extrajudicial dos conflitos, internalizados pela própria instituição.” Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 05 jul. 2025, p. 183.

<sup>234</sup> DALLA, Humberto. Prefácio. In: SPENGLER, Theobaldo; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012. p. 07.

<sup>235</sup> PEREIRA, Ana Júlia Barbosa; JESUS, Lucas Pereira de; SILVA, Lucas Vinicius Rodrigues; SANT'ANA, Janice Cláudia Freire; VELOSO, Cynara Silde Mesquita. **O CEJUSC como instrumento [in]viabilizador do acesso à justiça**. 1 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/o-cejusc-como-instrumento-inviabilizador-do-acesso-a-justica/>. Acesso em: 25 jan. 2025.

Esses centros desempenham um papel fundamental ao atenderem gratuitamente pessoas em situação de vulnerabilidade econômica<sup>236</sup>, cumprindo o princípio constitucional que garante assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos, conforme artigo 5º, inciso LXXIV, da CF/1988.

O artigo 7º da Resolução nº 125/2010 determinou que os Tribunais instituíssem os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs)<sup>237</sup>, responsáveis pela instalação e gestão dos CEJUSCs, e por garantir a capacitação contínua de magistrados, conciliadores, mediadores e servidores que atuam nos centros<sup>238</sup>. Isso reflete o esforço do Poder Judiciário em organizar e promover os meios alternativos de solução de conflitos.

Os CEJUSCs são compostos por três setores principais<sup>239</sup>, cada um com atribuições específicas: o setor pré-processual, onde qualquer cidadão pode buscar a solução para seu conflito antes de judicializá-lo; o setor processual, destinado a atender litígios que já tramitam na Justiça; e o setor de cidadania<sup>240</sup>, que se dedica a orientar a população sobre seus direitos e os meios para garanti-los. As áreas de atuação desses centros incluem questões de família, direito cível, previdenciário, entre outras.

De acordo com o CPC, em seu art. 166, os princípios que orientam os CEJUSCs são independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada. Além disso, atendendo ao art. 2º da Lei da Mediação, os princípios da isonomia, busca de consenso e boa-fé também são norteadores da atividade dos CEJUSCs.<sup>241</sup>

Nos centros judiciais, quem recebe os casos encaminhados pela Defensoria Pública após o atendimento inicial ao cidadão, é a figura do mediador ou conciliador. Para exercer essa função, é necessário ser legalmente capaz, possuir diploma de

---

<sup>236</sup> Ibidem, 2021, s.p.

<sup>237</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 25 jan. 2025.

<sup>238</sup> PEREIRA, Ana Júlia Barbosa; JESUS, Lucas Pereira de; SILVA, Lucas Vinicius Rodrigues; SANT'ANA, Janice Cláudia Freire; VELOSO, Cynara Silde Mesquita. **O CEJUSC como instrumento [in]viabilizador do acesso à justiça**. 1 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/o-cejusc-como-instrumento-inviabilizador-do-acesso-a-justica/>. Acesso em: 25 jan. 2025.

<sup>239</sup> AMORIM, José Roberto Neves; PEREIRA JUNIOR, Ricardo (Coord.). **Guia prático de mediação judicial e conciliação**. São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2016. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/conciliacao/nucleo/guiapraticomedicaojudconc.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2025, p. 12.

<sup>240</sup> Ibidem, 2016, p. 15.

<sup>241</sup> Art. 7º, IV, da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça.

ensino superior há pelo menos dois anos, emitido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e ter concluído curso de capacitação em mediação, nos termos dos arts. 9 a 11 da Lei da Mediação<sup>242</sup>.

Vale destacar que esses profissionais podem atuar tanto nos CEJUSCS, como em câmaras privadas ou sessões extrajudiciais, não havendo qualquer compromisso de exclusividade, podendo ser um mediador judicial (art. 11 da Lei da Mediação) ou extrajudicial (art. 9º da Lei da Mediação).

Observa-se que os CEJUSCs, além de contribuírem para a prevenção de novos conflitos, também possuem como objetivo reduzir a quantidade de litígios em andamento no Poder Judiciário, por meio de procedimentos simplificados, informais e capazes de gerar maior satisfação para as partes envolvidas<sup>243</sup>. Com isso, há potencial para diminuir a desigualdade social, fator central no surgimento de muitos conflitos, promovendo uma cultura da paz no país, com o intuito de conscientizar a sociedade de que resolver os conflitos de forma amigável soluciona não apenas o litígio em si, mas também questões subjacentes a ele.

No modelo de Justiça Multiportas, os CEJUSCs consolidaram-se, ao longo do tempo, como uma das principais vias de acesso à Justiça. Destaca-se, especialmente, a importância do setor pré-processual, que desempenha um papel relevante ao viabilizar soluções mais ágeis e satisfatórias em comparação ao trâmite de uma ação judicial tradicional<sup>244</sup>.

Haja vista essa cooperação entre a Defensoria Pública e os CEJUSCs, especialmente o setor pré-processual, optou-se, a seguir, por realizar uma breve análise do resultado dessa integração no Estado de São Paulo, com o objetivo de ancorar a presente pesquisa em evidências empíricas. A adoção dessa escolha se apoia em dois principais fatores: o recorte previamente adotado nos tópicos 3.4 e 3.5 dessa dissertação; e o fato de São Paulo concentrar o maior número de unidades de

---

<sup>242</sup> AMORIM, José Roberto Neves; PEREIRA JUNIOR, Ricardo (Coord.). **Guia prático de mediação judicial e conciliação**. São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2016. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/conciliacao/nucleo/guiapraticomedicaojudconc.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2025, p. 08.

<sup>243</sup> PAZ, Emmanuele Todero Von Onçay; DA SILVA MELEU, Marcelino. CEJUSC A EFETIVAÇÃO CIDADÃ DO ACESSO A JUSTIÇA. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 3, n. 2, p. 79–95, 2017. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2017.v3i2.2548. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/2548>. Acesso em: 7 jul. 2025. p. 91.

<sup>244</sup> ALVES, André Luiz; PAULA, Marcelo Gonçalves de. Acesso À Justiça Por Meio Do Cejusc: fatores que influenciam o serviço prestado por seu setor pré-processual. **Revista EJEF**, Belo Horizonte, Brasil, v. 1, n. 4, 2024. DOI: 10.70982/rejef.v1i4.45. Disponível em: <https://revistaefef.tjmg.jus.br/index.php/revista-efef/article/view/45>. Acesso em: 7 jul. 2025. p. 03.

CEJUSCs no país, o que permite observar, com maior densidade, os desafios e potencialidades dessa união interinstitucional no âmbito pré-processual.

Dos 1.930 CEJUSCs instalados no Brasil até o final de 2023, 1.724 estão vinculados à Justiça Estadual<sup>245</sup>. Os centros judiciais ligados ao Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) se destacam, liderando com 256 unidades, o maior número entre todas as cortes estaduais<sup>246</sup>.

Ao analisar o impacto da atividade dos CEJUSCs em termos de volume processual, de acordo com as estatísticas fornecidas pelo DataJud<sup>247</sup>, as sentenças homologatórias de acordo aumentaram 32,2% entre 2015 e 2023, passando de 3 milhões para 4 milhões de decisões. Em 2023, o total de sentenças homologatórias de acordo registrou um aumento de 386,5 mil em relação ao ano anterior, representando um incremento de 10,8%. No entanto, apesar do crescimento absoluto, o percentual de sentenças homologatórias de acordo em relação ao total de decisões terminativas proferidas foi de apenas 12,1%, uma sutil redução em comparação ao ano anterior<sup>248</sup>.

Em 2010, por iniciativa do CNJ, foi criado o “Prêmio Conciliar é Legal”, que visa reconhecer e incentivar práticas de conciliação e mediação no âmbito do Poder Judiciário brasileiro, disseminando iniciativas em prol da pacificação dos litígios<sup>249</sup>. Para Kazuo Watanabe<sup>250</sup>, isso também significa ressignificar o acesso à Justiça, por meio da valorização da jurisdição voluntária extrajudicial e dos meios consensuais de solução de conflitos.

A mais recente edição do prêmio avaliou o desempenho dos tribunais de acordo com os números e documentos que comprovam o esforço na negociação de litígios

---

<sup>245</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em Números: 2024**. Brasília, CNJ, 2024. P. 252. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

<sup>246</sup> TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs: endereços. Disponível em: [https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/Enderecos\\_Cejusc.pdf](https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/Enderecos_Cejusc.pdf). Acesso em: 30 jan. 2025.

<sup>247</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em Números: 2024**. Brasília, CNJ, 2024. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025. p. 253.

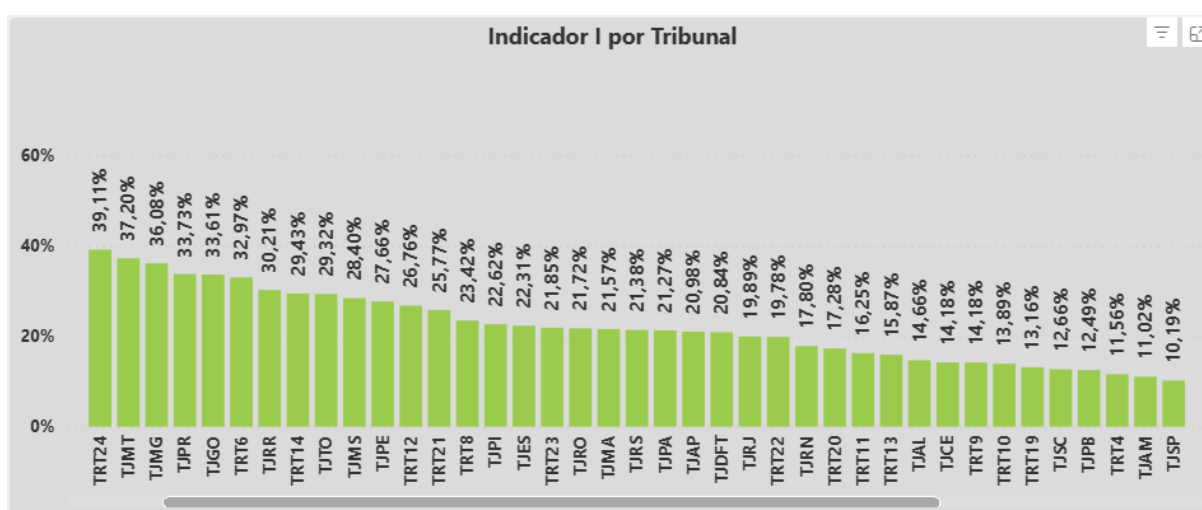
<sup>248</sup> *Ibidem*, 2024, p. 253.

<sup>249</sup> *Ibidem*, 2024, p. 251.

<sup>250</sup> WATANABE, Kazuo. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses - Utilização dos meios alternativos de resolução de controvérsias. In: ZUFELATO, Camilo; YARSHELL, Flávio Luiz (org.). **40 anos da teoria geral do processo no Brasil**. Passado, presente e futuro. São Paulo: Malheiros, 2013.

no período de novembro de 2022 a outubro de 2023. De acordo com o Indicador I<sup>251</sup>, no estado de São Paulo, apenas 10,19% dos processos e procedimentos pré-processuais ingressados tiveram realizadas audiências de conciliação e mediação - o que, se comparado aos demais tribunais estaduais, TJSP está na última posição, ainda que seja o maior tribunal em termos numéricos:

**Figura 5** - Processos e procedimentos pré-processuais ingressados tiveram realizadas audiências de conciliação e mediação



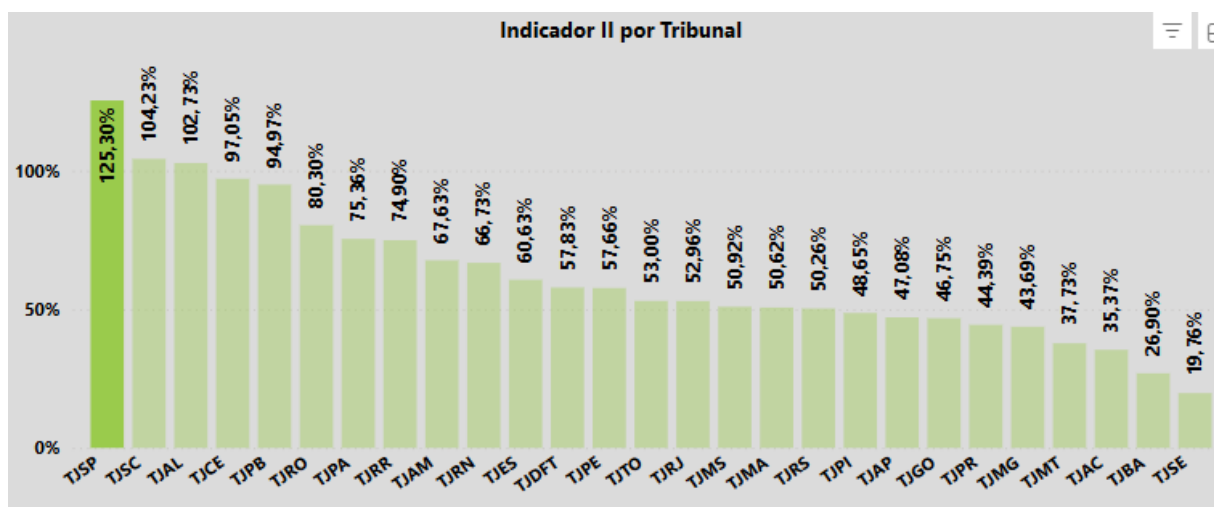
Fonte: CNJ (2024, s.p.)

Por outro lado, de acordo com o indicador II<sup>252</sup>, o TJSP pode demonstrar eficiência ao celebrar acordos, apresentando-se como o tribunal que mais homologa acordos. Esse indicador considera o total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo em relação ao total de audiências de conciliação e mediação (incluindo os procedimentos pré-processuais e os processos de conhecimento não criminais). Observa-se abaixo:

<sup>251</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Prêmio Conciliar é Legal 2023**. Disponível em: <https://justica-em-numeros.stg.cloud.cnj.jus.br/conciliar-legal-2023/>. Acesso em: 25 jan. 2025, s.p.

<sup>252</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Prêmio Conciliar é Legal 2023**. Disponível em: <https://justica-em-numeros.stg.cloud.cnj.jus.br/conciliar-legal-2023/>. Acesso em: 25 jan. 2025, s.p.

**Figura 6** - Total de processos com sentenças e decisões terminativas homologatórias de acordo



Fonte: CNJ (2024, s.p.)

Essa disparidade entre o baixo volume de audiências e o alto índice de acordos celebrados revela um paradoxo: embora os métodos autocompositivos demonstrem alta efetividade quando utilizados, sua aplicação ainda é limitada, seja por questões estruturais, seja por falhas na articulação institucional entre Defensoria e CEJUSCs, ou, pela ausência de contabilização de dados como sugere a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025).

A partir desses dados, é possível concluir que o TJSP é o tribunal que menos realiza sessões de conciliação e mediação na fase pré-processual e na fase de conhecimento. No entanto, quando elas ocorrem, demonstram índices satisfatórios de efetividade, resultando em um número significativo de homologações de acordos extrajudiciais. Essa dicotomia sugere o potencial dos métodos autocompositivos quando devidamente utilizados.

Quanto às dificuldades de articulação entre a Defensoria Pública e os CEJUSCs, destaca-se que essa atuação ainda depende, em grande medida, dos estagiários e oficiais no momento da triagem, segundo estudos recentes<sup>253</sup>, o que acaba por comprometer essa uniformidade esperada. Destacam-se, ainda, a existência de limitações estruturais, como a escassez de recursos humanos, a

<sup>253</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025, p. 04.

ausência de protocolos padronizados de triagem e encaminhamento de casos, conforme observado no tópico 3.5 deste trabalho.

Cabe salientar que o número ainda reduzido de sessões de mediação e conciliação realizadas não é uma realidade exclusiva do Estado de São Paulo, e reflete um cenário mais amplo. No Estado do Paraná, por exemplo, a utilização dos CEJUSCs varia conforme a complexidade urbana das comarcas<sup>254</sup>: enquanto centros maiores, como Curitiba e Londrina, registram alto volume de atendimentos, comarcas menores apresentam baixa movimentação. Entre 2019 e 2021, mais de 121 CEJUSCs não registraram qualquer distribuição de conflitos, evidenciando a subutilização desses centros e apontando barreiras estruturais que comprometem o acesso à justiça em municípios de menor porte<sup>255</sup>.

Portanto, a despeito da expressiva instalação de unidades do CEJUSC, sua efetividade não pode ser medida apenas pelo número de centros criados. No contexto paulista, por exemplo, ainda são identificados gargalos que comprometem a plena utilização dessas estruturas e limitam seu potencial. Assim, é essencial analisar a integração da Defensoria Pública com esses centros, cuja integração interinstitucional é decisiva para garantir o funcionamento eficiente do acesso à justiça no modelo de Justiça Multiportas.

A articulação com os CEJUSCs exige da Defensoria Pública o exercício coordenado de seus princípios institucionais, especialmente a unidade e a eficiência, de modo a garantir que a cooperação interinstitucional não fragmente a missão institucional, tampouco comprometa a qualidade dos serviços prestados. Essa atuação híbrida, combinando mecanismos próprios e cooperação com os CEJUSCs, configura, em si, uma política pública de acesso à justiça, que pode e deve ser institucionalizada como eixo permanente de atuação defensorial.

Diante disso, torna-se necessário aprofundar a análise sobre como essas estratégias colaborativas e os modelos híbridos de resolução de conflitos têm sido operacionalizados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, especialmente no que tange aos mecanismos próprios de atuação institucionalizada na fase pré-processual, o que será objeto do próximo tópico.

---

<sup>254</sup> GOMES, Isabeau Lobo Muniz Santos. **Desempenho dos CEJUSC'S Paraná nos anos de 2019, 2020 e 2021: obstáculos e perspectivas**. 2024. 113 pg. Mestrado em direito negocial – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2024, p. 72

<sup>255</sup> *Ibidem*, 2024, p. 73.

#### 4.3 A AUTOCOMPOSIÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA

À luz dos elementos apresentados ao longo desta pesquisa, observa-se que a consolidação da autocomposição no sistema de justiça brasileiro não pode ser compreendida apenas como uma estratégia pontual ou isolada, mas sim como parte de uma política pública estruturada de promoção do efetivo acesso à justiça. Como visto no tópico anterior, os CEJUSCs representam um exemplo concreto dessa política, apesar das dificuldades que ainda impedem uma resposta plenamente efetiva às demandas sociais.

No entanto, para além da parceria com os CEJUSCs, é essencial compreender os mecanismos próprios de justiça negocial pré-processual institucionalizados pela Defensoria Pública. Deste modo, este recorte se dedica a compreender a autocomposição como política pública, ressaltando sua centralidade na democratização do sistema de justiça e preparando o caminho para a análise dessas iniciativas autônomas promovidas pela Defensoria, tema do próximo tópico.

A necessidade de políticas públicas, no sentido moderno, passou a ser reconhecida após o final do século XVIII, em um contexto de diversas revoluções que inicialmente enfatizavam a liberdade individual<sup>256</sup>. A premissa inicial era de que a mínima intervenção pública seria necessária, uma vez que a sociedade seria capaz de se autorregular. No entanto, essa visão foi sendo pouco a pouco contestada, levando ao reconhecimento da necessidade de novas formas de intervenção estatal<sup>257</sup>.

Existem inúmeras definições de políticas públicas, muitas das quais, em sua "simplicidade e elegância", obscurecem a complexidade de sua formulação e implementação<sup>258</sup>.

Para Schimidt<sup>259</sup>, política pública é um conjunto de decisões e ações “adotadas por órgãos públicos e organizações da sociedade, intencionalmente coerentes entre si, que, sob coordenação estatal, destinam-se a enfrentar um problema político”. Rodrigues, por sua vez, define política pública como sendo<sup>260</sup>:

---

<sup>256</sup> SOUZA, Celina. **Coordenação de políticas públicas**. Brasília: Enap, 2018, p. 11.

<sup>257</sup> Ibidem, 2018, p. 12.

<sup>258</sup> Ibidem, 2018, p. 13.

<sup>259</sup> SCHMIDT, J. P. Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas. **Revista do Direito**, n. 56, p. 119-149, 3 set. 2018. p. 127.

<sup>260</sup> RODRIGUES, Marta Maria Assumpção. **Políticas públicas**. São Paulo: Publifolha, 2010, p. 53.

[...] o processo pelo qual os diversos grupos que compõem a sociedade – cujos interesses, valores e objetivos são divergentes – tomam decisões coletivas, que condicionam o conjunto dessa sociedade. Quando decisões coletivas são tomadas, elas se convertem em algo a ser compartilhado, isto é, em uma política comum.

Na definição de Massa-Arzabe<sup>261</sup>, o termo "política pública" não se limita à ação do Estado, mas engloba também a “política do público, ou seja, de todos, da própria sociedade”. Em outras palavras, é a espécie de política orientada para o alcance de objetivos comuns, voltados ao fortalecimento da comunidade, da coesão e da interdependência social.

Fabiana Spengler<sup>262</sup>, ao analisar as diversas definições de política pública entende que existem elementos que são comuns, tais como: “a) a política pública é feita em nome do público; b) é geralmente feita ou iniciada pelo governo; c) é interpretada e implementada por atores públicos e privados; d) é o que o governo pretende fazer; e) é o que o governo escolhe não fazer.”

De forma geral, o conceito de política pública abrange as ações e decisões de governo (e, por vezes, de atores não-públicos) que visam resolver problemas coletivos e atender a demandas sociais<sup>263</sup>. Trata-se de um conjunto articulado de ações, decisões e incentivos que buscam alterar uma realidade em resposta a demandas e interesses envolvidos.

O processo de formulação de políticas públicas, também conhecido por ciclo de políticas públicas, é um modelo que organiza as etapas de desenvolvimento de forma sequencial e interdependente. Essa abordagem foi inicialmente proposta por Harold D. Lasswell em sua obra *The Decision Process* (1956) e, posteriormente, revisada, criticada e aprimorada por diversos estudiosos. Embora existam diversas representações desse ciclo, este pode ser sintetizado em sete principais etapas: 1) identificação do problema, 2) inserção na agenda, 3) elaboração de alternativas, 4) decisão, 5) implementação, 6) avaliação e 7) descontinuidade<sup>264</sup>.

---

<sup>261</sup> MASSA-ARZABE, Patrícia Helena. Dimensão jurídica das políticas públicas. In: Bucci, Maria Paula Dallari (Org.). **Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 60.

<sup>262</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. A Autocomposição Como Política Pública De Incentivo Ao Direito Fundamental De Acesso À Justiça. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 5, n. 2, p. 1–16, 2019. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2019.v5i2.5772. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/5772>. Acesso em: 7 jul. 2025, p. 08.

<sup>263</sup> Ibidem, 2010, p. 13.

<sup>264</sup> SECCHI, Leonardo; COELHO, Fernando de S.; PIRES, Valdemir. **Políticas públicas: conceitos, casos práticos, questões de concursos**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020, p. 32.

Muito embora constitua uma ferramenta analítica, o ciclo de políticas públicas nem sempre reflete com precisão a realidade, pois as etapas podem se sobrepor e ocorrer em ordens distintas. Wildavsky (1979), por exemplo, argumenta que, em certos contextos, a identificação do problema pode se dar no final do processo, e que a avaliação pode preceder a própria análise do problema. Outros estudiosos defendem que as políticas públicas não seguem uma trajetória linear, mas sim um processo dinâmico e incerto, no qual decisões e revisões acontecem continuamente, tornando imprecisas as divisões entre as fases<sup>265</sup>.

O primeiro passo no processo de elaboração de políticas públicas é a identificação do problema, que consiste em reconhecer uma discrepância entre a realidade existente e um estado desejável<sup>266</sup>. Um problema público pode surgir de diferentes formas: de maneira repentina, como no caso de desastres naturais que exigem resposta imediata, ou de forma gradual, como o agravamento do trânsito nas grandes cidades, o aumento da burocracia nos serviços públicos ou a sobrecarga do poder judiciário.

De acordo com Sjöblom<sup>267</sup>, a identificação do problema envolve três aspectos principais: (i) percepção: um problema público só existe na medida em que é reconhecido como tal pela sociedade ou por grupos específicos; (ii) delimitação: é necessário definir os elementos que compõem o problema, incluindo suas causas, impactos e possíveis soluções. Essa definição influencia o desenvolvimento da política pública; (iii) possibilidade de solução: nem sempre os problemas podem ser resolvidos na sua integralidade, mas a viabilidade de mitigação é essencial para justificar a sua inclusão na agenda política.

Após ser identificado o problema, ele precisa ser priorizado para que se torne objeto de ação governamental. Esse processo de seleção constitui a etapa de formação da agenda, que consiste na definição dos temas que receberão atenção por parte do poder público e que dependem de diferentes questões e interesses. Para que um problema seja incluído, ele precisa de atenção pública, possibilidade de resolução e competência do governo, isto é, estar dentro da esfera de atuação do Estado para

---

<sup>265</sup> Ibidem, 2024, p. 32.

<sup>266</sup> Ibidem, 2024, p. 32.

<sup>267</sup> SJÖBLOM, G. **Problemi e soluzioni in politica**. Rivista Italiana di Scienza Politica, v. 14, n. 1, p. 41-85, 1984.

justificar sua inclusão na agenda pública<sup>268</sup>.

A terceira etapa de formulação de alternativas dá início quando o problema já foi incluído na agenda, passando a demanda para a construção de possíveis soluções, envolvendo o estabelecimento de objetivos claros, a definição de estratégias e a análise dos potenciais impactos, custos e benefícios de cada alternativa<sup>269</sup>. Nessa etapa, políticos, analistas e demais atores definem o que esperam alcançar com a política.

Nesta etapa são elaboradas diferentes propostas (métodos, programas, estratégias ou ações) que possam atingir os objetivos definidos. Cada alternativa requer um esforço criativo para detalhar sua implementação prática, considerando os recursos técnicos, humanos, materiais e financeiros necessários, bem como sua efetividade potencial.

A tomada de decisões em políticas públicas ocorre após a formulação de alternativas, quando se equilibram interesses e se definem estratégias para enfrentar um problema. Modelos racionais clássicos, como o de Tinbergen, pressupõem escolhas ótimas baseadas na análise de custos e benefícios, mas autores como Herbert Simon apontam limites cognitivos e informacionais, defendendo a ideia de racionalidade limitada<sup>270</sup>, na qual se buscam soluções satisfatórias. A avaliação de políticas, por sua vez, analisa a efetividade das ações públicas e pode ocorrer antes (ex ante), durante (in itinere) ou após (ex post) a implementação.<sup>271</sup>

Para realizar esses julgamentos, utilizam-se alguns critérios<sup>272</sup>: a economicidade, que examina o nível de utilização dos recursos; a produtividade, que se refere à quantidade de saídas ou resultados gerados; e a eficiência econômica, que avalia a relação entre os recursos empregados (inputs) e os resultados alcançados (outputs). Além disso, a eficiência administrativa verifica o grau de conformidade da implementação com as regras estabelecidas, enquanto a eficácia mede o alcance dos objetivos e metas definidos. A efetividade, por sua vez, diz respeito aos resultados

---

<sup>268</sup> SECCHI, Leonardo; COELHO, Fernando de S.; PIRES, Valdemir. **Políticas públicas: conceitos, casos práticos, questões de concursos**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020, p. 33.

<sup>269</sup> Ibidem, 2024, p. 33.

<sup>270</sup> Ibidem, 2024, p. 34.

<sup>271</sup> COSTA, Frederico Lustosa da. da; CASTANHAR, José Cezar. Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. **Revista de Administração Pública**, v. 37, n. 5, set.-out. 2003. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6509>. Acesso em: 10 mai. 2025.

<sup>272</sup> SECCHI, Leonardo; COELHO, Fernando de S.; PIRES, Valdemir. **Políticas públicas: conceitos, casos práticos, questões de concursos**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020, p. 39.

sociais obtidos, indicando se a política reduziu o problema e gerou valor para a população.

Dessa forma, a avaliação das políticas públicas abrange desde análises prévias até monitoramentos e julgamentos finais, permitindo identificar falhas, realizar ajustes e verificar o impacto real das ações implementadas. Contudo, apesar de suas potencialidades, avaliações completas de políticas públicas são difíceis de executar devido à necessidade de informações atualizadas e do tempo necessário para sua realização, o que exige consideráveis esforços organizacionais, materiais e humanos. Na ausência desses recursos, muitas vezes a avaliação se limita a indicadores básicos que não capturam aspectos qualitativos dos processos e dos resultados<sup>273</sup>.

Deve-se considerar que a percepção de um problema não é sempre objetiva, pelo contrário, depende da interpretação dos atores envolvidos, que, no contexto das políticas públicas, são os indivíduos e os grupos que atuam intencionalmente na arena política<sup>274</sup>. No âmbito da Defensoria Pública, destacam-se os defensores públicos, os estagiários e a equipe multidisciplinar, que devem se articular para defender os interesses da coletividade e influenciar os processos decisórios<sup>275</sup>, notadamente, com vistas ao tratamento adequado dos conflitos.

A autocomposição, quando compreendida como política pública, cumpre a função de promover um acesso à justiça mais adequado e eficiente, especialmente no tratamento de conflitos sociais<sup>276</sup>. Para sua efetiva implementação, exige a mobilização de recursos por parte da administração pública, incluindo pessoal qualificado, capacitação e estrutura adequada.

Nessa perspectiva, a autocomposição se enquadra como política pública por constituir um conjunto de ações governamentais planejadas, estáveis e avaliáveis, voltadas à realização de direitos e objetivos de relevância social e jurídica<sup>277</sup>. Essas ações estatais envolvem “a distribuição e redistribuição de bens e oportunidades, garantindo às pessoas as condições materiais e a liberdade necessária para

---

<sup>273</sup> *Ibidem*, 2024, p. 40.

<sup>274</sup> *Ibidem*, 2024, p. 64.

<sup>275</sup> *Ibidem*, 2024, p. 64.

<sup>276</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. A Autocomposição Como Política Pública De Incentivo Ao Direito Fundamental De Acesso À Justiça. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 5, n. 2, p. 1–16, 2019. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2019.v5i2.5772. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/5772>. Acesso em: 7 jul. 2025, p. 10.

<sup>277</sup> *Ibidem*, 2019, p. 09.

exercerem seus direitos com dignidade”<sup>278</sup>.

Além disso, por ter respaldo legal, ampla aceitação social e mecanismos normativos próprios, a autocomposição pode ser classificada como uma verdadeira “política de Estado”<sup>279</sup>. Esse tipo de política é caracterizado por sua estabilidade e permanência, ultrapassando governos e ideologias específicas, justamente por estar enraizado na estrutura estatal. Ao contrário das políticas de governo, que tendem a ser temporárias, as políticas de Estado são duradouras e sustentadas por um amplo consenso institucional<sup>280</sup>.

Spengler afirma<sup>281</sup> que o principal objetivo da instituição das políticas públicas autocompositivas é a participação das partes na “busca de um direito fundamental de acesso à justiça”:

[...] com a expectativa de encontrar respostas adequadas aos conflitos, o objetivo principal da instituição das políticas públicas autocompositivas, ora em comento, é a participação dos conflitantes na busca de um direito fundamental de acesso à justiça cujo resultado atenda seus interesses, preservando o relacionamento prévio e os laços por ventura existentes entre eles. Nesse sentido, reduzir o volume de trabalho e de processos do Judiciário é apenas consequência daquele que é um importante resultado para a sociedade: o acesso à justiça de qualidade.

Com isso, compreender as etapas de formulação e implementação das políticas públicas mostra-se crucial para o desenvolvimento de estratégias eficazes, pois, ao aplicar essa lógica à atuação da Defensoria Pública, torna-se possível identificar eventuais gargalos e pontos de fragilidade. Isso permite não apenas o aprimoramento das práticas já existentes, mas também “a criação de modelos autônomos de resolução extrajudicial de conflitos, internalizados pela própria instituição”<sup>282</sup>.

Como exemplo, destaca-se o processo administrativo instaurado em 2011 com o objetivo de regulamentar uma política autocompositiva no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 10 da Deliberação CSDP nº

<sup>278</sup> MASSA-ARZABE, Patrícia Helena. Dimensão jurídica das políticas públicas. In: Bucci, Maria Paula Dallari (Org.). **Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 63.

<sup>279</sup> SCHMIDT, J. P. Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas. **Revista do Direito**, n. 56, p. 119-149, 3 set. 2018. p. 127.

<sup>280</sup> *Ibidem*, 2018, p. 127.

<sup>281</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. A Autocomposição Como Política Pública De Incentivo Ao Direito Fundamental De Acesso À Justiça. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 5, n. 2, p. 1–16, 2019. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2019.v5i2.5772. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/5772>. Acesso em: 7 jul. 2025, p. 11.

<sup>282</sup> ESTEVES, Diogo et al. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025**. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025, p. 183.

187/2010 (vide Anexo I). O referido artigo estabeleceu o prazo de 120 dias para que a Comissão de Estudos Interdisciplinares apresentasse uma proposta de regulamentação da política interna de composição extrajudicial<sup>283</sup>.

Até o momento, não existem informações públicas a respeito de uma política formalmente estabelecida na DPE-SP. No entanto, a nível nacional, mesmo quando o Brasil deu o primeiro passo para institucionalizar a autocomposição no sistema de justiça em 2010, foi apenas em 1º de dezembro de 2024, ou seja, 14 anos depois, que a Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos da Defensoria Pública foi instituída, por meio da Resolução CONDEGE nº 1, de 13 de dezembro de 2024<sup>284</sup>.

Esse descompasso revela que o avanço dessa proposta em diversas unidades defensivas enfrentou resistências ao longo dos anos, muitas vezes, fundamentadas na alegação de que os CEJUSCs já cumpriram essa função ao oferecer sessões de conciliação e mediação. Hodiernamente, com a referida Política Nacional, uma das principais diretrizes é a capacitação dos defensores públicos, servidores e estagiários para atuarem em mediação e conciliação<sup>285</sup>, ocasião em que as Escolas Superiores da Defensoria Pública assumem um papel estratégico, responsáveis por oferecer formação técnica contínua e qualificada.

Além disso, a política prevê a criação de Núcleos e Assessorias Especializadas<sup>286</sup>, encarregados de planejar, coordenar e fomentar iniciativas voltadas à resolução consensual de conflitos, bem como de promover a articulação com a sociedade civil e demais instituições do sistema de justiça.

Frente a esse cenário, nota-se que eventual gargalo até então relacionado à ausência ou insuficiência de mecanismos próprios de autocomposição no âmbito da Defensoria Pública, deve ser identificado já na primeira etapa do ciclo de uma política pública, como parte fundamental desse diagnóstico inicial: a identificação do problema. A dependência exclusiva de estruturas externas, como por exemplo os CEJUSCs, é insuficiente para a plena concretização de uma política institucional de

---

<sup>283</sup> ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE DEFENSORES PÚBLICOS – APADEP. **Deliberação CSDP nº 187, de 12 de agosto de 2010 (consolidada)**. Disponível em: <https://apadep.org.br/deliberacao-csdp-no-187-de-12-de-agosto-de-2010-consolidada/>. Acesso em: 14 jul. 2025.

<sup>284</sup> CONDEGE – Colégio Nacional dos Defensores Públicos-Gerais. **Resolução nº 01, de 13 de dezembro de 2024**. Institui a Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos no âmbito da Defensoria Pública. Disponível em: <https://www.condege.org.br/arquivos/4635>. Acesso em: 5 jul. 2025.

<sup>285</sup> *Ibidem*, 2025, s.p.

<sup>286</sup> *Ibidem*, 2025, s.p.

composição extrajudicial de conflitos.

#### 4.4 PANORAMA GERAL DOS MECANISMOS AUTÔNOMOS INSTITUCIONALIZADOS

A Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos no âmbito da Defensoria Pública foi formalmente instituída tão apenas em dezembro de 2024, por meio da Resolução CONDEGE nº 1. Embora represente um marco importante para a consolidação de uma atuação extrajudicial coordenada a nível nacional, tal política foi precedida por um longo intervalo desde a edição da Resolução CNJ nº 125/2010, em que o legislador já expressava sua preocupação em estruturar uma política pública de autocomposição abrangente e integrada. Como já se vinha defendendo, essa Política busca, entre outros objetivos, “unificar a atuação das Defensorias Públicas na esfera extrajudicial, reconhecendo a necessidade de padronização e fortalecimento institucional”<sup>287</sup>.

Antes, no entanto, diversas Defensorias Estaduais já haviam desenvolvido iniciativas próprias e bem-sucedidas de promoção da autocomposição.

Este tópico seleciona como recorte analítico as Defensorias Públicas dos estados de Rio Grande do Sul, Tocantins e Rio de Janeiro, tendo em vista sua expressiva atuação na área e o grau de institucionalização prévia das práticas consensuais. A escolha também se justifica com base nos dados da Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025), que apontam numericamente a efetividade desses modelos.

Apesar dos avanços normativos representados pela Política Nacional de 2024, cabe refletir se ainda persistem obstáculos relevantes à sua efetividade. A simples edição de normas é suficiente para transformar práticas institucionais arraigadas? Parte-se da premissa de que é preciso promover uma mudança cultural que estimule a adoção de comportamentos não adversariais e fortaleça uma educação em direitos voltada ao protagonismo dos assistidos.

As reflexões desse tópico são essenciais para avaliar o papel da Defensoria Pública no tratamento adequado de conflitos e na consolidação de uma justiça consensual, dialógica e efetiva.

---

<sup>287</sup> CONDEGE – Colégio Nacional dos Defensores Públicos-Generais. **Resolução nº 01, de 13 de dezembro de 2024**. Institui a Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos no âmbito da Defensoria Pública. Disponível em: <https://www.condege.org.br/arquivos/4635>. Acesso em: 5 jul. 2025.

A escolha do Rio Grande do Sul e Tocantins como unidades da federação analisadas neste tópico se justifica, entre outros fatores, por sua forte atuação institucionalizada no campo da autocomposição, e pelo fato de que ambos os estados estiveram presente em todos os ciclos de levantamento de dados da Pesquisa Nacional (2025) entre 2006 e 2025<sup>288</sup>, refletindo, de forma considerável, na contabilização dos acordos extrajudiciais realizados, sem registrar nenhuma ausência. Essa continuidade revela um compromisso com a avaliação e o aprimoramento de suas práticas, reforçando sua relevância como objeto de análise empírica.

Cumprе ressaltar que a ausência de resposta em determinados períodos por outras Defensorias estaduais não significa, necessariamente, que as iniciativas locais sejam ineficazes ou inexistentes. Todavia, a falta de dados compromete a possibilidade de completar integralmente o ciclo da política pública em discussão, uma vez que sua efetividade depende da avaliação contínua e do monitoramento dos resultados para o aprimoramento das ações<sup>289</sup>.

Segundo Schimidt<sup>290</sup>, os indicadores sociais:

[...] são instrumentos valiosos não só na fase da avaliação. São igualmente relevantes nas fases da definição da agenda e na da formulação, ao proporcionar elementos para o diagnóstico da situação (indispensável ao planejamento), bem como na da implementação, na forma de monitoramento do processo e dos resultados.

Destarte, no que diz respeito a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE-RS), a instituição foi pioneira na implementação de políticas normativas voltadas ao tratamento adequado de conflitos e a promoção da autocomposição, a partir de sua legislação específica editada desde 2017, que regula essas práticas<sup>291</sup>. Elas incluem desde a criação do Centro de Referência em Mediação e Conciliação (CRMC-DPE/RS), até o desenvolvimento de ações estruturadas que visam ampliar a resolução extrajudicial de conflitos em todo o estado.

---

<sup>288</sup> ESTEVES, Diogo et al. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025, p. 183.

<sup>289</sup> SCHMIDT, J. P. Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas. **Revista do Direito**, n. 56, p. 119-149, 3 set. 2018. p. 137.

<sup>290</sup> Ibidem, 2018, p. 138.

<sup>291</sup> RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado. **Resolução DPGE nº 07, de 12 de julho de 2017**. Institui o Centro de Referência em Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul – CRMC/DPE/RS. Porto Alegre: DPE/RS, 2017. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/upload/arquivos/201904/23145409-resolucao-dpge-2017-07.pdf>. Acesso em: 6 jul. 2025.

Como resultado dessa política, a instituição mantém diversas câmaras especializadas, incluindo a Câmara de Mediação Familiar, a Câmara de Conciliação Cível e a Câmara de Conciliação Criminal, que promovem sessões regulares de mediação e conciliação<sup>292</sup>, facilitando a solução consensual de litígios e contribuindo para a redução da demanda no sistema judiciário.

A DPE-RS também conduz um projeto piloto que institui a mediação como etapa inicial no atendimento das demandas familiares, com a intenção de expandir gradativamente esse modelo para todas as comarcas do estado, respeitando as especificidades locais e a capacidade de cada unidade de estruturação<sup>293</sup>:

O Centro de Referência em Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (CRMC-DPE/RS) é pioneiro no Brasil, pois oferece educação em direitos à população e viabiliza a mediação familiar como alternativa ao ajuizamento de ações no Judiciário gaúcho, valendo-se de métodos autocompositivos para solucionar litígios e conflitos no ambiente familiar. Inaugurado em julho de 2017, o CRMC-DPE/RS realiza Oficinas das Famílias, com o objetivo de esclarecer os assistidos acerca de seus direitos e deveres na área do Direito de Família, bem como disponibilizar ferramentas para auxiliar na comunicação não violenta entre os membros da família.

Ademais, a DPE-RS promove constantemente eventos e seminários para capacitar e sensibilizar defensoras e defensores públicos, servidores e estagiários. Um exemplo recente é o seminário realizado em 29 de novembro de 2024, na sede da instituição em Porto Alegre, que apresentou o Projeto Conciliar<sup>294</sup>, voltado à promoção da autocomposição no âmbito do Direito de Família, com foco no público que atua na capital e Região Metropolitana, áreas com grande concentração de demandas familiares.

Ainda, o CRMC-DPE/RS, inaugurado em julho de 2017, é um marco pioneiro no Brasil ao oferecer educação em direitos à população e viabilizar a mediação familiar como alternativa ao ajuizamento judicial<sup>295</sup>. Por meio das Oficinas das Famílias, o

---

<sup>292</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/defensoria-publica>. Acesso em: 05 maio 2025.

<sup>293</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Mediação e Conciliação. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/mediacao-e-conciliacao>. Acesso em: 05 maio 2025.

<sup>294</sup> RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Defensoria Pública. Publicado em 03/12/2024. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/defensoria-publica>. Acesso em: 7 maio 2025.

<sup>295</sup> GONÇALVES, Larissa Martins; KIRCHNER, Felipe. A mediação como forma de autocomposição de conflitos familiares e uma breve análise da utilização na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. 2022. Revista PUCRS. Disponível em: [https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2022/08/larissa\\_goncalves.pdf](https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2022/08/larissa_goncalves.pdf). Acesso em: 08 fev. 2025, p. 16.

centro esclarece assistidos sobre seus direitos e deveres no Direito de Família, ao mesmo tempo em que disponibiliza ferramentas para promover a comunicação não violenta entre os membros familiares, facilitando a resolução pacífica dos conflitos<sup>296</sup>.

Dessa forma, a atuação da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul exemplifica uma política pública consolidada e eficaz, pautada na promoção da autocomposição como estratégia para ampliar o acesso à justiça e aprimorar o tratamento dos conflitos sociais.

Por sua vez, a Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO) também figura como uma instituição importante que adotou, de forma normativa e estruturada, uma política de tratamento adequado de conflitos desde 2015, com a publicação da Resolução CSDP nº 127/2015. A partir dela, foi criado o Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação (NUMECON), uma estrutura permanente voltada à promoção da autocomposição para diversos conflitos<sup>297</sup>.

A atuação do NUMECON não se limita à regulamentação formal, uma vez que o núcleo vem desenvolvendo práticas regulares de mediação, especialmente na seara do Direito de Família, com significativo grau de adesão por parte das pessoas assistidas<sup>298</sup>. Ainda que o número absoluto de sessões finalizadas varie em razão da complexidade dos casos, observa-se um esforço concreto da DPE-TO para consolidar uma cultura institucional voltada à solução consensual de conflitos, respeitando os princípios da celeridade, da oralidade e da autonomia das partes.

A experiência tocantinense demonstra, portanto, o compromisso da Defensoria Pública local com a consolidação de uma política pública autocompositiva própria, anterior, inclusive, à instituição da Política Nacional de 2024, o que reforça a relevância do estado como exemplo de iniciativa normativa sólida voltada à internalização de mecanismos autônomos de resolução de litígios.

Por outro lado, a escolha pela análise das políticas implementadas pela Defensoria Pública do estado do Rio de Janeiro (DPE-RJ) se justifica, pois houve um

---

<sup>296</sup> *Ibidem*, 2022, p. 16.

<sup>297</sup> TEIXEIRA, Natália Félix de Araújo; MARQUES, Vinícius Pinheiro. Métodos de tratamento adequados de conflitos na Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Boletim Conteúdo Jurídico**, n. 1053, p. 291-310, nov. 2021. Disponível em: <https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/57649/mtodos-de-tratamento-adequados-de-conflitos-na-defensoria-pblica-do-estado-do-tocantins>. Acesso em: 05 maio 2025.

<sup>298</sup> TEIXEIRA, Natália Félix de Araújo. Métodos de tratamento adequados de conflitos na Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Boletim Conteúdo Jurídico**, Brasília-DF: 26 nov 2021, 04:50. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/57649/mtodos-de-tratamento-adequados-de-conflitos-na-defensoria-pblica-do-estado-do-tocantins>. Acesso em: 07 jul 2025.

crescimento exponencial no número de acordos extrajudiciais registrados entre os anos de 2022 e 2023 (980,5%), de acordo com a Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025)<sup>299</sup>, o que estaria diretamente relacionado à entrada da DPE-RJ no processo de coleta e registro formal desses dados.

Até então, os acordos extrajudiciais realizados por essa unidade não eram contabilizados na base nacional. A partir de 2023, com a integração das informações da DPE-RJ ao sistema de levantamento estatístico nacional, os números foram significativamente impactados, contribuindo de maneira expressiva para o salto quantitativo verificado. Esse fato demonstra como a inclusão de uma única Defensoria de grande porte pode alterar substancialmente os indicadores nacionais, sobretudo, quando se trata de instituições com alta capilaridade e forte atuação na autocomposição.

No ano de 2022, foi criada a chamada Câmara de Solução de Controvérsias (CASC)<sup>300</sup> no âmbito da DPE-RJ, em parceria com a Procuradoria Geral do Estado (PGE). De acordo com levantamento feito pela PGE<sup>301</sup>, a maior parte das ações judiciais movidas pela DPE-RJ tem como réu o próprio Estado, por isso, a regulamentação legal da CASC contribuiu para conferir maior segurança jurídica às partes que optam pela via autocompositiva, o que tende a fomentar sua utilização.

Segundo o Defensor Público-Geral<sup>302</sup>, “esse avanço reforça a atuação exitosa tanto da Procuradoria Geral do Estado quanto da Defensoria Pública, gerando benefícios concretos para toda a população”. Assim, ao identificar os principais pontos de congestionamento processual, o foco das instituições foi concentrar-se na resolução desses conflitos, por meio da criação de câmaras especializadas voltadas para essas demandas.

Antes disso, no âmbito da DPE-RJ, foi editada a Resolução n° 1000, de 06 de agosto de 2019<sup>303</sup>, que representou um marco normativo relevante na consolidação

---

<sup>299</sup> ESTEVES, Diogo et al. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025. p. 119.

<sup>300</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Câmara de resolução de conflitos chega para diminuir processos**. Publicado em 11/04/2022. Disponível em: <https://defensoria.rj.def.br/noticia/detalhes/15140-Camara-de-resolucao-de-conflitos-chega-para-diminuir-processos>. Acesso em: 05 maio 2025.

<sup>301</sup> Ibidem, 2022, s.p.

<sup>302</sup> Ibidem, 2022, s.p.

<sup>303</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Resolução DPGE n° 1000, de 6 de agosto de 2019**. Dispõe sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://defensoria.rj.def.br/legislacao/detalhes/9437-RESOLUCAO-DPGE-N-1000-DE-06-DE-AGOSTO-DE-2019>. Acesso em: 6 jul. 2025.

da autocomposição como política pública institucional. Um dos aspectos centrais da norma é o credenciamento de mediadores voluntários (art. 1º)<sup>304</sup>, permitindo a participação de pessoas com formação adequada, mesmo que não integrantes da carreira. Essa abertura amplia o alcance da mediação, ao mesmo tempo em que mantém o compromisso com a qualificação técnica.

Isso evidencia o compromisso institucional da Defensoria Pública do Rio de Janeiro com a autocomposição, estruturando-a como uma política pública planejada, com base normativa clara, voltada à ampliação do acesso à justiça e ao tratamento adequado de conflitos.

A experiência da DPE-RJ evidencia como a ausência ou a inclusão de dados de grandes instituições pode impactar significativamente os indicadores nacionais de acordos extrajudiciais celebrados, revelando fragilidades na sistematização e avaliação das informações. Isso reforça a importância de aprimorar os mecanismos de controle e integração de dados entre as Defensorias, garantindo maior confiabilidade às estatísticas e permitindo diagnósticos mais precisos sobre sua atuação extrajudicial enquanto parte de uma política pública em escala nacional.

Por fim, no âmbito da Defensoria Pública de São Paulo, em que pese a ausência de uma política pública de autocomposição unificada, ao menos não publicizada, é importante reconhecer a existência de algumas iniciativas locais que se aproximam dos métodos autocompositivos. Uma delas trata-se da Central Remota de Desjudicialização<sup>305</sup>, projeto ainda em fase de desenvolvimento no contexto da Defensoria Digital, que busca oferecer suporte remoto e especializado para atuação extrajudicial em conflitos, com destaque para o potencial de mediação e conciliação em demandas repetitivas, como as consumeristas.

Outra iniciativa é a Assessoria Extrajudicial<sup>306</sup>, estrutura formalmente instituída com a missão de fomentar os métodos autocompositivos e apoiar a consolidação de uma política institucional voltada à resolução consensual de conflitos. No entanto, sua efetividade depende, na prática, do engajamento das unidades e da adesão local às orientações propostas, o que tem gerado uma implementação desigual.

---

<sup>304</sup> *Ibidem*, 2019, s.p.

<sup>305</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Central Remota de Desjudicialização**. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/institucional/conselho-superior/expansao-institucional/central-remota-de-desjudicializacao>. Acesso em: 14 jul. 2025.

<sup>306</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Assessoria Extrajudicial**. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/institucional/defensoria-publica-geral/assessorias/assessoria-extrajudicial>. Acesso em: 14 jul. 2025.

Além disso, embora haja experiências pontuais de mutirões de conciliação em diversas comarcas do Estado, observa-se a ausência de uma padronização normativa e procedimental. De forma geral, a principal prática autocompositiva adotada pela Defensoria ainda se resume ao encaminhamento dos casos aos CEJUSCs e outros parceiros<sup>307</sup>, transferindo a condução dos métodos consensuais aos centros judiciários, em vez de promover diretamente tais mecanismos no âmbito interno da instituição.

Dessa forma, conclui-se que o fortalecimento das políticas de autocomposição em âmbito estadual depende não apenas do engajamento individual de servidores e defensores, mas, sobretudo, da adoção de estratégias reais, que ultrapassem o plano meramente normativo e também não se limitem à recente instituição da Política Nacional de Autocomposição de 2024. É necessário que cada Defensoria desenvolva diretrizes concretas, alinhadas às suas realidades locais, com investimentos institucionais que garantam efetividade e continuidade às práticas autocompositivas. Destaca-se, portanto, a importância da capacitação dos servidores e da educação em direitos, tema do próximo tópico, como dimensão essencial para a universalização do acesso à justiça e a construção de uma cidadania ativa e informada.

#### 4.5 A UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA: EDUCAÇÃO EM DIREITOS

Para além da orientação prestada nos limites das demandas jurídicas, nota-se que as Defensorias Públicas vêm assumindo, de forma institucional, um compromisso com a educação jurídica da população<sup>308</sup>. Trata-se de uma missão com viés emancipatório e de fortalecimento da cidadania, voltada à conscientização dos indivíduos sobre seus direitos e à promoção de espaços comunitários de defesa, organização social e empoderamento coletivo.

A "educação em direitos" é uma missão emancipatória de cidadania que visa à conscientização dos indivíduos em relação aos seus direitos e à criação de esferas

---

<sup>307</sup> FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a. São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/browse/keyword?value=Defensoria%20p%C3%BAblica&bbm.return=1>. Acesso em: 10 jun. 2025, p. 08.

<sup>308</sup> ESTEVES, Diogo et al. Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025. p. 177.

comunitárias de defesa, organização da sociedade civil e empoderamento social<sup>309</sup>. Ela busca desconstruir a "cultura do litígio" entre as classes vulneráveis, reduzindo a dependência da resolução de problemas apenas pela via judicial. Mais do que um mero repasse de informações legais, a educação em direitos é um instrumento essencial para viabilizar a política pública de tratamento e filtragem de conflitos, fomentando a autonomia do cidadão e sua capacidade de autogestão de conflitos presentes e futuros.<sup>310</sup>

A temática insere-se no conceito de política pública, que são ações de Governo revestidas da autoridade soberana do poder público, com o objetivo de alcançar metas e transformar realidades sociais<sup>311</sup>. A Constituição Federal de 1988, conhecida como "Constituição Cidadã", foi um marco ao consolidar o Princípio da Solidariedade, atribuindo não apenas ao Estado, mas a todos os cidadãos, a responsabilidade pela efetivação dos direitos sociais e garantias fundamentais<sup>312</sup>.

Nesse cenário, a "educação em direitos" é uma resposta à preocupação com a efetivação do acesso à justiça, compreendido não apenas como o direito formal de recorrer ao Judiciário, mas como o acesso a uma ordem jurídica justa, com respostas mais efetivas e céleres<sup>313</sup>. Ela contribui para a construção de uma "cultura de paz", afastando a lógica de "vitória/derrota" e incentivando a cooperação e o diálogo.

A Emenda Constitucional nº 80/2014, ao reformular o perfil constitucional da Defensoria Pública, que já possuía um papel proeminente na promoção do acesso à justiça, incluiu a defesa extrajudicial dos direitos individuais e coletivos dos necessitados entre suas missões constitucionais<sup>314</sup>. Isso reforça o dever da instituição de estimular a solução consensual dos conflitos, seja antes do processo judicial (pré-processual) ou durante ele (processual), conforme o Código de Processo Civil de 2015.

---

<sup>309</sup> *Ibidem*, 2025, p. 177.

<sup>310</sup> DALLA, Humberto. Prefácio. In: SPENGLER, Theobaldo; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação enquanto política pública**: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012. p. 07.

<sup>311</sup> FERREIRA, Tamires Becker. O princípio da solidariedade e a mediação comunitária como efetivadores da garantia fundamental do acesso à justiça. p. 96-117. In: SPENGLER, Theobaldo; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação enquanto política pública**: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas [recurso eletrônico]. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012. p. 105.

<sup>312</sup> *Ibidem*, 2012, p. 96.

<sup>313</sup> *Ibidem*, 2012, p. 106.

<sup>314</sup> ESTEVES, Diogo et al. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025**. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025. p. 10.

Tem-se como exemplo a relevante atuação da Defensoria Pública do estado de Minas Gerais, que desde 2011, vem investindo na educação em direitos e na formação continuada de seu quadro de pessoal, antecipando-se às reformas legais e estruturando uma política pública sólida voltada à pacificação social. Além disso, outra importante iniciativa que vem sendo desenvolvida em parceria com instituições de ensino é o projeto “Aprendendo a Conciliar”<sup>315</sup>, realizado em colaboração com a Faculdade da Saúde e Ecologia Humana (Faseh), no município de Vespasiano, com o objetivo de disseminar práticas de resolução extrajudicial de conflitos e ampliar o acesso da população a mecanismos autocompositivos.

Esse projeto promove a formação de estudantes de Direito voltada para a gestão adequada de conflitos, por meio de um curso que articula fundamentos teóricos e atividades práticas, com carga horária total de 48 horas-aula<sup>316</sup>. Os universitários participantes são capacitados a atuar em casos reais, encaminhados pela própria Defensoria Pública local, sempre sob a supervisão direta de um defensor público. Em apenas três meses de execução, foram registrados 64 atendimentos e firmados 62 acordos, atingindo um expressivo índice de resolução consensual de 97%<sup>317</sup>.

A execução do projeto é coordenada pela Escola Superior da Defensoria Pública de Minas Gerais (Esdep MG)<sup>318</sup>, com apoio da Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias da instituição, reforçando o papel pedagógico e institucional da Defensoria na promoção de uma justiça mais acessível e pacífica.

Não bastante, os Centros de Conciliação e Mediação da DPE-MG estão presentes em 15 comarcas mineiras, com foco principal em demandas da área de família, como divórcio, guarda, pensão alimentícia, reconhecimento de paternidade, entre outras. Nessas unidades, quando identificada a viabilidade de mediação, é realizada a sessão conciliatória com a convocação da parte contrária e, caso haja acordo, lavra-se o termo que é enviado ao CEJUSC para homologação judicial<sup>319</sup>, o que confere validade e segurança jurídica à solução que fora construída.

---

<sup>315</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS. **Aprendendo a Conciliar**. Publicado em 27/11/2017 e atualizado em 24/09/2020. Disponível em: <https://defensoria.mg.def.br/programas/aprendendo-a-conciliar/>. Acesso em: 7 maio 2025.

<sup>316</sup> *Ibidem*, 2020, s.p.

<sup>317</sup> *Ibidem*, 2020, s.p.

<sup>318</sup> *Ibidem*, 2020, s.p.

<sup>319</sup> DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS. **Atuação dos Centros de Conciliação e Mediação é destaque entre as ações extrajudiciais da Defensoria Pública em 2021**. Disponível em: <https://defensoria.mg.def.br/atuacao-dos-centros-de-conciliacao-e-mediacao-e-destaque-entre-as-acoes-extrajudiciais-da-defensoria-publica-em-2021>. Acesso em: 7 maio 2025.

Em 2021, a própria DPE/MG realizou mais de 2 mil sessões de conciliação, com índice de acordos superior a 58%<sup>320</sup>.

Trata-se de um exemplo exitoso de educação em direitos voltada ao tratamento adequado de conflitos, contudo, em termos mais amplos, a Defensoria Pública brasileira precisa assumir, como missão institucional, a responsabilidade de promover a educação jurídica da população. Embora 18 Defensorias Públicas possuam um setor específico para orientação e informação da população, 62,4% dos Defensores Públicos respondentes da Pesquisa Nacional (2025) consideraram as atividades institucionais direcionadas à educação em direitos como "pouco ou nada adequadas"<sup>321</sup>.

Isso demonstra a necessidade de uma reestruturação do serviço de assistência jurídica para incorporar e fortalecer os mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos, seja por meio da cooperação com Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) ou pela implementação de modelos autônomos. Projetos de extensão evidenciam a importância da mediação e da conciliação para o tratamento adequado de conflitos, promovendo a autonomia e a cidadania dos indivíduos.

Portanto, este trabalho conclui reforçando a importância de que a Defensoria Pública em geral incorpore de maneira estruturada e permanente práticas de educação em direitos e mecanismos autônomos de gestão adequada de conflitos. A consolidação de políticas públicas voltadas à autocomposição no âmbito da instituição deve ser compreendida como expressão de seu compromisso constitucional com a democratização do acesso à justiça. Assim, ao investir em estratégias preventivas e educativas, a Defensoria Pública amplia seu campo de atuação e fortalece a construção de uma cultura de paz, alinhando-se à visão de Kazuo Watanabe: "para o cidadão ter acesso à Justiça, ele precisa saber dos seus direitos"<sup>322</sup>.

---

<sup>320</sup> *Ibidem*, 2021, s.p.

<sup>321</sup> ESTEVES, Diogo et al. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025**. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025. p. 10, p. 177.

<sup>322</sup> WATANABE, Kazuo. Para o cidadão ter acesso à Justiça, ele precisava saber dos seus direitos. **Faculdade de Direito da USP**, 22 maio 2024. Disponível em: <https://direito.usp.br/noticia/159b0ba3e185-para-o-cidadao-ter-acesso-a-justica-ele-precisava-saber-dos-seus-direitos-kazuo-watanabe>. Acesso em: 8 jul. 2025.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa partiu da constatação inicial de um cenário de judicialização excessiva, que compromete não apenas a celeridade e a efetividade da prestação jurisdicional, mas também a própria ideia de justiça, sobretudo para as populações em situação de vulnerabilidade social. Diante de um modelo adjudicatório sobrecarregado, moroso e pouco responsivo às demandas humanas complexas, os métodos autocompositivos surgem como caminhos promissores para a construção de uma justiça mais dialógica, participativa e restaurativa.

No entanto, o fortalecimento da autocomposição no âmbito da Defensoria Pública exige mais do que mudanças legislativas. A pesquisa demonstrou que, apesar de avanços normativos, desde a Resolução nº 125/2010, o Código de Processo Civil de 2015 e a recente Resolução CONDEGE nº 1/2024, ainda persiste uma lacuna significativa entre norma e prática.

O estudo comparativo entre as Defensorias Estaduais demonstrou que experiências exitosas, como as observadas nos estados do Rio Grande do Sul, Tocantins e Rio de Janeiro, provam que é possível implementar práticas consistentes de resolução extrajudicial de conflitos, desde que haja interesse institucional, formação técnica adequada e articulação com a sociedade civil. Entretanto, o panorama nacional ainda revela um cenário de fragmentação, ausência de padronização e baixa visibilidade das ações autocompositivas nos relatórios de gestão das Defensorias.

A análise do caso paulista evidenciou com clareza esse diagnóstico: mesmo com infraestrutura física e tecnológica robusta, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo não possui uma política pública uniformizada de autocomposição, tampouco contabiliza acordos extrajudiciais celebrados desde 2018. Contudo, embora a ausência de uma política unificada de autocomposição na DPE-SP, é importante reconhecer a existência de algumas iniciativas locais que se aproximam dos métodos autocompositivos, muitas vezes vinculadas a projetos regionais, convênios com instituições civis ou atuação em CEJUSCs.

No entanto, a falta de sistematização dessas práticas, compromete a mensuração de sua efetividade e essa lacuna de dados torna difícil avaliar os impactos reais dessas ações e identificar obstáculos para sua expansão, o que enfraquece a capacidade institucional de aprimorar ou replicar tais estratégias. A inexistência de um sistema coordenado de monitoramento e avaliação compromete, portanto, o potencial transformador da autocomposição como política pública, já que, sem dados, não há diagnóstico preciso nem possibilidade de formulação e planejamento adequados.

A longo prazo, é provável que as Defensorias Públicas estaduais que ainda não possuem uma política própria de autocomposição justifiquem a falta dela com base na Política Nacional de Autocomposição das Defensorias Públicas de 2024. Embora sua criação represente um avanço importante, ocorreu de forma tardia, o que evidencia resistências institucionais, culturais e estruturais que retardaram a consolidação de uma diretriz nacional articulada e efetiva. Ainda assim, compreende-se que a política nacional, por si só, não será suficiente para impulsionar mudanças nos estados, sendo imprescindível que cada Defensoria considere suas especificidades regionais, incluindo o número de defensores e servidores disponíveis, para desenvolver estratégias adequadas à sua realidade.

Outro ponto central identificado foi a insuficiência das ações de educação em direitos, com mais de 62% dos defensores entrevistados pela Pesquisa Nacional da Defensoria Pública (2025) classificando essas iniciativas como “pouco ou nada adequadas”<sup>323</sup>. A educação em direitos não é acessória, mas elemento fundante da missão constitucional da Defensoria Pública, especialmente no que se refere à promoção da autonomia, da cidadania ativa e da prevenção de litígios. Investir na educação significa reconhecer que o verdadeiro acesso à justiça começa com o conhecimento dos próprios direitos e das formas disponíveis para sua realização.

Importa destacar, ainda, que a adoção de métodos autocompositivos deve ser guiada por critérios técnicos, éticos e de sensibilidade social. Em contextos marcados por acentuada desigualdade de poder, como em casos de violência familiar ou demandas contra grandes litigantes, a solução consensual pode não apenas ser inviável, mas representar um risco à integridade da parte vulnerável. Por isso, a Defensoria deve agir com cautela e preparação, garantindo que o princípio da consensualidade jamais se sobreponha à proteção dos direitos fundamentais.

---

<sup>323</sup> ESTEVES, Diogo et al. **Pesquisa Nacional da Defensoria Pública 2025**. Brasília: DPU, 2025. Disponível em: <https://pesquisanacionaldefensoria.com.br>. Acesso em: 02 jun. 2025, p. 177.

Dessa forma, repensar a atuação da Defensoria Pública à luz dos métodos autocompositivos requer uma transformação institucional que envolva não apenas a criação de normativas, mas a consolidação de uma cultura organizacional comprometida com a escuta qualificada, o diálogo e a construção colaborativa das soluções. Isso demanda investimento em formação continuada, reorganização das estruturas internas, capacitação de equipes interdisciplinares e desenvolvimento de indicadores de desempenho, além de parcerias estáveis com CEJUSCs, universidades, organizações da sociedade civil e outros atores relevantes.

Não se trata de substituir por completo a via judicial, mas de reconhecer que, em muitos casos, a autocomposição oferece respostas mais adequadas, céleres e humanas. Quando bem estruturada, ela reduz a sobrecarga do Judiciário, amplia o protagonismo das partes e fortalece a pacificação social. A Defensoria Pública, por sua missão constitucional e social, está em posição privilegiada para liderar essa mudança e contribuir decisivamente para a construção de um sistema de justiça mais acessível e inclusivo.

Em suma, é possível afirmar que a efetivação da autocomposição como política pública no âmbito da Defensoria Pública é um passo necessário para a democratização do sistema de justiça e, como consequência, para a desjudicialização. O desafio é consolidar uma Defensoria Pública que, sem renunciar a sua função contra majoritária de proteção dos mais vulneráveis, também se torne protagonista de uma nova cultura jurídica, pautada no diálogo e na promoção da paz social.

Por fim, conclui-se que este trabalho se alinha à linha de pesquisa do Programa de Mestrado em Direito Negocial, especialmente no que se refere ao acesso à justiça e à análise econômica do direito, ao investigar a atuação institucional da Defensoria Pública como instrumento de transformação do sistema de justiça. A proposta articula elementos normativos e empíricos, buscando compreender os impactos sociais e econômicos da autocomposição, bem como suas potencialidades na construção de um modelo de justiça mais eficiente, democrático e humanizado.

## REFERÊNCIAS

ÁLVARES DA SILVA, Antonio. A desjuridicização dos conflitos trabalhistas e o futuro da justiça do trabalho no Brasil. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). **As garantias do cidadão na justiça**. São Paulo: Saraiva, 1993, p. 259.

ALVES, André Luiz; PAULA, Marcelo Gonçalves de. Acesso À Justiça Por Meio Do Cejusc: fatores que influenciam o serviço prestado por seu setor pré-processual. **Revista EJEJF**, Belo Horizonte, Brasil, v. 1, n. 4, 2024. DOI: 10.70982/rejef.v1i4.45. Disponível em: <https://revistaejef.tjmg.jus.br/index.php/revista-ejef/article/view/45>. Acesso em: 7 jul. 2025. p. 03.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DIREITO DE FAMÍLIA – IBDFAM. **Mediação no Brasil: desafios e perspectivas no Sudeste**. 24 out. 2024. Disponível em: <https://ibdfam.org.br/noticias/12335/Media%C3%A7%C3%A3o+no+Brasil%3A+desafios+e+perspectivas+no+Sudeste>. Acesso em: 26 jan. 2025. 7.

ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE DEFENSORES PÚBLICOS – APADEP. **Deliberação CSDP nº 187, de 12 de agosto de 2010 (consolidada)**. Disponível em: <https://apadep.org.br/deliberacao-csdp-no-187-de-12-de-agosto-de-2010-consolidada/>. Acesso em: 14 jul. 2025.

ASPERTI, Maria Cecília de Araujo. A “colonização” jurídica da mediação e seus prejuízos para o acesso à justiça e para a construção de práticas verdadeiramente interdisciplinares. In: **Cadernos da Defensoria Pública do Estado de São Paulo**. Questões Institucionais e Atuação Interdisciplinar, v. 4, n. 22, 2019. I Congresso Brasileiro de Atuação Interdisciplinar nas Defensorias Públicas: Múltiplos Olhares Revisitando o Fazer Jurídico. Escola da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. ISBN 978-85-92898-23-6. Acesso em: 02 fev. 2025

AMORIM, José Roberto Neves; PEREIRA JUNIOR, Ricardo (Coord.). **Guia prático de mediação judicial e conciliação**. São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2016. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/conciliacao/nucleo/guiapraticomediaojudconc.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2025.

BARBOSA MOREIRA, José Carlos. **Vicissitudes da audiência preliminar. Temas de direito processual**. 9ª série, São Paulo: Saraiva, 2007, pp. 129-139.

BORGES, Danilo Marques. Autocomposição no Direito Brasileiro à luz da Análise Econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 9, n. 3, p. 1–50, 2023. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023\\_03\\_0001\\_0050.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2023/3/2023_03_0001_0050.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025.

BRASIL. Advocacia- Geral da União. **Portaria Normativa AGU nº 144, de 1º de julho de 2024**. Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 1 jul. 2024. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-normativa-agu-n-144-de-1-de-julho-de-2024-569928608>. Acesso em: 9 jul. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 25 jan. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Resolução nº 118, de 1º de dezembro de 2014**. Dispõe sobre a política de incentivo à autocomposição no âmbito do Ministério Público. Disponível em: [https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Normas/Resolucoes/Resolucao\\_nº\\_118\\_auto\\_composicao.pdf](https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Normas/Resolucoes/Resolucao_nº_118_auto_composicao.pdf). Acesso em: 9 jul. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 30 jan. 2025.

BUSH, Robert A; FOLGER, Baruch Joseph P. **Mediation and Social Justice: Risks and Opportunities**. Philadelphia: Journal of Dispute Resolution, 2012.

CACHUPEZ, Rozane da Rocha. **Mediação nos conflitos & Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2006.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: mediação: conciliação: tribunal multiportas**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais: Thomson Reuters, 2018.

CALABRESI, Guido. Some thoughts on risk distribution and the law of torts. **The Yale Law Journal**, v. 70, n. 4, p. 499-553, 1961. Disponível em: <https://openyls.law.yale.edu/server/api/core/bitstreams/3363c547-93a4-4633-bf12-c0a07753c544/content>. Acesso em: 14 jul. 2025.

CAPELETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. 168 p. ISBN 9788588278295. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação civil pública**. Rio de Janeiro, Forense, 1999.

CRESPO, Mariana Hernandez; SANDER, Frank. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tânia; e CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

COHEN, Herb. **Você pode negociar qualquer coisa**. Rio de Janeiro: Record, 1993.

CONDEGE – Colégio Nacional dos Defensores Públicos-Gerais. **Resolução nº 01, de 13 de dezembro de 2024**. Institui a Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos no âmbito da Defensoria Pública. Disponível em: <https://www.condege.org.br/arquivos/4635>. Acesso em: 5 jul. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Prêmio Conciliar é Legal 2023**. Disponível em: <https://justica-em-numeros.stg.cloud.cnj.jus.br/conciliar-legal-2023/>. Acesso em: 25 jan. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Justiça em Números: 2024**. Brasília, CNJ, 2024. P. 252. Disponível em: [www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf). Acesso em: 26 jan. 2025.

COSTA, Frederico Lustosa da. da; CASTANHAR, José Cezar. Avaliação de programas públicos: desafios conceituais e metodológicos. **Revista de Administração Pública**, v. 37, n. 5, set.-out. 2003. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6509>. Acesso em: 10 mai. 2025.

DEMARCHI, Juliana. **Mediação**: proposta de implementação no processo civil brasileiro. 2007. 317 fls. Tese (Doutorado em Direito Processo Civil) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS. **Aprendendo a Conciliar**. Publicado em 27/11/2017 e atualizado em 24/09/2020. Disponível em: <https://defensoria.mg.def.br/programas/aprendendo-a-conciliar/>. Acesso em: 7 maio 2025

DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS. **Atuação dos Centros de Conciliação e Mediação é destaque entre as ações extrajudiciais da Defensoria Pública em 2021**. Disponível em: <https://defensoria.mg.def.br/atuacao-dos-centros-de-conciliacao-e-mediacao-e-destaque-entre-as-acoes-extrajudiciais-da-defensoria-publica-em-2021>. Acesso em: 7 maio 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Câmara de resolução de conflitos chega para diminuir processos**. Publicado em 11/04/2022. Disponível em: <https://defensoria.rj.def.br/noticia/detalhes/15140-Camara-de-resolucao-de-conflitos-chega-para-diminuir-processos> Acesso em: 05 maio 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Resolução DPGE nº 1000, de 6 de agosto de 2019**. Dispõe sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://defensoria.rj.def.br/legislacao/detalhes/9437-RESOLUCAO-DPGE-N-1000-DE-06-DE-AGOSTO-DE-2019>. Acesso em: 6 jul. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Defensoria Pública**. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/defensoria-publica>. Acesso em: 05 maio 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Mediação e Conciliação**. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/mediacao-e-conciliacao>. Acesso em: 05 maio 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Acordo de Cooperação nº 03/2023**. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.gov.br/documents/20122/4555591/ABRAMAC+Proc.+202>

3.0003651.pdf/30c18b51-bffd-2d79-a1e5-a48653109b33?version=1.0&t=1687798479599null. Acesso em: 09 fev. 2025.

DEFFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Assessoria Extrajudicial**. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/institucional/defensoria-publica-geral/assessorias/assessoria-extrajudicial>. Acesso em: 14 jul. 2025.

DEFFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Central Remota de Desjudicialização**. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/institucional/conselho-superior/expansao-institucional/central-remota-de-desjudicializacao>. Acesso em: 14 jul. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Projetos em andamento**. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/institucional/defensoria-publica-geral/assessorias/assessoria-de-gestao-de-projetos-e-processos/projetos-em-andamento>. Acesso em: 08 fev. 2025.

ESTEVES, Diogo; SILVA, Franklyn Roger A. **Princípios Institucionais da Defensoria Pública - 3ª Edição 2018**. Rio de Janeiro: Forense, 2018. *E-book*. ISBN 9788530982010. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530982010/>. Acesso em: 07 mai. 2025.

FALECK, Diego. Introdução ao Design de Sistemas de Disputas: Câmara de Indenização 3054. **Revista Brasileira de Arbitragem**, v. 6, n. 23, p. 7-32, jul./set. 2009. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/07/Faleck-Design-sistemas-de-disputas.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2024.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias; TOURINHO NETO, Fernando da Costa. **Juizados especiais cíveis e criminais: comentários à Lei 9.099/1995**. 4. ed. São Paulo: RT, 2005.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. Disponível em: <https://www.dicionarioaurelio.com>. Acesso em: 08 fev. 2025.

FERREIRA, Tamires Becker. O princípio da solidariedade e a mediação comunitária como efetivadores da garantia fundamental do acesso à justiça. p. 96-117. In: SPENGLER, Theobaldo; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas [recurso eletrônico]**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

FENSTERSEIFER, Tiago. **Defensoria Pública na Constituição Federal - 1ª Edição 2017**. Rio de Janeiro: Forense, 2017. *E-book*. ISBN 9788530975937. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530975937/>. Acesso em: 09 fev. 2025

FGV DIREITO SP. **Mediação e conciliação no âmbito da Defensoria Pública do Estado de São Paulo: critérios de triagem e encaminhamento e informações para o/a usuário/a.** São Paulo: FGV DIREITO SP, 2021.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & Judiciário no Brasil e nos EUA: condições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no judiciário.** Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

GOMES, Isabeau Lobo Muniz Santos. **Desempenho dos CEJUSC'S Paraná nos anos de 2019, 2020 e 2021: obstáculos e perspectivas.** 2024. 113 pg. Mestrado em direito negocial – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2024

GOMES, Isabeau Lobo Muniz Santos; PEREIRA, Nathália Dalbianco Novaes; COSTA, Patricia Ayub da. Os desafios e as perspectivas da autocomposição judicial online no cenário pós-pandemia. In: CONPEDI (org.). **Formas consensuais de solução de conflitos.** Coord. Patricia Ayub da Costa; Sérgio Henrique Zandona Freitas; Sílzia Alves Carvalho. Florianópolis: CONPEDI, 2023. Disponível em: <https://site.conpedi.org.br/publicacoes/4k6wgq8v/a5u8wno0/W2lj3qF5gpt8FnCC.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2025.

GONÇALVES, Larissa Martins; KIRCHNER, Felipe. **A mediação como forma de autocomposição de conflitos familiares e uma breve análise da utilização na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.** 2022. Revista PUCRS. Disponível em: <https://www.pucrs.br/direito/wp-content>

GORETTI, Ricardo. **Políticas Públicas de Efetivação da Mediação Pelo Poder Judiciário e o Direito Fundamental de Acesso à Justiça no Brasil.** 2016. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito de Vitória (FDV), [S. l.], 2016.

GRINOVER, Ada P.; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano L. **Mediação e gerenciamento do processo: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação.** Rio de Janeiro: Atlas, 2007. E-book. ISBN 9788522466986. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522466986/>. Acesso em: 07 mai. 2025.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Deformalização do processo e deformalização das controvérsias. **Revista de Processo**, n. 46, p. 60-83, São Paulo, abr.-jun. 1987.

GROSTEIN, Julio. **Defensoria pública: acesso à justiça, princípios e atribuições.** São Paulo: Almedina, 2023. E-book. ISBN 9786556279077. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786556279077/>. Acesso em: 07 mai. 2025.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de A. **Meios extrajudiciais de solução de conflitos: manual dos MESCs.** 2. ed. Barueri: Manole, 2022. E-book. p.7. ISBN 9786555768145. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555768145/>. Acesso em: 06 jan. 2025.

HIRAI, Cassia Miho Nakano (org.). **Clínicas jurídicas na FGV Direito SP: relatos de uma década de aprendizados e experiências de ensino.** Rio de Janeiro:

Fundação Getulio Vargas, 2020. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/43e4255c-e1ac-47d7-8432-eed18266e8e3>. Acesso em: 10 jul. 2025.

HEIDEMANN, Francisco G. Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento. In: HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco (Org.). **Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análises**. Brasília: UnB, 2009

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Arbitragem - Mediação, Conciliação e Negociação** - 11ª Edição 2023. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. E-book. p.269. ISBN 9786559648191. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648191/>. Acesso em: 02 jan. 2025.

LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. **Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2013.

LENZA, Pedro. A amplitude do acesso à ordem jurídica justa. In: TAVARES, André Ramos; FERREIRA, Olavo A. V. Alves; LENZA, Pedro (coords.). **Constituição Federal 15 anos: mutação e evolução**. São Paulo: Método, 2003.

MACHADO, Vitor Gonçalves; SANTOS, Ricardo Goretti. Instituições financeiras enquanto litigantes habituais: uma análise crítica sobre suas vantagens competitivas no atual cenário de grande litigiosidade bancária. **Revista da Procuradoria-Geral do Estado de São Paulo**, v. 57, n. 2, p. 19-27, 2023.

MARASCHIN, Márcia Uggeri (org.). **Manual de negociação baseado na Teoria de Harvard**. Brasília: Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal, 2017.

MASSA-ARZABE, Patrícia Helena. Dimensão jurídica das políticas públicas. In: Bucci, Maria Paula Dallari (Org.). **Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1996.

MINAS GERAIS. Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais. **Atuação dos Centros de Conciliação e Mediação é destaque entre as ações extrajudiciais da Defensoria Pública em 2021**. Disponível em: <https://defensoria.mg.def.br/atualizacao-dos-centros-de-conciliacao-e-mediacao-e-destaque-entre-as-acoes-extrajudiciais-da-defensoria-publica-em-2021>. Acesso em: 7 maio 2025.

MUNIZ, Tânia Lobo; MOURA, Isabel Cristina de. O modelo de tribunal multiportas americanos e o sistema brasileiro de solução de conflitos. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, Porto Alegre, v. esp, n. 39, p. 288-311, dez. 2018. ISSN: 01046594.

NERY JUNIOR, Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal: processo civil, penal e administrativo**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de. A mediação como política pública de tratamento dos conflitos de guarda. In: SPENGLER, Theobaldo; SPENGLER NETO, Theobaldo (Orgs.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

PAZ, Emmanuele Toderro Von Onçay; DA SILVA MELEU, Marcelino. CEJUSC A EFETIVAÇÃO CIDADÃ DO ACESSO A JUSTIÇA. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 3, n. 2, p. 79–95, 2017. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2017.v3i2.2548. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/2548>. Acesso em: 7 jul. 2025.

PEREIRA, Ana Júlia Barbosa; JESUS, Lucas Pereira de; SILVA, Lucas Vinicius Rodrigues; SANT'ANA, Janice Cláudia Freire; VELOSO, Cynara Silde Mesquita. **O CEJUSC como instrumento [in]viabilizador do acesso à justiça**. 1 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/o-cejusc-como-instrumento-inviabilizador-do-acesso-a-justica/>. Acesso em: 25 jan. 2025.

RIO GRANDE DO SUL. Defensoria Pública do Estado. **Resolução DPGE nº 07, de 12 de julho de 2017**. Institui o Centro de Referência em Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul – CRMC/DPE/RS. Porto Alegre: DPE/RS, 2017. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/upload/arquivos/201904/23145409-resolucao-dpge-2017-07.pdf>. Acesso em: 6 jul. 2025.

REITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar: Uma intervenção em busca de paz**. Porto Alegre. 2001.

RODRIGUES, Marta Maria Assumpção. **Políticas públicas**. São Paulo: Publifolha, 2010.

ROCHA, Amélia Soares da. **Defensoria Pública – Fundamentos, Organização o e Funcionamento**. São Paulo: Atlas, 2013.

SALAMA, Bruno Meyerhof. Análise Econômica do Direito. In: CAMPILONGO, Celso Fernandes; GONZAGA, Alvaro de Azevedo; FREIRE, André Luiz (coords.). **Enciclopédia Jurídica da PUC-SP: tomo I – Teoria Geral e Filosofia do Direito**. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: [https://enciclopediajuridica.pucsp.br/pdfs/analise-economica-do-direito\\_58f8146587d9f.pdf](https://enciclopediajuridica.pucsp.br/pdfs/analise-economica-do-direito_58f8146587d9f.pdf). Acesso em: 13 jul. 2025.

SARAIVA, Fernanda; MANZO, Giovani; CHAVES, Ubirajara. **O papel da Defensoria Pública na solução consensual dos conflitos**. Estado de Minas, Belo Horizonte, 02 jan. 2024. Disponível em: <https://www.em.com.br/opiniao/2024/01/6778651-o-papel-da-defensoria-publica-na-solucao-consensual-dos-conflitos.html>. Acesso em: 05 maio 2025.

SCHMIDT, J. P. Para estudar políticas públicas: aspectos conceituais, metodológicos e abordagens teóricas. **Revista do Direito**, n. 56, p. 119-149, 3 set. 2018. p. 127.

SECCHI, Leonardo; COELHO, Fernando de S.; PIRES, Valdemir. **Políticas públicas: conceitos, casos práticos, questões de concursos**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2020, p. 39.

SPENGLER, Fabiana Marion. A Autocomposição Como Política Pública De Incentivo Ao Direito Fundamental De Acesso À Justiça. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Florianópolis, Brasil, v. 5, n. 2, p. 1–16, 2019. DOI: 10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2019.v5i2.5772. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/acessoajustica/article/view/5772>. Acesso em: 7 jul. 2025

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de Conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem: um caminho para a crise do judiciário**. Barueri, SP: Manole, 2005, p. 88.

SILVA, Fernanda Duarte Lopes Lucas da. **Princípio Constitucional da Igualdade**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003.

SOUZA, Celina. **Coordenação de políticas públicas**. Brasília: Enap, 2018.

STRECK, Lenio Luiz. **Jurisdição Constitucional**. 5a ed. rev. atual. e ref. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

TABAK, Benjamin Miranda. A análise econômica do Direito: proposições legislativas e políticas públicas. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 52, n. 205, p. 321-345, jan./mar. 2015. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/entities/publication/589869b9-bc93-41ed-b451-99be3b41580e/full>. Acesso em: 13 jul. 2025.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil: processo de execução e cumprimento de sentença, processo cautelar e tutela de urgência**. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Jurisdição e competência. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**. Belo Horizonte, n. 38, p. 145-182, 2000.

TEIXEIRA, Natália Félix de Araújo; MARQUES, Vinícius Pinheiro. Métodos de tratamento adequados de conflitos na Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Boletim Conteúdo Jurídico**, n. 1053, p. 291-310, nov. 2021. Disponível em: <https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/57649/metodos-de-tratamento-adequados-de-conflitos-na-defensoria-pblica-do-estado-do-tocantins>. Acesso em: 05 maio 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA. **TJPB e Defensoria Pública desenvolverão ações conjuntas em prol da Conciliação no Estado**. Publicado em 27/11/2017 e atualizado em 24/09/2020. Disponível em:

<https://www.tjpb.jus.br/noticia/tjpb-e-defensoria-publica-desenvolverao-aco-es-conjuntas-em-prol-da-conciliacao-no-estado>. Acesso em: 7 maio 2025

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO. **Câmara de Resolução de Conflitos chega para diminuir processos**. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br/noticias/43809>. Acesso em: 05 maio 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs: endereços**. Disponível em: [https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/Enderecos\\_Cejusc.pdf](https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/Enderecos_Cejusc.pdf). Acesso em: 30 jan. 2025.

VIEIRA DE MELO, Daniela. Os reais contornos da defensoria pública brasileira:: exercendo função de Ombudsman em defesa dos direitos humanos. **Revista da Defensoria Pública da União**, v. 1, n. 09, 7 dez. 2018. DOI: <https://doi.org/10.46901/revistadadpu.i09.p%25p>.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. Participação e processo. Tradução São Paulo: Revista dos tribunais, 1988. p. 416.

WATANABE, Kazuo. Para o cidadão ter acesso à Justiça, ele precisava saber dos seus direitos. **Faculdade de Direito da USP**, 22 maio 2024. Disponível em: <https://direito.usp.br/noticia/159b0ba3e185-para-o-cidadao-ter-acesso-a-justica-ele-precisava-saber-dos-seus-direitos-kazuo-watanabe>. Acesso em: 8 jul. 2025.

WATANABE, Kazuo. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses - Utilização dos meios alternativos de resolução de controvérsias. In: ZUFELATO, Camilo; YARSHELL, Flávio Luiz (org.). **40 anos da teoria geral do processo no Brasil**. Passado, presente e futuro. São Paulo: Malheiros, 2013.

WALTRICH, Dhieimy Quelem. A mediação comunitária como instrumento democratizador da justiça. In: SPLENGER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (org.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas [recurso eletrônico]**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

ZAPARROLI, Célia Regina. Políticas Públicas de justiça e a mediação de conflitos intrafamiliares em contextos de crimes processados pelas leis 9.099/1995e 11.340/2006. In: SALLES, Carlos Alberto de. **As grandes transformações do processo civil brasileiro – Homenagem ao Professor Kazuo Watanabe**. São Paulo: Quatier Latin, 2009.

## ANEXO I

### Deliberação CSDP nº 187, de 12 de agosto de 2010

#### *Disciplina a estrutura e funcionamento dos Centros de Atendimento Multidisciplinar.*

Considerando que a concretização dos princípios da integralidade e efetividade na prestação da assistência jurídica reclama a intervenção interdisciplinar;

Considerando o disposto nos artigos 69 a 71 da Lei Complementar nº 988, de 09 de janeiro de 2006;

Considerando a necessidade de padronização dos serviços interprofissionais nas áreas de Psicologia e Serviço Social na Defensoria Pública;

O Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado, com fundamento no Artigo 31, incisos III, da Lei complementar n.º 988, de 09 de janeiro de 2006,

Delibera:

#### Seção I – Dos Princípios

Artigo 1º. São princípios que informam os serviços dos Centros de Atendimento Multidisciplinar: *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

I - Humanização do atendimento;

II – Instrumentalidade da atuação dos Centros de Atendimento Multidisciplinar em relação à missão institucional da Defensoria Pública, prevista na Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994 e na Lei Complementar Estadual nº 988, de 9 de janeiro de 2006;

III – não substitutividade da rede de serviços das políticas públicas; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

IV - Não substitutividade do atendimento jurídico cabível, em cada caso, ao Defensor Público;

V - Estrita obediência aos códigos de ética e demais normas que regulam o exercício das atividades dos profissionais integrantes dos Centros de Atendimento Multidisciplinar;

VI - Preservação da independência técnica na área de atuação;

VII - Fundamentação do trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano;

VIII - preservação prioritária dos interesses do usuário atendido pela Defensoria Pública ou pelo Defensor solicitante da intervenção profissional, sem prejuízo da independência técnica; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

IX – Preservação da privacidade nos atendimentos;

X - Intercâmbio de informações entre os profissionais que atuam no caso, garantindo-se o sigilo de informações colhidas;

XI - Respeito à autonomia do usuário, considerando suas potencialidades e limitações individuais;

XII – Não obrigatoriedade da submissão do usuário ao atendimento psicossocial como condição à assistência jurídica;

XII – não obrigatoriedade da submissão do usuário ao atendimento multidisciplinar como condição à assistência jurídica; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XIII - diretriz de interdisciplinaridade e de intersetorialidade da intervenção profissional; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XIV - Informação ao usuário em relação à existência, ao propósito e natureza do atendimento psicossocial;

XIV - informação ao usuário em relação à existência, ao propósito e natureza da intervenção multidisciplinar; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XV - prestação no atendimento das solicitações; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XVI – adoção da perspectiva preventiva, socioeducativa e emancipatória da cidadania; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XVII – Articulação com a rede de serviços e de políticas públicas; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014).*

## Seção II – Da Estrutura Organizacional e das Atribuições Funcionais

Artigo 2º. Cada Defensoria Pública Regional contará com um Centro de Atendimento Multidisciplinar.

Parágrafo único. Os Agentes de Defensoria que compõem os Centros de Atendimento Multidisciplinar serão lotados na respectiva Unidade de atuação, sem prejuízo da possibilidade de alteração da classificação ou de designação decorrente da necessidade de serviço. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

Artigo 3º. Os Centros de Atendimento Multidisciplinar, vinculados às Coordenadorias Regionais da Defensoria Pública, serão compostos de Agentes de Defensoria e coordenados por Defensores Públicos designados pelo Defensor Público-Geral do Estado.

Parágrafo Único. Nos períodos de afastamento do Coordenador de Atendimento Multidisciplinar suas atribuições serão exercidas pela Coordenadoria Regional.

Artigo 4º. São atribuições do Coordenador do Centro de Atendimento Multidisciplinar:

I - Organizar, em conjunto com os Agentes de Defensoria da Regional, os plantões de atendimento aos usuários, sem prejuízo do apoio ao atendimento inicial, que seguirá o plantão estabelecido, em escala própria;

II – Organizar os agendamentos mediante consulta aos Agentes de Defensoria da Regional, observando as diretrizes a serem estabelecidas nos procedimentos técnicos, de acordo com a natureza da demanda;

III – Fazer a gestão local dos convênios, projetos e parcerias afetos à atuação do Centro de Atendimento Multidisciplinar, com a participação do Agente de Defensoria da área correspondente e dos núcleos especializados, quando for o caso;

IV – Definir, com a participação dos Agentes de Defensoria, escalas, prioridades e critérios de atendimento multidisciplinar, no âmbito da Regional, observando-se as diretrizes traçadas pela Comissão de Estudos Interdisciplinares, prevista no Artigo 7º desta deliberação.

Artigo 5. São atribuições dos Agentes de Defensoria Psicólogos e Assistentes Sociais dos Centros de Atendimento Multidisciplinar:

Artigo 5º. São atribuições gerais dos Agentes de Defensoria dos Centros de Atendimento Multidisciplinar, respeitada a respectiva área do conhecimento: *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

I – Sugerir propostas de regulamentação de procedimentos técnicos à Assessoria Técnica Psicossocial;

I – Sugerir propostas de regulamentação de procedimentos técnicos à Coordenação do Centro de Atendimento Multidisciplinar *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

II - Prestar suporte técnico aos Defensores Públicos, a partir de fluxo de atendimento e critérios firmados pelo Coordenador do Centro de Atendimento Multidisciplinar. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

III - Interpretar documentos técnicos e elaborar discussão de casos e demandas com Defensores Públicos;

III – (revogado); *(Redação revogada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

IV – Elaborar perícias e laudos periciais, respondendo aos eventuais quesitos formulados pelos Defensores Públicos;

IV – (revogado); *(Redação revogada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

V – (revogado); *(Redação revogada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

VI - contribuir na elaboração de projetos e de procedimentos técnicos de atuação; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

VII – fomentar estratégias alternativas de composições de conflitos na comunidade; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

VIII - Atuar como conciliador, facilitador e mediador;

IX - Fortalecer a integração entre os diversos Núcleos Especializados e os demais órgãos da Defensoria e as entidades conveniadas de modo a evitar a fragmentação do atendimento;

X - Mapear e se articular com a rede de serviços da respectiva Regional, assegurando-se, quando do encaminhamento do usuário, da contra-referência em conformidade com os procedimentos técnicos a serem estabelecidos;

XI – Manter registro atualizado da rede de serviços acessível a todos os Defensores Públicos, Servidores e Estagiários, encaminhando-o à Assessoria Criminal e à Assessoria Cível e Infracional da Defensoria Pública-Geral; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

XII - compor grupos de trabalho, de estudos, de gerenciamento ou referenciamento de rede, sendo estes institucionais, interinstitucionais e intersetoriais nas suas áreas de

atuação e interfaces competentes; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XIII– Receber dos Defensores Públicos e da Ouvidoria-Geral os pedidos de intervenção, cabendo-lhes, conforme escala pré-definida, registrá-los e atendê-los, observando as prioridades e os critérios definidos pelo Coordenador do Centro de Atendimento Multidisciplinar;

XIII– revogado; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

XIV – Auxiliar, em sua respectiva área temática, o Coordenador do Centro de Atendimento Multidisciplinar na definição de escalas, prioridades e critérios de atendimento multidisciplinar, no âmbito da Regional;

XV - Prestar apoio ao serviço de atendimento especializado ao público;

XVI - Participar das atividades de educação em direitos em suas respectivas Regionais, de eventos promovidos pelos Núcleos Especializados em suas respectivas áreas de atuação e fortalecer a articulação com a sociedade civil;

XVII – Registrar o histórico das sessões de conciliação e mediação no Sistema Integrado de Atendimento – SIA e manter arquivos seguros;

XVII – manter registro atualizado de atendimentos, conciliações e mediações, bem como preservar o sigilo das informações colhidas; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

XVIII – orientar e supervisionar tecnicamente estagiários; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XIX - participar de fóruns de discussão, supervisões em grupo e encontros presenciais periódicos, com o intuito de aperfeiçoamento e troca entre profissionais; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XX - Acompanhar e participar, quando possível, das deliberações dos Conselhos Municipais, Estaduais e Federais afetos às funções institucionais;

XX - acompanhar e participar, quando possível, das deliberações das Conferências, dos Conselhos Municipais, Estaduais e Federais afetos às funções institucionais; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XXI - realizar atividades externas, quando necessário, no âmbito de suas atribuições; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

~~XXII~~ – Elaborar relatórios estatísticos, quantitativos e qualitativos das atividades mensalmente desenvolvidas, de acordo com modelo a ser definido pela Assessoria Técnica Psicossocial, encaminhando-os a tal órgão.

XXII – Elaborar relatórios estatísticos, quantitativos e qualitativos das atividades mensalmente desenvolvidas, de acordo com modelo a ser definido pela Assessoria Cível e pela Assessoria Criminal e Infracional. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

XXIII - atuar junto ao Defensor Público, quando necessário, para a melhoria dos serviços prestados por instituições ou programas que atendam criança e adolescente sob medida de proteção ou em cumprimento de medida socioeducativa, em observância à garantia de seus direitos; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XXIV – atuar junto com o Defensor Público, quando necessário, em visitas, reuniões e demais atividades externas em instituições e em programas que atendam criança e adolescente sob medida de proteção ou em cumprimento de medida socioeducativa, bem como em instituições e programas pertencentes ou ligados ao sistema prisional; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XXV – atuar em todas as áreas de intervenção da Defensoria Pública. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

XXVI – elaborar estudos, informações e pareceres sobre matérias específicas, respeitada a respectiva área do conhecimento, resguardadas a autonomia técnica e o sigilo profissional. *(Redação acrescida pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

Parágrafo único. A Escola da Defensoria Pública deverá oferecer, periodicamente, curso de formação para a atuação na facilitação de composições consensuais de conflitos. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

Artigo 5º-A. São atribuições específicas dos Agentes de Defensoria Assistentes Sociais e Psicólogos dos Centros de Atendimento Multidisciplinar: *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

I - Os Agentes de Defensoria Assistentes Sociais devem realizar manifestações técnicas, estudo social, formulação e resposta de quesitos, interpretação de documentos técnicos, discussão de casos e demais intervenções profissionais na área do serviço social a partir da estratégia apresentada pelo Defensor Público, assegurada a eleição do procedimento técnico mais adequado ao caso; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

II – os Agentes de Defensoria Psicólogos devem utilizar métodos e técnicas psicológicas para realização de estudos, avaliações ou intervenções psicológicas, bem como manifestações técnicas, laudos, formulação e resposta de quesitos, interpretação de documentos técnicos,

discussão de casos, e demais intervenções profissionais na área do conhecimento Psicologia, a partir da estratégia apresentada pelo Defensor Público, tendo garantida a eleição do procedimento técnico mais adequado ao caso; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

III - assessorar e construir plano de intervenção junto ao Defensor Público para garantia de convivência familiar de crianças e adolescentes com pais e mães privados

de liberdade ou submetidos a medidas de segurança, seguindo demais normativas institucionais; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

IV - atuar para garantir, junto às entidades de atendimento das medidas socioeducativas e de proteção, a efetivação do Plano Individual de Atendimento (PIA). *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

Artigo 6º. A Assessoria Técnica Psicossocial constitui função de confiança do Defensor Público-Geral, voltada à reflexão sobre o papel e atribuições dos assistentes sociais e psicólogos, e à construção de parâmetros de atuação nestas áreas, devendo, na medida do possível, exercer suas atribuições de forma articulada com os respectivos conselhos profissionais.

§ 1º. A Assessoria Técnica Psicossocial será constituída por Agentes de Defensoria Psicólogo e Assistente Social.

§ 3º. Os Agentes de Defensoria Pública das áreas da Psicologia e Serviço Social são vinculados, nos limites de sua atuação técnica, à Assessoria Técnica Psicossocial da Defensoria Pública-Geral.

§ 4º. São atribuições da Assessoria Técnica Psicossocial:

III – Regulamentar os procedimentos técnicos concernentes à área psicossocial, respeitada a competência do Conselho Superior da Defensoria Pública;

V – Auxiliar na organização, planejamento e publicação da escala de plantões;

XI - Propor e estabelecer o intercâmbio de experiências com outras instituições e entidades;

~~§ 5º.~~ Para o desempenho de suas atribuições em consonância com as peculiaridades regionais, a Assessoria Técnico Psicossocial deverá estabelecer cronograma de visitas às Defensorias Públicas Regionais e Unidades.

Artigo 6º. Revogado *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

Artigo 7º. A Defensoria Pública-Geral constituirá Comissão de Estudos Interdisciplinares, composta por Defensores Públicos e Agentes de Defensoria que terá por atribuições analisar casos paradigmáticos, sugerir rotinas ao Conselho Superior da Defensoria Pública, apontar diretrizes de atuação. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

§1º A Comissão Interdisciplinar terá a seguinte composição:

I - 2º e 3º Subdefensores Públicos-Gerais ou assessores por eles designados;

II - 3 (três) Defensores Públicos, escolhidos dentre os Coordenadores de Centro de Atendimento Multidisciplinar da Capital, sua Região Metropolitana e interior do Estado;

III - 2 (dois) Agentes de Defensoria que oficiem em Centro de Atendimento Multidisciplinar da Capital ou Região Metropolitana, priorizando-se que os profissionais sejam de mais de uma área de conhecimento. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

IV - 2 (dois) Agentes de Defensoria que oficiem em Centro de Atendimento Multidisciplinar do Interior ou litoral, priorizando-se que os profissionais sejam de mais de uma área de conhecimento. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

V – 1 (um) Agente de Defensoria que officie junto aos Núcleos Especializados, priorizando-se a cada gestão da Comissão, profissional de diferente área do conhecimento, respeitados o interesse e candidatura dos Agentes; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

§ 2º. Os representantes indicados no inciso II serão escolhidos mediante eleição direta pelos Defensores Públicos Coordenadores dos Centros de Atendimento Multidisciplinar. Na ausência de candidatos representando um dos Centros de Atendimento Multidisciplinar constante no referido inciso, a vaga ficará disponível para interessados dentre os coordenadores dos demais CAMs; *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

§ 3º. Os representantes indicados nos incisos III, IV e V serão escolhidos por eleição direta pelos Agentes de Defensoria;

I – A ocupação das vagas pelos Agentes que compõem os CAMs e Núcleos Especializados será alternada entre as diferentes áreas do conhecimento representadas por estes profissionais. Em cada votação, existindo candidatos de diferentes áreas que excedam o número de vagas, serão eleitos os mais votados que representem disciplinas que ainda não estiveram presentes em nenhuma gestão ou diferentes da formação anterior;” *(Redação acrescida pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

§ 4º - As eleições serão organizadas pela Segunda e Terceira Subdefensorias Públicas e os mandatos terão duração de dois anos, com início dois meses após a posse do Defensor Público-Geral. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 265, de 07 de março de 2013)*

§ 5º. O Defensor Público Assessor da Qualidade do Atendimento e os Agentes de Defensoria Pública que integrarem o grupo de apoio vinculado à Assessoria Cível e à Assessoria Criminal e Infractional terão assento na Comissão Interdisciplinar, com direito a voz. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 336, de 24 de fevereiro de 2017)*

Artigo 8º. É vedada a utilização dos serviços dos Centros de Atendimento Multidisciplinar para avaliação econômico-financeira dos usuários.

### Seção III - Disposições finais e transitórias

Artigo 9º. No prazo de 60 (sessenta) dias deverá ser editada deliberação do Conselho Superior da Defensoria Pública fixando o número de estagiários dos Centros de Atendimento Multidisciplinar, que disciplinará a forma de seleção e fixará o valor de sua bolsa de estudos.

**Artigo 10. No prazo de 120 (cento e vinte) dias a Comissão de Estudos Interdisciplinares deverá apresentar ao Conselho Superior da Defensoria Pública proposta de regulamentação da política interna de composição extrajudicial de conflitos, a ser observada pelas Coordenadorias Regionais e pelos Centros de Atendimento Multidisciplinar.**

Artigo 11. A Escola da Defensoria Pública deve implementar programa permanente voltado ao aprimoramento e qualificação profissional dos Agentes de Defensoria Pública, bem como ao intercâmbio de conhecimentos entre os profissionais da instituição.

Artigo 12. Nas unidades onde o Sistema Integrado de Atendimento – SIA ainda não estiver implantado, o acompanhamento das sessões de conciliação e mediação deverá ser documentado através da abertura de Processo Administrativo próprio, remetendo-se este ao Defensor Público Natural, caso seja necessária a propositura de ação judicial

Artigo 12. Nas unidades em que o sistema de informações apropriado para o registro de atendimentos ainda não estiver implantado, o acompanhamento das sessões de conciliação, facilitação e mediação deverá ser documentado mediante instauração de Processo Administrativo próprio, que deverá ser remetido ao Defensor Público Natural,

caso necessária a propositura de ação judicial. *(Redação dada pela Deliberação CSDP nº 288, de 10 de janeiro de 2014)*

Artigo 13. Esta deliberação aplica-se aos Agentes de Defensoria Psicólogos e Assistentes Sociais que atuem nos Núcleos Especializados.

Parágrafo Único. Aos demais Agentes de Defensoria a presente deliberação aplica-se no que couber.

Artigo 14. Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário