

**CENTRO UNIVERSITÁRIO TABOSA DE ALMEIDA  
ASCES / UNITA  
BACHARELADO EM DIREITO**

**MÔNICA PATRÍCIA GOMES DE SOUZA**

**A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS NO ÂMBITO DA DEFENSORIA PÚBLICA**

**CARUARU**

**2016**

**MÔNICA PATRÍCIA GOMES DE SOUZA**

**A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE RESOLUÇÃO DE  
CONFLITOS NO ÂMBITO DA DEFENSORIA PÚBLICA**

Monografia apresentada ao Centro Universitário Tabosa de Almeida – ASCES/UNITA, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito, sob a orientação da Professora Msc.Teresa Tabosa.

**CARUARU**

**2016**

## BANCA EXAMINADORA

Aprovada em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

---

Orientadora: Profa. Msc. Teresa Tabosa

---

Primeiro Avaliador: Prof. (a).

---

Segundo Avaliador: Prof. (a).

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho aos meus familiares, em especial a Célia Gomes de Souza pela paciência e por acreditar no meu empenho e ter confiado em toda a minha trajetória ao longo dessa jornada acadêmica.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por estar presente em todos os momentos e por ter me iluminado e me direcionado a fazer a escolha certa do curso, pois o Direito é uma aventura. Sim, esse mesmo Direito dos homens de ternos e das mulheres de saltos altos e finos, baixos ou médios, esse mesmo Direito das pastas sem graça, das roupas pretas e cinzas, do azul e de outras cores, é uma jornada digna das estantes de literatura fantástica que representa a estória de quem caminha rumo a um sonho maior de um mundo melhor e justo, que se esconde na lei e nesse universo paralelo.

Agradeço à minha família, a minha base, o meu alicerce por todos os momentos que passamos de dificuldades e de superações. Agradeço a todos os mestres e professores da ASCES-UNITA que não tiveram medo de deixar a alma transbordar no infértil ambiente de pretensões teóricas engessadas, subvertendo as estruturas e fazendo do ensino a verdadeira arte que ele é, todo o meu carinho e agradecimento a todos, desde os do primeiro período até os que estão aqui presentes nos últimos segundos desse terreno espinhoso. Existe uma sala. Uma sala barulhenta de pessoas incríveis. Estive nessa sala por mais de quatro anos e agradeço muito a todas as pessoas que fizeram parte dela.

Como canta Gabriel o Pensador, “a amizade é a semente que eu rego o amuleto que eu carrego e alimenta minha crença”, então, eu não poderia deixar de agradecer aos meus queridos amigos que me ajudaram e me fizeram rir, compartilharam emoções e experiências.

E se Deus quiser, estarão sempre presente comigo. Agradeço em especial a: Wallison Medeiros, Emanuella Lima, Joelma E. Silva, Juliany Brenda e Rafael Moura. Quero agradecer à minha orientadora, Professora Teresa Tabosa, pela sua disponibilidade e compreensão, por suas críticas construtivas, discussões e reflexões acerca do tema. Grata pelo seu apoio. Muito obrigada por tudo.

*“Não me impressiona o argumento de  
autoridade, mas, sim, a autoridade do  
argumento”*

*René Descartes*

## RESUMO

O presente trabalho visa avaliar o acesso à justiça através da conciliação e da mediação no âmbito da Defensoria Pública, objetivando uma solução que possa dar maior celeridade e conseqüentemente venha a reduzir a propositura de demandas no Poder Judiciário, possibilitando a resolução de conflitos em esferas inferiores, porém, não menos importante e que consiga oferecer ao cidadão mais vulnerável financeiramente uma segurança e confiabilidade que o aproxime de uma justiça almejada. A inclusão da mediação na Defensoria Pública vem como idéia de possibilidade de acesso à defesa nas mais diversas formas de justiça, onde a confiança e segurança sejam o alicerce de uma relação, e que tenha o objetivo de solução de problemas que por sua irrelevante proporção não precise ocupar o Poder Judiciário, já tão sobrecarregado de conflitos, porém não deixando de ser um problema que venha a causar atropelos e desavenças. Com a mediação o que se busca é acelerar estas soluções de forma satisfatória para todas as partes envolvidas, não dizendo que com isto existirão vencedores ou perdedores, mas sim soluções buscadas por ambas às partes no intuito maior de extinguir aquele conflito, sem maiores dispêndios judiciais.

**PALAVRAS-CHAVES:** Mediação. Justiça. Poder Judiciário. Inclusão social. Gratuidade. Solução de conflitos.

## **ABSTRACT**

This study aims to evaluate the access to justice through conciliation and mediation as part of the Public Defender, aiming at a solution that can give greater speed and consequently will reduce the filing of claims in the judiciary, enabling the resolution in the lower spheres but no less important and who can offer the most vulnerable citizens a safe and financially reliability that approaches a desired justice. The inclusion of mediation in the Public Defender comes as idea of possibility of access to defense in various forms of justice, where trust and security are the foundation of a relationship, and that has the problem solving goal which in a proportion not irrelevant need to occupy the judiciary, already so overwhelmed conflict, but not ceasing to be a problem that will cause overruns and disagreements. With the mediation what is sought is to accelerate these solutions to the satisfaction of all parties involved, not saying that with this there will be winners or losers, but solutions sought by both the parties to the greater purpose of extinguishing that conflict, without further legal expenses.

**KEY WORDS:** Mediation. Justice. Judiciary. Social Inclusion. Gratuity. Conflict Resolution.



# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>1 OS CONFLITOS E SEUS TRATAMENTOS HABITUAIS.....</b>	<b>12</b>
1.1 Os conflitos e seus tratamentos através da justiça.....	14
1.1.1 Poder Judiciário e o tratamento dos conflitos.....	15
1.1.2 Negociação e sua importância na resolução de contendas.....	18
1.1.3 A conciliação e o seu papel na solução de conflitos.....	19
1.1.4 A arbitragem e sua função na solução dos conflitos.....	20
<b>2 O TRATAMENTO E A RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS ATRAVÉS DA MEDIÇÃO.....</b>	<b>22</b>
2.1 A mediação e seus princípios.....	24
2.2 A mediação e seus objetivos.....	27
2.3 O essencial papel do mediador na solução das contendas.....	29
2.4 A mediação de conflitos e suas técnicas.....	33
<b>3 A DEFENSORIA PÚBLICA E A PRÁTICA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....</b>	<b>36</b>
3.1 O acesso à justiça através da Defensoria Pública.....	37
3.2 A importante função mediadora da Defensoria Pública na prevenção de proposituras de demandas judiciais.....	41
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>51</b>

## INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da humanidade, é fato notório a existência de conflitos, assim como de outras eventuais situações que fazem parte do avanço social e da evolução humana. O que se faz necessário em tais situações é que se identifique de imediato o real e verdadeiro motivo pelo qual se chegou a determinados conflitos, na busca de soluções imediatas.

O presente trabalho busca analisar a efetividade da mediação a fim de dirimir adequadamente conflitos que sejam levados a Defensoria Pública, objetivando-se com isso o fim das demandas judiciais que sejam passíveis de solução naquela esfera.

Atualmente a população tem buscado no Judiciário uma solução que venha a sanar de uma vez com alguns problemas. Porém, em determinadas situações a esfera judiciária não se solidifica como o único meio mais eficaz por sua morosidade, rigidez dos processos judiciais, a falta de estrutura, que em muitos casos não acompanham a demanda e a evolução social, e decisões que em muitas situações são recebidas como soluções injustas por uma das partes.

Neste cenário de busca soluções para os problemas, eis que surge a mediação, que tem o objetivo de consensualmente encontrar um meio onde os litígios sejam resolvidos de forma pacífica e que através de conversas intermediadas por terceiro o conflito que se instalou tenha um fim imparcial e que satisfaça de alguma forma, ambas as partes.

A Defensoria Pública tem como marca maior sua assistência integral e gratuita para aqueles comprovadamente necessitados em todas as instâncias, o que a torna essencial para a sociedade e a concretização do acesso à justiça. Assim a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a ela garantiu autonomia funcional, administrativa e financeira.

Nesse diapasão, o que se busca com este trabalho é responder a questões como: Onde se buscar soluções na sociedade atual para dirimir os conflitos que surgem; O que faz acreditar que a mediação tem a eficácia correta na solução da

maioria dos conflitos; Como se configura a efetividade da mediação como prática viável a Defensoria Pública?

Observando a situação atual em que se encontra a sociedade em suas demandas judiciais, esta pesquisa mostra sua importância para que o cidadão não fique à mercê de uma justiça que demora anos a fio para solucionar os conflitos a ela apresentados.

No decorrer do trabalho serão expostos conceitos/literatura e entendimentos doutrinários, Serão analisados conteúdos através de doutrina, periódicos, artigos científicos, publicações especializadas, dados publicados na internet, além de outras publicações oficiais.

No segundo capítulo serão estudadas as várias formas de solução de conflitos que existem atualmente e suas principais características e diferenças no processo judicial.

Em seguida irá ser abordado a mediação, auto composição assistida por terceiro, seus princípios, principais objetivos e benefícios e como a mediação busca atuar objetivando sanar tais contendas de imediato. Ainda será abordado nesse contexto, o essencial papel do mediador em dirimir conflitos, seu perfil e habilidades.

E por fim será abordada a mediação aplicada na Defensoria Pública e os meios necessários de adequação desta, a fim de buscar uma solução eficiente, rápida e eficaz para se evitar mais acúmulo processual no Poder Judiciário e garantir o direito fundamental do acesso à justiça.

Tendo em vista o fundamental papel que a Defensoria Pública exerce na sociedade, uma instituição que é do povo e para o povo, é de grande importância o uso de um meio alternativo de solução de conflitos, diminuindo quantidade de processos, buscando seu melhoramento e ampliação no objetivo de auxílio e celeridade em demandas de menor potencialidade.

## 1 OS CONFLITOS E SEUS TRATAMENTOS HABITUAIS

Atualmente pode-se observar que a incidência de conflitos tem se intensificado. Por esta razão a sociedade tem buscado através da justiça um tratamento eficaz e adequado que consiga sanar de modo decisivo tais desavenças. Um dos meios encontrados e que possivelmente tem o escopo de em algumas situações sanar tais litígios se dá através da justiça, através de suas mais variadas formas, ou seja, de modo indireto se pode citar a mediação, a conciliação, e se passando a uma fórmula mais direta tem-se a arbitragem e por fim a própria justiça que passa a ser o grau mais elevado o último degrau na busca pela solução de uma contenda.

Primitivamente, o Estado só definia os direitos, mas não se comprometia a solucionar os conflitos que surgissem do relacionamento entre as pessoas.

Com a evolução dos tempos e para evitar a prevalência da “lei do mais forte”, o Estado assumiu o encargo e a missão de aplicar a lei diante dos casos litigiosos (BARCELLAR, 2012, p.17)

Assim a autotutela era tida como a forma mais rápida e adequada da solução do conflito aparente, onde a vontade do mais forte era visivelmente prevalente sobre a do mais fraco, com isso caracterizando uma forma de solução aos conflitos onde a satisfação se garantia praticamente à força, pois a falta de um órgão regulador que regesse legalmente a sociedade possibilitava o uso de tal alternativa.

Na atual sociedade se configurou o acesso à justiça, porém ainda existem outras formas de se buscar soluções, que são: a negociação, a conciliação e a arbitragem, formas extrajudiciais e que tendem a desafogar o Poder Judiciário.

Desta forma será abordado cada tema relacionado à resolução de conflitos extrajudicialmente, a fim de que se possa entender como eles facilitam o acesso à justiça de um modo onde não seja necessário provocar o judiciário para a solução de um conflito.

Atualmente é possível se observar que todos vivem em constante interação e isto tende a gerar conflitos pelas mais variadas diferenças, como: classe social, pensamentos, valores, desejos, objetivos de vida, opiniões, entre outras coisas.

Todo e qualquer tipo de transformação seja de ordem política, econômica, tecnológica ou em outros setores afetam a sociedade, tornando assim sempre mais difícil a convivência entre todos. A desigualdade social é uma forte contribuição para a maioria dos conflitos e isto fica bastante visível em nível de oportunidades, condições de vida e de acesso, o que acaba por desencadear tantos conflitos, e isso se reflete, nos mais variados setores.

Porém, por um determinado tempo o Poder Judiciário, absorvendo todos estes conflitos, passou a abarcar uma grande responsabilidade que lhe acarretou uma sobrecarga processual. Assim a doutrina entende que:

[...] o avanço dos mecanismos extrajudiciais de solução de controvérsias é inegável no nosso país. A partir da vitoriosa experiência dos Juizados Especiais de Pequenas causas (Lei n 7.244/84), ficou clara a aspiração social por métodos que pudessem servir para a resolução dos conflitos sociais fora dos meandros do Poder Judiciário, cujos órgãos estão sabidamente sobrecarregados e cuja atuação dificilmente consegue a pacificação das partes. (LEITE, 2008, p. 21).

O que se pode compreender é que quando um conflito é gerado ele está determinando que exista uma situação que ocasionou aquele fato, por: posições, opiniões, situações que são adversas e que contribuíram para posicionamentos diferentes, ou seja, alguém que tem um objetivo, e a fim de alcançá-lo acaba indo de encontro, contrariando o desejo de outra pessoa, nestas situações surgem reações adversas, gerando-se assim várias opiniões contrárias que devem por intermédio de uma terceira pessoa chegar a uma definição, onde a mediação possa vir a encontrar a solução para aquela contenda.

A sociedade ao enxergar a negatividade do conflito entende que por esta razão o cidadão tende a sentir um grande receio, insegurança e desconforto ao se deparar neste embate. Estes indivíduos na maioria das situações conflitantes interpretam tudo aquilo como um grande sofrimento, e não conseguem naquela situação absorver os pontos positivos que contribuirão para mudanças, ou transformações futuras.

Passar a entender os conflitos como algo que venha a trazer amadurecimento pessoal e mental é um ponto importante para os indivíduos

envolvidos em tais situações, a partir deste ponto tem início uma onda de transformações que podem modificar as relações humanas, e um deixa de ver no outro um inimigo, um adversário, passando daí a compartilhar experiências, entendimentos e melhores formas de se chegar a um denominador comum, onde o conflito serviu de parâmetro para uma nova compreensão daquele fato ali discutido, onde na atual situação do judiciário o que se busca é uma solução para desfazer a sobrecarga que é consequência da morosidade na solução de conflitos. Onde segundo entendimento:

Sendo a jurisdição atividade estatal provocada, e da qual parte tem disponibilidade, como já vimos, pode a lide encontrar solução por outros caminhos que não a prestação jurisdicional. (...) A autocomposição (...) A transação (...) A conciliação (...) o juízo arbitral (THEODORO JÚNIOR, 2008, p. 13).

Estes meios alternativos de resolução de conflitos tendem a evidenciar que quando os envolvidos numa contenda deixam de enxergar aquela condição que os envolve como um problema, passando a tratar de uma forma mais tranquila, fica evidente naquele momento que tal situação não é tão grave e oferece tanto perigo quanto se apresentava em um primeiro momento.

### **1.1 Os conflitos e seus tratamentos através da justiça**

Quando se busca a justiça objetivando a solução de um conflito, o que se espera é uma decisão imediata e que possa satisfazer o interesse ali almejado, porém em muitas situações não é bem isso que é encontrado, mas sim alguns empecilhos que podem vir a deixar aquela situação por muito tempo sem solução, levando com isso a um descrédito de que haverá justiça no final do processo.

Entre estes empecilhos a doutrina traz algumas questões que mesmo com o decorrer do tempo continuam destacando-se entre outras mais recentes em causar a morosidade judicial.

Crise deveria ser uma situação passageira que ultrapassada faria com que as coisas voltassem ao se estado natural-existente antes dela. Note-se, entretanto, que os problemas mais prementes que prejudicavam o Poder Judiciário, apontados desde a década de 1980, ainda ocorrem. Há 30 anos, no contexto do que se denominava situação de crise da justiça, indicavam-se as seguintes incongruências:

- a) Inadequação da estrutura do Poder Judiciário para a solução dos litígios já existentes;
- b) Tratamento legislativo insuficiente, tanto no plano material quanto no processual, dos conflitos de interesses coletivos e difusos;
- c) Tratamento processual inadequado para as causas de reduzir valor econômico e conseqüente inaptidão do Poder Judiciário para solução barata e rápida dessas causas. (BARCELLAR, 2012, p. 22).

Existindo assim ainda outros empecilhos que contribuem para essa procrastinação, entre eles, o aumento nas demandas judiciais e a falta de entendimento entre as partes, pois a sociedade mesmo ainda de modo precário a cada dia toma mais consciência de seus direitos, o que é consequência da facilidade do acesso à tecnologia entre outros fatores. Com isso passando a não contentar-se com pequenas reparações.

### 1.1.1 Poder Judiciário e o tratamento dos conflitos

É bastante delicada a situação em que se encontra o Poder Judiciário, onde o número de ações ultrapassa tanto os limites físicos quanto mental dos serventuários, que têm a função de solucionar tantos conflitos, isto se verifica com o enorme número de processos que amontoam nas comarcas por todo País, onde muitas vezes se observa a precariedade que dificulta o andamento destes. A doutrina enxerga tal situação comentando que:

[...] está cada vez mais evidente que o *processo*, como método estatal ortodoxo de solução de conflitos, não se apresenta mais como um instrumento eficaz para pacificar os interesses em disputa, outorgando justiça e cumprindo a promessa constitucional. O antigo e formal processo judicial, oneroso, lento e ineficaz, permite que as soluções dele advindas ainda conservem os resquícios discriminatórios tão enraizados no ambiente social. (ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, p. 44).

O legislativo por não conseguir acompanhar os avanços sociais, cria leis fadadas à falta de efetividade, devendo-se assim existir uma permanente observação na legislação, a fim de sua constante atualização, ou melhor, a possibilidade de uma visão preventiva que busque fazer uma legislação que consiga se manter sempre atualizada em sua eficácia, sem precisar ser alterada

com tanta frequência, onde uma consulta a opinião pública seria de fundamental importância para a criação dessas leis.

Neste contraste é de fundamental necessidade o acompanhamento constante dos poderes Executivo e Judiciário, na manutenção e atualização do texto legal. E nesta situação também se pode observar a deficiência material, onde serventuários trabalham em péssimas estruturas físicas, onde o avanço tecnológico muitas vezes ainda não se faz presente, e onde se faz visível o precário e insuficiente número de serventuários para darem andamento a tão elevados números de processos.

Tal situação chegou a obrigar a Ordem dos Advogados do Brasil - OAB do Estado da Bahia como exposto em sua página na internet a reivindicar ao CNJ uma reestruturação sustentável do Judiciário Baiano, não sendo apenas este a passar por crise estrutural, ou seja, esta precariedade está presente em várias comarcas e afeta diretamente o cidadão que na busca por sanar seus conflitos se depara com órgãos deficientes, identificando-se com isto a necessidade por outro meio de soluções mais rápidas e eficientes de conflitos. (Fonte OAB-BA, Site).

Vale destacar que a legislação por muitas vezes não se adequa ao caso concreto, ao assunto em debate, ou seja, não encontra formas/meios de sentenciar de maneira eficaz o fato em questão, em muitas situações por falta de lei específica, isto se deve ao fato das leis não acompanharem a evolução social. Sobre a questão a doutrina esclarece que:

O que se procura é evitar os males do exagerado “processualismo” e “formalismo” predispondo o processo de modo a possibilitar seu uso em consonância com os seus objetivos iniciais, ou seja, o processo como instrumento eficaz para o acesso à ordem jurídica justa e, para além como um mecanismo de resolução eficaz de controvérsias (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 30).

Além de todos estes empecilhos ainda existem as questões que são prolatadas para suprir interesses pessoais, políticos e/ou outros corporativos, onde em muitos casos uma das partes sofre uma perda em consequência de supostos interesses coletivos, que na verdade são apenas uma cortina de fumaça para disfarçar o interesse de determinado grupo ou mesmo de particular que encontra nas entrelinhas da lei um meio de auferir uma vantagem buscada.

Nos dizeres de Lílian Maia de Moraes Sales:



Para que a negociação logre êxito, alguns fatores devem ser somados. Na faculdade de Direito de Harvard, estudos demonstram quatro elementos reputados como principais para que uma negociação alcance um fim satisfatório. São necessários: “[...] separação das pessoas do problema; a concentração nos interesses e não nas posições; a criação de uma variedade de possibilidades antes da decisão padrão; e o objetivo que sustente o resultado” (SALES, 2003, p. 37).

Quando se aborda a questão de separar as pessoas dos problemas, se busca dar evidência aquilo que está causando o conflito, não se observando nesse momento quem está no meio do conflito; ao se falar em concentrar nos interesses envolvidos se evidencia a necessidade do que se busca, deixando de lado quem tem uma posição/situação mais vantajosa ou não; ao se criar possibilidades o que se visa é oferecer variados meios de solução para determinado conflito; o objetivo na sustentação do resultado quer dizer, uma solução capaz de se cumprir pelas partes envolvidas.

O que configura um grave entrave em determinadas situações é a falta de conhecimento e informação de alguns indivíduos que fazem parte destes conflitos, mesmo quando eles têm consciência de seus direitos. Este cidadão que está no centro do problema desconhece a natureza jurídica do assunto, o que o impede de buscar a solução mais justa e adequada para o problema vivenciado. Acreditando ele que a solução só é possível através do Poder Judiciário, não aceitando a possibilidade de uma solução através da conciliação ou mediação.

Neste sentido Boaventura de Souza Santos diz que:

[...] a discriminação social no acesso à justiça é um fenômeno muito mais complexo do que à primeira vista pode parecer, já que, para além das condicionantes econômicas, sempre mais óbvias, envolve condicionantes sociais e culturais resultantes do processo de socialização e de interiorização de valores dominantes muito difíceis de transformar (SANTOS, 2009, p. 174).

Nestes casos, o indivíduo que se encontra no meio do conflito muitas vezes não tem noção de como agir, onde buscar auxílio ou como recorrer a um advogado, quando sua situação financeira lhe possibilita tal acesso. Já quando se refere ao cidadão mais carente, este tem um receio ou medo mesmo, em alguns casos, até da figura do próprio advogado, e quando se fala em estar diante de um juiz, ele nem consegue cogitar tal hipótese, quão grande é a intimidação causada

por tal figura, o que o faz de imediato acreditar que se buscar tal socorro a parte contrária logo lhe intimidará de alguma forma, procurando coagi-lo a retroceder.

O que se pode observar com tudo isto é que existe um grave problema de acesso à justiça quando se trata do Poder Judiciário, que mesmo estando aberto a todo e qualquer tipo de conflito, ainda encontra uma precariedade na solução destes, visto que não encontra a solução adequada para algumas situações.

### **1.1.2 A negociação e sua importância na resolução de contendas**

Determina-se como negociação o conflito resolvido sem a intervenção, ou seja, sem o auxílio de um terceiro, quando os indivíduos envolvidos naquele impasse, por força de diálogos, conseguem resolver o problema, e ali se extingue a contenda. Neste cenário os indivíduos buscam o que seja para ambas as partes a melhor solução para o conflito. Porém na negociação não se faz obrigatório o cumprimento das decisões, o que fica a critério das partes, afirmando-se que a mesma teve seu êxito com o cumprimento daquilo que foi acordado.

Buscando um melhor resultado ou mais satisfatório, deve-se atentar para várias formas de finalizar o conflito, onde a intenção seja a que mais atenda os objetivos almejados pelos negociantes, onde suas pretensões sejam atendidas, pois sendo de outro modo não haverá respaldo, amparo, não sendo satisfeitos assim os anseios dos envolvidos.

Nos dizeres de Aldemar de Miranda Motta Junior:

A negociação é um processo de troca de informações entre as partes, com a finalidade de se alcançar um acordo. As fases da negociação podem ser definidas como: preparação, compreendendo o conhecimento e a definição da própria posição e dos objetivos a serem alcançados; desenvolvimento, em que ocorrem a programação da agenda e a formulação de propostas, concessões e soluções alternativas; desfecho, que pode resultar em acordo, interrupção temporária ou término da negociação (MOTTA JÚNIOR, 2014, p. 28).

Neste cenário se observa que a negociação tem um papel fundamental que é o de buscar esclarecer os objetivos ali almejados, fazendo com que se realizem propostas que visem solucionar o impasse instalado, e por fim a solução que satisfaça e traga a confirmação de que o conflito terá ali o fim almejado.

Desta forma o que se entende é que a negociação gera um grande interesse, pois garante tratamento adequado para vários conflitos, em especial aos que entendem ser o diálogo a forma mais propícia na busca por uma solução para as contendas, independentemente da realidade vivenciada.

Porém, existem situações onde são abordados conflitos de maior complexidade, ai tendo um poder incisivo o objeto, a diversidade ou multiplicidade das partes. O que se deseja destacar e demonstrar com isso é que não haverá capacidade de uma negociação que seja capaz de dirimir tal conflito, onde se observa a necessidade do uso de vias mais enérgicas, fazendo-se com isso condição inquestionável a busca pelo Poder Judiciário.

### **1.1.3 A conciliação e o seu papel na solução de conflitos**

A conciliação é uma das formas mais comuns no tratamento de determinados conflitos, através de uma terceira pessoa que vai conciliar, buscando por meio de uma ou mais audiências de conciliação sanar aquele fato e chegar a um consenso entre as partes divergentes.

Segundo o entendimento da doutrina afirma que:

A principal diferença entre autocomposição e heterocomposição diz respeito ao fato de que enquanto nos processos heterocompositivos, cujos modelos são chamados adversários (arbitragem e julgamento) há sempre vencedores e vencidos (ganhar/perder), nos processos autocompositivos de modelos consensuais (negociação, mediação e conciliação) buscam-se as soluções vencedoras (ganhar/ganhar) observando o interesse de todos. Tal se dá porque a mediação constitui um processo de transformar antagonismos em convergências, não obrigatoriamente em concordâncias, por meio de intervenção de terceiro escolhido pelas partes (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 173).

Esta terceira pessoa que vai conciliar o conflito tem a função de interferir naquela discussão apresentando propostas que podem ou não determinar o fim da contenda, pois os indivíduos ali envolvidos a qualquer tempo têm a liberdade de aceitarem ou não as propostas.

A conciliação é indicada para tratar de conflitos que não envolvam sentimentos afetivos ou emocionais, e de menor complexidade.

Segundo Lílian Maia de Moraes Sales:

Os conflitos adequados para a conciliação são esporádicos, menos complexos, que não envolvam sentimentos afetivos, emocionais. Como o conciliador interfere na solução do problema, o aprofundamento o mérito pode ocorrer de maneira mais superficial. Em se tratando de conflitos em que há sentimentos embutidos, o desfecho pode ser apenas aparente, deixando de ser analisado o real problema que levou à discussão, o que não se mostra eficaz nem justo. (SALES, 2004, p. 28).

Nesta situação a interferência do conciliador se dá de modo mais superficial, mesmo ele se aprofundando no mérito da questão. Porém, quando se ingressa em assuntos que envolvam sentimentos que ali não fiquem aparentes, certamente o desfecho também não o será, pois o real problema não foi analisado e dessa forma o assunto por vezes não obteve o resultado esperado, ficando assim um sentimento de injustiça para uma das partes ou para ambas.

Deste modo o que se entende é que se pode citar como exemplos de conflitos que se enquadram bem no cenário da conciliação são: acidentes de trânsito, onde se houve colisão de veículos; problemas relacionados com pensão alimentícia e guarda de filhos menores e visitação; questões referentes a dívidas em lojas entre outras situações.

A forma mais rápida de conciliação é a extrajudicial, sem que haja de imediato um processo judicial, buscando-se assim uma solução satisfatória. Porém, não havendo acordo e os envolvidos decidirem ser o melhor caminho, podem e devem se dirigir ao judiciário. Contudo, a conciliação judicial é o meio pelo qual se busca a solução para o conflito que extrajudicialmente não se resolveu, assim quando não se alcança o êxito desejado, ainda há a possibilidade da continuidade do processo até que se obtenha uma solução.

Nestes termos entende-se ser a conciliação um caminho bem positivo na solução de conflitos, o que não impede que determinados casos não encontrem uma solução por sua complexidade ou por dificuldade de se chegar a um objetivo buscado pelas partes, o que leva o conflito a instâncias superiores.

#### **1.1.4 A arbitragem e sua função na solução dos conflitos**

Ao falar-se em arbitragem fica claro que os envolvidos em um determinado conflito, em comum acordo, elegem um árbitro que tem o poder de conduzir aquela situação, devendo este ser imparcial e capaz de orientar de modo

tranquilo todo processo de mediação, buscando evitar maiores constrangimentos às partes presentes.

No Brasil a arbitragem é regulada pela Lei nº 9.307/96 e alterações, a qual determina que quando capazes de contratar, as pessoas tem o poder de utilizando-se da arbitragem de tratarem e resolverem litígios que envolvam direitos patrimoniais disponíveis. Nesta situação o árbitro escolhido deve ser capaz, e ter a total confiança das partes envolvidas.

Quando se aborda a arbitragem fica evidente que inversa à negociação, a conciliação e a mediação, aqui o poder de decisão é totalmente do árbitro escolhido, desta forma não ficando satisfeita alguma das partes, o conflito não pode ser levado ao Poder Judiciário, pois as decisões têm força de sentença final, ou seja, transita em julgado.

A arbitragem é o meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebam seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial - é colocada à disposição de quem quer que seja pra solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais área dos quais os litigantes possam dispor. (CARMONA, 2004, p. 51).

Neste tipo de conflito são encontrados assuntos que tenham uma necessidade de sigilo, e que buscam uma celeridade nas decisões, que deve sempre ser tomada por alguém que seja conhecedora e entenda do assunto questionado. Pode-se ter como exemplo uma questão relacionada à venda de determinado bem do tipo imóvel, onde se é indicado que o arbitro tenha um conhecimento corretagem que possa lhe auxiliar na solução da demanda.

A lei de arbitragem determina um procedimento formal, onde regras procedimentais devem ser observadas, correndo o risco de tornar o processo nulo, caso estas não sejam observadas e etc.

Portanto o que se pode observar é que com a limitação de espécies de conflitos e participantes, a lei de arbitragem não tem um acesso aberto a qualquer indivíduo, pois em alguns tipos de demandas a arbitragem não tem a capacidade resolutive, sendo estas demandas as que envolvam o nome da pessoa, estado civil, impostos e delitos criminais, por tratar-se de questões em que a pessoa não tem livre disposição de resolução, ou seja, questões que tratam de direitos

indisponíveis. Contudo em alguns casos acessíveis, a arbitragem passa a ser um caminho mais célere e favorável de acesso à justiça.

## **2 O TRATAMENTO E A RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO**

Normalmente, os meios adotados na busca de solução dos conflitos nem sempre são os que, efetivamente tem mais eficácia.

Em algumas situações a eficácia do Poder Judiciário brasileiro é discutida, principalmente quando se passa a observar sua morosidade, elevadas custas e despesas, em especial com relação às respostas, que em muitas situações não se adéquam ao caso concreto.

Contudo, quando se fala em mecanismos facilitadores, que tenham o intuito de evitar o contato direto com o judiciário, tem-se a importante participação da negociação, da conciliação e arbitragem, com o fim específico de desafogamento do judiciário e a celeridade, vindo assim a poder garantir um tratamento justo e igualitário a todos no âmbito da resolução de conflitos.

Destaca-se que o acordo configura-se uma consequência da mediação e não o seu objetivo. A mediação objetiva a facilitação de diálogo, solucionando e prevenindo conflitos, pacificando e incluindo. O acordo pode vir ou não, desde que o diálogo tenha efetivamente ocorrido. O fato de confundir o acordo com o objetivo da mediação pode comprometer todo o andamento do processo. Em alguns casos o mediador poderia estar tão preocupado em chegar a um acordo que deixa de seguir os passos necessários para uma mediação adequada. (SALES, 2007, p. 34).

Analisando por este ângulo, onde o que se busca é a realização da justiça ou pelo menos a sensação de seu efetivo cumprimento, diante de tantos conflitos repletos de complexidade, destaca-se a mediação como via de tratamento satisfatório de conflitos.

A mediação se consolida como meio indicado de resolver os conflitos, pois quando se busca a mesma, o que se observa é um método onde se objetiva resolver as questões expostas de uma forma pacífica e consensual entre as partes, onde o diálogo entre estas é a forma mais indicada para uma decisão justa e que efetivamente ganhe aceitação. O mediador escolhido ou indicado para

intermediar o impasse tem o objetivo de tratar do assunto adequadamente buscando solucionar o problema.

Assim a doutrina enxerga que:

[...] hoje está cada vez mais evidente que o *processo*, como método estatal ortodoxo de solução de conflitos, não se apresenta mais como um instrumento eficaz para pacificar os interesses em disputa, outorgando justiça e cumprindo a promessa constitucional. O antigo e formal processo judicial, oneroso, lento e ineficaz, permite que as soluções dele advindas ainda conservem os resquícios discriminatórios tão enraizados no ambiente social. (ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, p. 44).

O que se pode observar é a celeridade e eficiência com que a mediação resolve os conflitos, e dessa forma sua aplicação extrajudicialmente tem o poder de evitar ações judiciais que se estendam por longos períodos e não resolvam os problemas de maneira adequada e a contento dos interessados.

Muitas são as culturas que anteriormente já tinham a mediação como prática, algumas delas como: indígenas, hinduístas e judeus usavam a mediação para solucionar conflitos que a vida em sociedade consequentemente apresentava, pois o fato das pessoas conviverem juntas certamente traria problemas que exigiriam soluções e respostas adequadas a cada situação ali vivida por todos.

A mediação iniciou-se na China, graças à essência do pensamento de Confúcio pela busca da harmonia através do equilíbrio do mundo e da felicidade dos homens. Para os chineses o equilíbrio das relações sociais estava em primeiro plano. Por isso, quando havia algum conflito dificilmente ocorria uma condenação, sanção ou decisão desrespeitando o equilíbrio das partes, todos eram ouvidos e buscava-se a solução mais benéfica. (MIRANDA, 2012, p. 3).

Uma das particularidades da mediação é o seu poder de solução de conflitos em diversas áreas na busca por desafogar o Judiciário, o que a torna de grande poder e utilidade. Também tem o poder de esclarecer aos mediandos que o conflito faz parte da convivência social, e se faz necessário para aprofundar as relações humanas, porém, devendo-se sempre buscar um fim amigável e satisfatório.

Nestas condições é compreensível que para as partes envolvidas em um conflito, tal situação traga sofrimento, angústia e ansiedade, o que se enxerga

como algo ruim e desgastante. E é nesta situação que aparece a figura do mediador que com sua imparcialidade busca apaziguar e encontrar uma solução favorável aos litigantes.

Ao se optar pela mediação o que se busca é a identificação de um ponto convergente entre os envolvidos, e que se discutindo a real situação com problema em foco, se possa encontrar um ponto comum e que possa satisfazer as partes com uma solução que traga a sensação de ganho para todos os lados.

Porém o que se observa no Judiciário é uma postura diferenciada, onde lados opostos sentem-se em uma batalha onde só pode haver um vencedor, sendo conseqüentemente o seu opositor o perdedor, seja qual for à disputa.

Assim, a mediação objetiva simplesmente que os mediados tenham o entendimento de solucionar o conflito exposto, tendo a atenção apenas voltada para a resolução do mesmo, e não se enxergando como competidores em busca de uma vitória ou título, deixando de ver dessa forma uma solução que possa satisfazer a ambas as partes.

## **2.1 A mediação e seus princípios**

Apesar da existência de diversos princípios que norteiam a mediação, alguns ganham destaque por sua necessária presença em todas as sessões de mediação. Os princípios são preceitos básicos que dão alicerce e embasam os métodos utilizados para o tratamento dos conflitos através da mediação.

O princípio da oralidade indica que a mediação é regida pelo poder da palavra que é dada as partes envolvidas, a dialética, assim fazendo-se a linguagem comum presente durante todo encontro onde os mediados tenham este poder de decisão a fim de solucionar o conflito em andamento, segundo Aldemar de Miranda Motta Júnior (2014, p. 53) “a dialética da mediação é ditada pela oralidade da linguagem comum. As partes ou mediados são os principais protagonistas do procedimento, mesmo quando contam com a assistência dos seus advogados”.

O princípio da boa-fé visa na mediação à satisfação das partes que manifestam um interesse em comum, mesmo estando este interesse em pólos divergentes por alguma razão. Quando se opta pela mediação isto quer dizer que não se exige uma produção de provas que venha a oferecer qualquer tipo de



vantagem, neste ambiente o que se objetiva é uma solução satisfatória e que seja obtida através da boa-fé dos envolvidos e assim Aldemar de Miranda Motta Júnior entende que:

É princípio da mediação a boa-fé, que caracteriza os tratos colaborativos em busca da satisfação de interesses comuns, embora contraditórios. Na mediação, não há provas a produzir ou revelações que possam valer em qualquer outro ambiente, de modo que, enquanto não obtida à boa-fé, o procedimento estará inviabilizado. (MOTTA JÚNIOR, 2014, pp. 53 – 54).

Quando se fala no princípio da consensualidade o que se busca é que fique claro naquela situação que o papel do mediador tem a fundamental importância de expor as partes interessadas, que a mediação tem a função de buscar uma solução satisfatória para todos os lados, não evidenciando a existência de uma competição ou de uma batalha a ser vencida, mas se buscando o desfazimento do ambiente competitivo. Deste modo Aldemar de Miranda Motta Júnior entende que:

Os participantes da mediação encontram-se no exercício de uma igualdade de oportunidades e de uma liberdade igual, de modo que todo o diálogo e qualquer decisão serão construídos consensual e livremente pelas partes e mediados, de modo autocompositivo. (MOTTA JÚNIOR, 2014, p. 53).

No princípio da autonomia das decisões fica evidente que os mediados têm o poder de decidir o conflito, porém, esta decisão não pode ir de encontro à ordem pública. Assim, o que ali ficar decidido é de total responsabilidade dos mediados, que podem ou não chegar a um acordo. O que fica evidente é a impossibilidade do mediador em impor sua opinião, podendo apenas facilitar o entendimento, esclarecendo pontos de difícil compreensão das partes, assim Aldemar de Miranda Motta Júnior observa que:

A mediação de conflitos supõe a autonomia da vontade de pessoas capazes, no exercício da igual liberdade de pensamentos, palavras e ações, devendo o mediador abster-se de forçar um acordo e de tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles. (MOTTA JÚNIOR, 2014, pp. 53 – 54).

Com o princípio da participação do terceiro imparcial ou da imparcialidade se faz evidente a necessidade do mediador, que ali exerce este papel, este será o condutor da relação estabelecida, não podendo em nenhuma situação tomar

partido de qualquer das partes, procurando manter o equilíbrio tanto em seu discurso quanto no ambiente, buscando um tratamento cordial entre todos e não beneficiando uma parte em detrimento de outra, assim define Fabiana Marion Spengler: “A imparcialidade é atributo indispensável à figura do mediador. Traduz uma postura de equidistância deste terceiro em relação às partes mediadas, bem como ao resultado que cada uma delas possa almejar”. (SPENGLER, 2010, p. 124).

Quando se aborda o princípio da confidencialidade, isto quer dizer que o papel do mediador deve ser discreto e manter em segredo tudo que na audiência for discutido, a garantia do sigilo dá aos mediados mais segurança e confiança para poderem revelar o motivo real do aparente conflito. Assim o mediador deve ter como uma de suas principais responsabilidades à garantia do sigilo, assegurando dessa forma a confiança dos mediados. Desta forma Walsir Rodrigues Júnior afirma: “a confidencialidade é a garantia dada às partes envolvidas de que as informações, de qualquer natureza, passadas ao mediador não serão repassadas a terceiros alheios ao processo”. (RODRIGUES JÚNIOR, 2007, p. 92).

Ao se abordar o princípio da informalidade com a aprovação da nova Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), resta claro que existe uma estrutura a ser observada, cabendo assim às partes interessadas à decisão dos rumos a serem tomados. Com isso o diálogo é o grande orientador da mediação. Porém, a clareza dos atos, sua concisão, simplicidade e precisão, deverão buscar o atendimento ao que se objetiva com uma clara compreensão de tudo que for acordado.

[...] Assim, o mediador deve ter sua atenção voltada às informações relevantes para a mediação de forma que este se permitir formar uma opinião quanto às pessoas aos fatos ou aos valores apresentados na mediação estará deixando de agir como um autocompositor, para agir como um pseudo-compositor. Na prática, um mediador experiente não pensa em termos de “quem errou em que ocasião?” mais em “quais questões precisam ser abordadas para que as partes restem satisfeitas? Quais interesses reais as partes possuem? O que há de positivo nesse conflito que as partes ainda não conseguiram identificar em razão do enfoque negativo que ainda tem dessa relação conflituosa? Qual abordagem utilizarei para estimular as partes a recontextualizarem esse conflito?” (AZEVEDO, 2013, p. 163).

O que se observa com a exposição de tais princípios, é que a real preocupação da mediação não se resume na celebração de acordos, esta objetiva uma busca pela mudança de postura e opinião dos conflitantes, na total satisfação pelas partes ao fim do processo, onde estas devem apresentar soluções para cada conflito, construindo-se com isto uma solidez e positividade no resultado obtido.

## **2.2 A mediação e seus objetivos**

Como em outras áreas da justiça, podendo-se assim citar o Direito do Trabalho, Direito Civil, Direito Administrativo entre outros, a mediação também possui seus objetivos os quais têm uma finalidade maior. Dentre estes objetivos destacam-se: a solução de conflitos como principal objetivo da mediação, onde o diálogo é estabelecido como base para um resultado positivo do mesmo, para isto devendo haver a colaboração das partes através do mediador que será o facilitador da conversa.

Neste cenário o mediador exerce o papel fundamental de esclarecer todos os procedimentos, expor os princípios que norteiam a mediação, destacando que o poder de decisão pertence às partes envolvidas, cabendo a ele apenas o auxílio no desenrolar dos fatos, e o esclarecimento das controvérsias que pode ao final vir a beneficiar as partes em acordos estabelecidos e os quais deverão ser cumpridos com fidelidade.

Quando se fala em diálogo o que se espera é um fim satisfatório para a mediação. Porém, é fato que em algumas situações este diálogo não traz um fim positivo, contudo em alguns casos este desfecho pode sofrer mudanças, quando os interessados organizam suas ideias e conseguem um consenso a respeito do conflito existente.

Prevenir a má administração dos conflitos também é um dos objetivos da mediação, que visa com isto facilitar a comunicação entre as partes evitando agressões físicas, verbais e morais. E assim a doutrina entende:

[...] a palavra mediação evoca o significado de centro, meio de equilíbrio, compondo a ideia de um terceiro elemento que se encontra entre as duas partes, não sobre, mas entre elas. Por isso, a mediação é vista como um processo em virtude do qual um terceiro (o mediador) ajuda os participantes em uma situação

conflitiva a tratá-la, o que se expressa em uma solução aceitável e estruturada das relações entre as pessoas envolvidas no conflito. Trata-se de uma “gestão ativa de conflitos pela catálise de um terceiro” através de uma “técnica mediante a qual são as partes mesmo imersas no conflito que tratam de chegar a um acordo com a ajuda do mediador, terceiro imparcial que não tem faculdades de decisão.” (SPENGLER, 2012, p.146).

O que se busca não é o impedimento do surgimento de novos conflitos, mais sim a melhor administração quando estes surgirem visto que os mediados já terão uma maior facilidade em contorná-los através de diálogos pacíficos.

O objetivo da mediação nada mais é do que ganhar dos envolvidos no conflito o empenho para que este através de diálogos possam solucionar as contendas e refletir sobre atitudes, responsabilidades, direitos, deveres e o peso e valor de cada ato praticado não só para eles mais para a sociedade como um todo.

Ensina a doutrina que:

A mediação estimula a prevenção da má administração do conflito, pois incentiva: a avaliação da responsabilidade de cada um naquele momento (evitando atribuição de culpas); a conscientização de adequação das atitudes, dos direitos e deveres da participação de cada indivíduo para a concretização desses direitos e para as mudanças desses comportamentos; a transformação da visão negativa para a positiva dos conflitos (percepção do momento do conflito como oportunidade para o crescimento pessoal e aprimoramento da relação); e finalmente, o incentivo ao diálogo, possibilitando a comunicação pacífica entre as partes, criando a cultura do ‘encontro por meio da fala’, facilitando a obtenção e o cumprimento de possíveis acordos. (SALES, 2007, p. 36).

Entende-se que o objetivo da mediação com isto é o diálogo entre as partes, visando assim chegar-se a uma conclusão que satisfaça a ambas através do reconhecimento de cada um naquilo que lhe diz respeito, ou seja, na parte que lhe cabe como culpado ou vítima, um reconhecimento que minimize o conflito e dê a cada indivíduo a oportunidade de uma comunicação mais tranquila.

A valorização do cidadão através deste procedimento os faz sentir integrados a cidadania e a dignidade humana, deixando com isto um sentimento de responsabilidade civil que os faz ir em busca de soluções eficazes para os conflitos formados.

Por fim a justiça e a paz social completam os objetivos buscados pela mediação, onde o que se visa é impedir o uso da violência física e moral. Quando

se busca a paz social, vislumbra-se a efetivação de direitos que são fundamentais ao cidadão como: saúde, educação, emprego, moradia entre outros.

Neste sentido a doutrina argumenta:

[...] ensina-se a paz quando se resolve e se previne a má administração dos conflitos: quando se busca o diálogo, quando se possibilita a discussão sobre direitos e deveres e sobre responsabilidade social: quando se substitui a competição pela compreensão. (SALES, 2007, p. 38).

O que se espera com tais ações, é que o indivíduo tenha a compreensão de que o diálogo faz os conflitos se tornarem muito mais leves, onde soluções pacíficas são possíveis, e onde a conversa pode evitar problemas e conservar a paz entre todos.

### **2.3 O essencial papel do mediador na solução das contendas**

A figura do mediador, um terceiro imparcial deve ser sempre de alguém apta a função, por deter conhecimento suficiente sobre o assunto em discussão, o que deve facilitar o diálogo entre as partes e dar agilidade ao processo de mediação. O papel deste é de dirigir com responsabilidade e competência o processo, auxiliando com isto os indivíduos envolvidos.

Lei 13.140/2015:

Art. 1º - Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia. (BRASIL, 2015).

O mediador tem sua importância reconhecida como auxiliar da justiça no sentido de dar maior facilidade as partes no que deve ser compreendido com relação aos interesses ali envolvidos e conflitantes, visando com isso uma mais rápida e melhor identificação através da comunicação daquilo que traga benefícios em comum, visando uma maior atuação em casos que anteriormente tenha vínculo, não usando sua influência na propositura de soluções. Assim o papel do mediador como terceiro tem um diferencial perante outros que atuam em conflitos, pois eles assumem a função de aliado dos conflitantes.

O papel do mediador, ente outros, é ouvir e entender todos os detalhes do conflito que lhe são revelados, concentrando-se inteiramente no problema, sendo

imparcial e buscando entender a fundo o conflito, observando emoções no intuito de facilitar através disto o diálogo, conforme esclarece o artigo 4º da Lei 13.140/2015.

Art. 4º O mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes.

§ 1º O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito. (BRASIL, 2015).

É fundamental que o mediador tenha o poder de conquistar a confiança e respeito dos mediandos, devendo informar sua imparcialidade e os princípios que norteiam a mediação, destacando também o sigilo da audiência esclarecendo que uma de suas funções é facilitar a comunicação entre os envolvidos, objetivando com isto a concretização satisfatória da mediação, com traz o artigo 5º da Lei 13.140/2015.

Art. 5º Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz.

Parágrafo único. A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas. (BRASIL, 2015).

Ao mediador assim como ao juiz é impedida a atuação quando tenha qualquer relação com os envolvidos no litígio, devendo ser este sempre imparcial em relação tanto ao assunto ali tratado, desta forma não podendo ele interferir nem opinar para induzir qualquer decisão.

O mediador também tem a responsabilidade de investigar o problema e esclarecer às partes interessadas quais os pontos convergentes e divergentes, tendo também a função social de colocar o conflito em um ambiente neutro onde deva existir cooperação e respeito, como diz o artigo 22 da Lei 13.140/2015.

Art. 22. A previsão contratual de mediação deverá conter, no mínimo:

II - local adequado a uma reunião que possa envolver informações confidenciais. (BRASIL, 2015).

Isto indica que a mediação deve ocorrer em local pré-determinado e adequado aquele tipo de evento, não podendo assim se dar em qualquer lugar, ou onde as partes acharem seja mais conveniente a elas.

Vale ressaltar que qualquer indivíduo pode ser mediador desde que, tenha capacidade, disponibilidade e bom senso, não sendo com isto obrigado a ocupar tal função alguém que seja advogado ou psicólogo, por exemplo, esta determinação é trazida no artigo 9º da Lei nº 13.140/2015.

Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se. (BRASIL, 2015).

A qualquer cidadão capacitado é permitida a atuação como mediador fora da esfera judicial, não necessitando este de inscrição ou vínculo com associação de classe ou entidades que se relacionem com a função mediadora, cabendo-lhe apenas ser detentor de credibilidade e confiança advinda das partes ali envolvidas.

Contudo é interessante e mais indicado que a atuação seja conjunta entre estes e outros profissionais, o que certamente contribuirá para a melhoria da mediação e facilitará no entendimento e solução de cada conflito exposto.

A doutrina observa que;

É fundamental que o mediador, o responsável pelo bom andamento do processo, seja hábil a fim de se comunicar muito bem, sendo capaz de exprimir seus pensamentos de forma simples e clara, porém apurada, e de receber os pensamentos provenientes das partes sabendo interpretá-los de acordo com a intenção de quem os exprimiu. Afinal, é com as informações que recebe das partes que o mediador poderá trabalhar a fim de trazer à tona as possíveis soluções do conflito. E, somente se o mediador comprovar que sabe ouvir e compreender as partes é que elas realmente prestarão as informações necessárias para que possa desenvolver o seu trabalho. (AZEVEDO, 2013, pp. 234-235).

Neste contexto se aborda a necessidade da agilidade e destreza do mediador em controlar e saber dar um bom andamento a mediação, buscando manter um bom entendimento e uma boa comunicação, utilizando sempre expressões compreensíveis e claras, no objetivo de uma solução satisfatória ao impasse ali existente.

Nas múltiplas atividades do mediador também se incluem a capacidade de entender sentimentos e falas das partes envolvidas, objetivando atingir o conflito, conseguindo deste modo, analisar quando a discussão ultrapassa o limite e

consegue atingir as relações entre todos. E seguindo uma linha de observações esclarecer as partes que estas não podem confundir as suas emoções com o problema em evidência, destacando a necessidade de solução do conflito.

O mediador deve agir de modo a esclarecer entre as partes que o conflito é um acontecimento passageiro, e que estando bem resolvido futuramente não causará transtornos. Neste seguimento deve o mediador procurar mostrar as partes como se sente o outro lado da situação, fazendo com que estas reflitam sobre o assunto em questão e buscando fazer com que os mediados sejam mais solidários.

Deve o mediador ser criativo e através de perguntas estimular os mediados a darem suas respostas depois de refletirem, e obtendo tais respostas, deve o mediador expor resumidamente a cada mediando as propostas da parte contrária, porém, este resumo deve ser claro e enfatizando as partes relevantes, importantes daquilo que foi proposto.

O alcance através de diversos meios de satisfação de um desejo torna de suma importância o conhecimento do mediador destes interesses, afinal, em muitos casos mesmo existindo uma divergência de posições, o interesse real converge.

Sobre a questão é que Lílian Maia comenta:

Muitas vezes esse objeto da discussão confunde-se com a relação, o que é comum, dado os sentimentos envolvidos. Quando há essa confusão, o mediador deve estar apto, primeiro, para perceber essa confusão e, segundo, para separar a relação das pessoas do problema (interesse de substância ou objeto da discussão). A falta de diálogo ou diálogo adversarial e individualista pode comprometer tanto o relacionamento como o trabalho a ser desenvolvido. O mediador deve destacar os interesses, especialmente a perspectiva coletiva do interesse e não as posições individuais. Separam-se as pessoas (relacionamento/posições) dos problemas (interesses). (SALES, 2015, p. 12).

Ao mediador como terceiro imparcial fica determinada a função de amenizar/sanar a discórdia, através da mediação. Este fim será buscado demonstrando que o diálogo tem o objetivo apenas de beneficiar as partes interessadas, onde ao se identificar objetivos em comum, se terá a oportunidade de expor as partes o que elas ganharão aceitando aquela forma de solução do conflito e conseqüentemente a satisfação será geral.



## 2.4 A mediação de conflitos e suas técnicas

Como em toda situação que envolve conflitos existe uma fase preparatória, onde se tem o objetivo de acolher com respeito às partes interessadas, assim criando um ambiente tranquilo. Em seguida o mediador, a fim de demonstrar aos indivíduos seu valor naquele momento e deixá-los à vontade inicia as apresentações buscando conhecer as partes por seus nomes ou como preferem ser chamados. Dando continuidade, o mediador pergunta quem prefere ser o primeiro a se pronunciar, tendo o cuidado de conceder o mesmo tempo a ambas às partes, deixando claro que prevalece a igualdade entre elas naquela situação.

Seguindo as formalidades entra-se no diálogo, onde técnicas já desenvolvidas são utilizadas para dar maior fluidez à conversa que se seguirá, onde o mediador tem como relevante função fazer com que todos se escutem, devendo para tanto o mediador ser cauteloso e paciente, a fim de serem expostas todas as intenções. Para isto é bastante indicada à prática da empatia, onde alguém tenta se colocar no lugar e situação que o outro vive, para assim entendê-lo melhor.

Utiliza-se a técnica da validação de sentimento, pois nestas tanto mensagens positivas quanto negativas são transmitidas, deixando clara a disposição do mediado ao diálogo.

Desta forma se pode esclarecer que:

Em todo o processo de mediação, diversos sentimentos se manifestarão: ressentimento, ódio, frustração, inveja, ciúmes, medo, mágoa, amor... que devem ser identificados para que a parte sinta-se adequadamente ouvida e compreendida. Naturalmente, se foram esclarecidos quais as questões controvertidas, quais os interesses e quais os sentimentos que precisam ser endereçados para que a mediação possa evoluir, o mediador deverá examinar a necessidade de iniciar sessões individuais para validar sentimentos. (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2010, p. 67)

Porém, as expressões também transmitem mensagens negativas, indicando o total despreparo do indivíduo para a conversa, ai se reconhecendo através das sobrancelhas levantadas, a inexistência do contato visual, mãos que são levadas a boca no intuito de tapá-las, e aperto nos lábios.

O mediador também deve utilizar a técnica da formulação de perguntas, as quais induzem os mediados à construção e demorados relacionados aos fatos.

Sob tal enfoque se comenta que:

Um dos principais instrumentos de trabalho na mediação são as perguntas. Elas servem para acolher os mediados, para esclarecer os sentimentos, os interesses e as questões envolvidas no conflito, para construir uma lista de opções de solução do acordo e para testar o mesmo. As perguntas tradicionalmente são construídas com base em: o que, quando, onde, quanto e quem. (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2010, p. 62)

Todavia o seu benefício se dá por fazer o mediado assumir a responsabilidade pelo que for dito, depois de causar no mesmo um período de reflexão. Têm-se como exemplos de perguntas abertas: “O que você tem a dizer sobre isto?”, “como tudo ocorreu?”, “quando?”. O objetivo destas perguntas é evitar uma resposta programada, obrigando o mediado a ser rápido e direto não dando a ele tempo de criar informações.

Na técnica do resumo que são realizadas pelo mediador, baseadas nas falas dos mediados, tem-se a pretensão de reflexão dos envolvidos, que se veem diante daquilo que foi dito por eles. Todavia, o mediador deve deixar claro aos mediados que tomará anotação de suas palavras buscando manter uma ordem sequencial e organizada. Isto tem o fim de evitar que os mediados concentrem suas atenções no que está sendo anotado e percam o foco no que realmente lhes interessa, e buscando com isso encontrar em algum momento algo que possa vir a ajudar na solução do conflito.

Segundo o entendimento exposto:

Através do resumo o mediador apresenta a forma mediante à qual foram identificadas as questões, os interesses e os sentimentos. Naturalmente, as partes debaterão o conteúdo desse resumo, bem como os esclarecimentos acerca das questões suscitadas. Durante esse período todos discutirão as informações que ainda necessitam de algum complemento, procurando, ao mesmo tempo, conseguir compreender melhor quais são as principais questões, necessidades e, também, possibilidades. (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2010, pp. 58 - 59)

Assim é de muita importância a busca por uma mediação tranquila e sem alterações emocionais que podem vir colocar a perder tudo aquilo que foi

almejado desde o início, nestes moldes deve o advogado sempre buscar um consenso que consiga levar seu cliente a satisfação ao fim do impasse surgido.

Finalizando as técnicas ganham destaque as gravações e filmagens, como destaca Lílian Maia de Moraes Sales (2007, p. 118 – 119) “mesmo não tendo um uso tão frequente, mas quando utilizadas trazem bons resultados. A importância da gravação das falas se dá para oportunizar os mediados de ouvirem tudo que foi dito por eles, o que em algumas situações demonstram falas irresponsáveis que levam os mediados a pedirem sua desconsideração, exclusão do depoimento. Em outro instante a filmagem oportuniza as partes a observarem suas reações e, entretanto, depois de sua utilização a gravação e a filmagem devem ser apagadas”, pois existe a garantia do sigilo dos fatos, evitando-se com isto que as informações ali contidas sejam utilizadas de maneira irresponsável ou com objetivos escusos.

Deste modo se pode concluir que o mediador tem um fundamental papel na relação conflituosa, visto que este visa a busca pela solução do conflito ali existente objetivando sempre a satisfação das partes envolvidas em termos iguais.

### 3 A DEFENSORIA PÚBLICA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Com o avanço das Constituições brasileiras a Defensoria Pública começou a ganhar o devido valor, respeito e atenção. Somente em 1934 é que passou a ter relevância o termo “assistência judiciária”. Atualmente, com a Carta Magna de 1988 a Defensoria Pública passou a ter autonomia funcional, administrativa e financeira tendo a responsabilidade de dar assistência de forma integral e gratuita aos comprovadamente necessitados, em todas as instâncias judiciais.

[...] no plano judicial, ou mais amplamente do acesso à Justiça, a democracia, como participação de todos ou disponível à participação de todos, não pode ser verdadeiramente atingida enquanto inexistentes condições institucionais e fáticas específicas. A ideia de igualdade perante a lei e perante o juiz, para efeito de atuação processual, continua sendo mais uma ilusão, dificilmente efetivada no plano prático. [...] Ocorre que, sem a Defensoria Pública, aqueles desprovidos de recursos financeiros e os vulneráveis organizacionais não só não terão assegurados, no processo, seus direitos e garantias como, igualmente, não terão sequer acesso a esse instrumento de proteção jurisdicional. (ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, p. 43).

É de grande significado a atuação da Defensoria quando se fala em acesso à justiça, não se restringindo apenas ao acesso ao Poder Judiciário, pois esta tem a responsabilidade de defender os necessitados em termos de igualdade. Sua atuação como mediadora de conflitos, conscientização e orientação jurídica são reconhecidamente essenciais. Porém, o trabalho da Defensoria Pública precisa ainda de maiores incentivos, para assim poder desenvolver com mais força e agilidade seu papel, e este apoio deve vir no sentido do incentivo à divulgação e disseminação na prática da atuação da Defensoria Pública em alguns Estados da federação.

Por tais razões a ANADEP afirma:

Conforme o diagnóstico, hoje **faltam defensores públicos em 61% das comarcas** brasileiras. Ou seja, há 5.528 defensores atuando em 1.088 das 2.727 comarcas do País. A média nacional de atendimento por comarca gira em torno de 40%. (ANADEP, 2016).

Com o desenvolvimento deste trabalho o que se busca é o aprimoramento no sentido de que o Estado Democrático de Direito, ganha espaço e força com a união da mediação de conflitos juntamente com a Defensoria Pública, pois se pode contemplar a facilitação do Acesso à Justiça, e a garantia de uma decisão satisfatória na maioria das situações.

### **3.1 O acesso à justiça através da Defensoria Pública**

Quando se fala em “Acesso à Justiça” é visível a modificação sofrida através dos anos, onde o comportamento do Estado não se estendia a ideia de prevenção de conflitos. Assim o único meio de acessar o Judiciário era uma previsão dada pelo Estado através de alguma norma, o que não necessariamente efetivaria o acesso a justiça, e obviamente este acesso também não se estendia a todos os indivíduos, não existindo uma preocupação com as classes menos favorecidas.

Para a materialização de todos os direitos, sejam eles individuais ou supraindividuais, o acesso à justiça é requisito fundamental. Em outras palavras, o direito de acesso à justiça é o direito sem o qual nenhum dos demais se concretiza. Assim, qualquer óbice ao direito de acesso à justiça tem condições de provocar limitações ou mesmo de impossibilitar a efetivação dos demais direitos e, portanto, a concretização da cidadania, a realização da igualdade. (SADEK, apud REIS, 2013, p. 17).

Denota-se que a justiça se constrói na sociedade, através de gerações e fatos históricos e juntamente com a história, se modifica com a evolução do tempo e da sociedade. Com o passar dos anos o Estado passou por mudanças e junto vieram às cobranças da sociedade que não se conformava com a demora com que o Estado tratava as causas jurídicas no sentido de proteção do lado mais vulnerável. Até que no século XX, veio o reconhecimento e entendimento de que a justiça, embora não haja um conceito pronto e acabado do que seja justiça, percebemos que era algo de fundamental importância para todos e precisa assim de uma efetividade maior.

A expressão “acesso à justiça” não possui um significado unívoco na doutrina. Quando utilizada, ora se apresenta significando algo como a duração razoável do processo, ora como devido processo. Outro significado corriqueiramente atribuído diz com a assistência jurídica. Na verdade, a expressão “acesso à justiça” corresponde

a todas aquelas noções, podendo afirmar-se com segurança que seu melhor conceito é aquele que não o confunde com acesso ao Judiciário. (REIS; ZVEIBIL; JUNQUEIRA, 2013, p. 17).

No entanto, é adotado o entendimento dos dois sentidos para o termo “acesso à justiça”, um em sentido amplo e o outro em sentido estrito. Quando se fala em sentido estrito se entende como acesso ao judiciário. Onde pelo qual o acesso se dá com a possibilidade da participação do indivíduo em um processo judicial, onde, por conseguinte, ao final se obtêm uma decisão judicial.

Já quando se fala em sentido amplo, se identifica a justiça social, onde o acesso não se limita apenas ao Poder Judiciário, indo além. Assim se entende como a conquista de garantias e valores, e de direitos fundamentais ao ser humano. Nestes termos se fala em participação em processos políticos, econômicos e sociais entre outros.

O sentido estrito da expressão acesso à justiça está contido no sentido geral. O acesso à justiça determina duas modalidades básicas do sistema jurídico, quais sejam, o sistema deve ser igualmente acessível a todos, bem como, deve produzir resultados que sejam individuais e socialmente justos. A justiça social pressupõe o acesso efetivo.

O acesso à justiça deve se dar no sentido amplo, de forma que não se esgote no acesso ao Poder Judiciário, entretanto, torna-se necessário admitir que não se pode afastar um do outro. (VASCONCELOS, 2008, p. 343).

Assim quando se fala em acesso à justiça atualmente não pode este ser em sentido estrito, pois a sociedade reivindica igualdade e garantias de direitos. Nestas condições, não se busca só o acesso à justiça formalmente, se faz necessário um acesso no sentido mais amplo.

Com isto fica claro que o acesso à justiça não pode ser restrito, deixando assim a falsa ideia de justiça realizada, pois um acesso formal não consegue beneficiar de forma adequada o cidadão. Assim deve o Estado garantir um acesso à justiça com a realização materialmente plena, pois uma defesa parcial em algumas situações pode prejudicar mais que a falta de defesa.

O verdadeiro objetivo da Defensoria Pública é a assistência aos mais necessitados, que sem comprometer sua renda familiar não teriam condições de Acesso à Justiça. Ela tem a responsabilidade de garantir o acesso à justiça em sentido amplo, primando sempre pela isonomia entre as partes, como determina

os artigos 3º e 4º da Lei Complementar 80/94, sendo tido como órgão de excelência na atual sociedade.

Tem a responsabilidade da ampla defesa do hipossuficiente, podendo agir tanto a favor de interesses individuais quanto coletivos, podendo também defender o cidadão em relações que envolvam o Estado.

Conforme explana Silva:

Embora custeada por recursos públicos, a Defensoria Pública encontra-se desvinculada dos Poderes Estatais, podendo livremente exercer os serviços de assistência jurídica gratuita aos necessitados, “inclusive contra as Pessoas Jurídicas de Direito Público” (art. 4º, § 2º, da LC nº 80/1994). Com isso, resta assegurada a independência funcional do Defensor Público na tomada de decisões polêmicas e protegida a Instituição de ataques políticos nos casos mais controversos. Além disso, o art. 4º, VII, VIII, X e XI, da LC nº 80/1994, e o art. 5º, II, da Lei nº 7.347/1985 permitem que a Defensoria Pública exerça a mais ampla defesa dos interesses das pessoas necessitadas enquanto classe, estando a Instituição legitimada a propor ações coletivas, na sua mais ampla concepção (Ação Civil Pública e Ação Coletiva). (ESTEVEZ; SILVA, 2014, p. 110).

A Defensoria Pública não só tem a função de solucionar conflitos, como também deve preveni-los, exercendo a função de conciliar, mediar, e arbitrar, podendo também buscar a solução que mais se adéque a resolver o problema. Também pode a Defensoria atuar na divulgação de informações a população desses meios disponíveis, a fim de sanar esta carência que a sociedade tem. Neste sentido, onde os defensores públicos fazem um trabalho de orientação jurídica ultrapassando o limite de apenas defender os interesses do cidadão.

Na medida em que o conhecimento daquilo que está disponível constitui pré-requisito da solução do problema da necessidade jurídica não atendida, é preciso fazer muito mais para aumentar o grau de conhecimento do público a respeito dos meios disponíveis e de como utilizá-los. (MAYHEW, “Institutions for Representation: Civil Justice and the Public”. (CAPPELLETTI; GARTH, 1975, p. 23).

Sob tal prisma se busca o uso da Mediação através da Defensoria Pública como um instrumento alternativo para o desafogamento do Judiciário no sentido de soluções mais céleres, definitivas e aceito por ambas as partes. Com isto a doutrina compreende que:

A mediação tem como objetivo aliviar o sobrecarregado sistema judiciário na busca informal da solução de conflitos. Tem o condão

de auxiliar e agilizar processos que são postergados através dos anos, dependendo da morosidade da justiça, mas muito mais que isso, ela tem como principal objetivo proporcionar às pessoas soluções adequadas, efetivas e tempestivas. Ainda mais: soluções nas quais as próprias partes tenham opinado e realizado mútuas concessões. (LEX MAISTER, 2015).

Estas audiências de mediação buscam de modo célere a solução de conflitos que se arrastam muitas vezes por anos sem a perspectiva de imediata solução.

Os defensores públicos também participam de audiências públicas, conselhos, comitês, e fóruns onde conseguem ampliar suas funções dando apoio a população mais carente e desinformada, podendo estas realizações ocorrer em ambientes públicos ou privados, objetivando não apenas discussões, mas também buscando o comprometimento de firmar novas políticas públicas de assistência aos mais necessitados.

Desta forma pode-se afirmar que:

O procedimento de resolução extrajudicial de conflitos tem, assim como já foi dito, uma série de vantagens, tais como celeridade, confiança no julgador, dentre outras.

Tudo isso implica uma consequência direta: a possibilidade de cumprimento do decido por meio do referido procedimento é maior. Assim, além do Judiciário ficar mais desafogado, aumenta-se a possibilidade de cumprimento das decisões e, em consequência, da pacificação social. ((ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, pp. 53 – 54).

Entre as funções dos defensores públicos também se encontram as de auxílio e monitoramento de grupos de vulneráveis, tais como: idosos, crianças, adolescentes, presidiários, vítimas de violência de catástrofes e outros.

Atualmente, um dos grandes conflitos que precisa ser solucionado pela Defensoria Pública é sua dificuldade de chegar de forma efetiva a alguns municípios do Brasil, que infelizmente ainda não contam com a instalação deste órgão em todas as comarcas do Poder Judiciário. Esta dificuldade causa um comprometimento grave no acesso à justiça pelas pessoas mais carentes, que sem esta proteção fica à mercê da própria sorte.

Existem outras situações, onde é notório que os defensores trabalham em precárias condições, sem o mínimo de conforto ou meio de realização de um trabalho digno e respeitoso para com ele próprio e com o cidadão, tudo isto por falta de materiais básicos como: computadores, papel, mesas, cadeiras e até



salas especializadas para o atendimento, isto sem falar nos defensores que fazem sozinhos o atendimento de toda uma cidade.

Sobre a questão o presidente da ANADEP afirma:

Uma Defensoria Pública autônoma terá uma atuação muito mais abrangente em todas as comarcas do país. Temos que ter condições para nos instrumentalizar, para crescer e ampliar nosso atendimento. Tal qual a EC 80/2014 preconiza, a ANADEP deseja que até 2022 desejamos estar não apenas em todas as comarcas do Brasil, mas que possamos realizar um trabalho de excelências em todas elas”, afirma o presidente da ANADEP.

Entre as prioridades apontadas pelos defensores públicos nas respostas livres estão: ampliação do quadro de defensores, servidores de apoio e estagiários nas Defensorias; a garantia de autonomia administrativa, funcional e financeira da Instituição e o fortalecimento institucional. Em sequência citam também a criação do Conselho Nacional da Defensoria Pública e a presença da Defensoria na Lei de Responsabilidade Fiscal. (ANADEP, 2016).

Assim o que se pode entender e observar com tantas situações adversas que circundam a Defensoria Pública é uma real dificuldade em poder entres todas as suas funções já desempenhadas administrar também um núcleo conciliador, o qual deve buscar a melhor forma de solucionar um conflito não fugindo a sua orbita, porém, objetivando o desafogamento do Judiciário e uma rápida solução para contendas de menor dificuldade.

### **3.2 A importante função mediadora da Defensoria Pública na prevenção de proposituras de demandas judiciais**

Anteriormente à Lei Complementar nº 132, de 2009, a qual inseriu o inciso II do artigo 4º da Lei Complementar nº 80, de 1994, a Defensoria Pública já tinha uma atuação voltada a consensualidade para tratar os conflitos, que assim confirmava o sentido amplo no acesso à justiça.

A função de priorizar extrajudicialmente a solução de litígios pela Defensoria Pública se confirmou com a inserção do inciso II, “Promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos”.

A Defensoria Pública se caracteriza como instituição jurídico-política, de cunho essencial e permanente com a missão de promover a igualdade no acesso à Justiça.

Neste sentido a Defensoria não se estabelece apenas como um órgão de atuação na proposição ou contestação de processos perante o Poder Judiciário. Desse modo desempenha função primordial na busca pela pacificação social, atuando em meios extrajudiciais de solução de conflitos, especialmente na mediação e conciliação.

Também vale destacar a sua função nas ações de promoção e educação, objetivando a redução do desconhecimento da população em relação a seus direitos. Porém alguns doutrinadores enxergam por outro ângulo a função da Defensoria Pública no sentido de:

Comprovado que o Estado não consegue monopolizar satisfatoriamente a solução dos conflitos através do processo, emergem, para suprir essa ineficiência, procedimentos alternativos. Pode-se acompanhar, nos últimos anos, uma fuga do processo, conduzida prioritariamente por multinacionais e pela população mais abastada. Arbitragem, conciliação, negociação e mediação, hoje, são técnicas empregadas em quase todas as partes do mundo, com satisfatório grau de aprovação. Assim, cabe à Defensoria Pública, no desempenho da sua função constitucional, possibilitar àqueles que provarem insuficiência de recursos o acesso à Justiça, o que é a mesma coisa que afirmar o acesso também aos meios alternativos de solução de conflitos. (ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, p. 44).

Quando se analisa a importância da Defensoria Pública na concretização de forma efetiva e igualitária de acesso à Justiça, é compreensível que esta se constitua num elo de real valor garantindo o acesso da grande massa da população excluída das instâncias do Poder Judiciário, exercendo a mediação como uma forma das necessidades humanas de acesso à justiça.

Assim a Defensoria Pública deve atuar como instrumento garantidor da participação popular aos meios institucionais de defesa e proteção social, utilizando também a mediação como instrumento educativo, eminentemente preventivo, na busca da redução que envolve grande parte ou até mesmo a maioria da população no que tange o conhecimento de seus direitos.

Deste modo a Defensoria se faz de essencial importância na possibilidade do acesso à justiça na medida em que assegura o direito a uma assistência integral a população mais carente.

Desta forma a doutrina entende que:

[...] a crise do Judiciário, em todas as suas esferas (estadual, federal, trabalhista, militar e nas demais), se dá em face de uma diversidade de problemas, entre os quais se destacam: a previsão de uma gama enorme de recursos, a interposição – principalmente por parte do poder público – de um número infindável de recursos, a quantidade de ações repetitivas e a existência da chamada indústria do dano moral. (ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, p. 45).

Deste modo o que se observa é que o Judiciário como estrutura hierarquizada, fechada, guiada por uma lei que determina suas diretrizes, e a qual está submisso, sofre uma transformação na qual tem desafios a enfrentar, no sentido de ampliar sua estrutura organizacional e rever seus padrões funcionais, objetivando sua sobrevivência como poder autônomo e independente, e é nesta busca por celeridade e novas alternativas para solução de conflitos que a mediação ganha força, objetivando um reforço que venha a desobstruir as prateleiras do Poder Judiciário com inúmeros processos que se arrastam por anos.

A Defensoria Pública em seu papel primordial tem a função de prestar assistência gratuita ao cidadão de baixo poder aquisitivo que não possa através de recursos próprios recorrerem aos serviços judiciais, podendo assim atuar nas áreas Familiar, criminal e da Fazenda Pública, devendo o cidadão apresentar ao procurar a Defensoria Pública comprovação de residência e de renda a fim de atestar sua hipossuficiência.

Deste modo se pode entender que:

A Defensoria, por estar próxima da finalidade última do direito – realizar justiça social – não pode ser tolhida na participação em processos em que se tem a coletividade enquanto comunidade. Se a figura do *amicus curiae* é instrumento de democratização do processo, a Defensoria Pública é verdadeira *amicus communitas* nos processos coletivos. (SANATANA FILHO; MAIA; GEHARD, 2015).

O que se espera é que a Defensoria Pública ao atuar como instrumento pacificador busque através da mediação e conciliação o esgotamento de todos os

meios extrajudiciais para a solução de conflitos, nestas condições fazendo com que a composição judicial possa se tornar uma prática em todos os órgãos de Defensoria, possibilitando com isto uma mudança de rotina que conseqüentemente resultará em uma visível diminuição de ações a serem ajuizadas, o que trará como reflexo a celeridade em ações litigiosas já em andamento, garantindo uma economia de tempo e dinheiro.

Entretanto o que se observa com a adoção dessa linha de atuação por parte da Defensoria é que quando a solução de um conflito deixa de ser submetida à apreciação do Poder Judiciário, pois houve a solução extrajudicialmente, são criadas condições que tendem a beneficiar casos já em andamento processual, que vislumbram uma possibilidade de celeridade em sua solução.

A autocomposição conseqüentemente tem benefícios como celeridade e economicidade, ao ponto em que não entram na seara judicial, pois ali cada um tem a oportunidade de expor seus direitos e anseios.

A resolução de conflitos através da Defensoria Pública gera um reflexo positivo em sua atuação, pois à medida que se economiza o tempo em que seria gasto pelos defensores na instrução de determinado processo, este é direcionado a um processo já em curso, garantindo com isto maior qualidade e celeridade.

Acompanhando a celeridade processual que se dá com a mediação extrajudicial, ainda existem fatores secundários e de grande peso nesta seara, quais sejam: a economia financeira, que é conseqüência da redução de citações, intimações, perícias, etc.

O que realmente se pode observar nas comarcas onde já está em funcionamento a prática da mediação através da Defensoria Pública é que o defensor tem o devido entendimento de que deve esgotar todos os meios extrajudiciais de tentativas de conciliação, ter a consciência dos benefícios trazidos pela realização da conciliação, a observância da real diminuição da criminalidade no âmbito doméstico, a economia trazida ao Ministério Público, ao Judiciário e a Defensoria Pública, uma grande redução de processos litigiosos em andamento ligados diretamente a Defensoria Pública, e a permanente pacificação social.

Assim em pesquisa realizada pelo Ministério da Justiça e Secretária de Reforma do Judiciário se pôde concluir que:

Por isso, é possível afirmar que o principal desafio identificado nos programas de mediação estudados é a sua efetiva institucionalização, que permita o seu funcionamento e aprimoramento constantes. É necessário que o programa subsista às mudanças institucionais e que não seja totalmente dependente de lideranças individuais que foram fundamentais à sua concepção. (GRINOVER; SADEK; WATANABE; GABBAY; CUNHA, 2014, p. 190).

Por tais considerações se pode identificar que o papel da mediação é de fundamental importância e sua continuidade depende entre outros fatores do empenho e esforço das instituições que coordenam este trabalho, no sentido de buscando sua independência garantir o acesso de todos em qualquer região, não limitando-se a disponibilidade que o Estado proporcione.

A Lei Complementar 80/ 94 - Lei Nacional da Defensoria Pública veio explicitar a mediação, que tem em alguns Estados exercido esta função em conformidade com o que é estabelecido, com isso confirmando que esta prática tem um papel de grande importância na inclusão social e no acesso a uma justiça mais célere e atuante quando se fala em resultados imediatos.

O objetivo maior da Defensoria Pública na mediação de conflitos é evitar que este seja levado ao Poder Judiciário, buscando sanar naquele ambiente aquela diferença ou contenda, evitando com isso a morosidade processual e o acúmulo de processos nas instâncias superiores.

É fato que a atuação fim da Defensoria Pública é voltada para atender os interesses das pessoas hipossuficiente; porém, sua atuação também se reflete em toda a sociedade. Infelizmente, porém, a Defensoria Pública, de um modo geral, ainda é vista como uma instituição que serve apenas para realizar a propositura de ações judiciais. Na prática, em verdade, a atuação da Defensoria Pública, em muitas localidades, acaba se resumindo à atuação perante o Poder Judiciário, o que colabora para a falta de investimento na instituição. (ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, p. 47).

A prática da mediação no âmbito da Defensoria Pública traz a inovação no sentido de não haver aumento de despesa ou necessidade de maior quantidade de pessoas, bastando apenas a reordenação e participação do pessoal já envolvido com a defensoria.

Todavia como em qualquer setor público existem as dificuldades a serem vencidas em razão da falta de recursos financeiros e humanos em algumas regiões tais como: falta de defensores e de servidores, a falta de computadores,

mesas e até mesmo prédios, o que comprova que a inexistência em algumas regiões não impede a realização do trabalho, mas deixa claro que com os devidos investimentos os resultados seriam bem mais elevados em quantidade e qualidade nas conciliações realizadas.

Não precisa ir muito longe para se verificar que a Defensoria Pública de um modo geral, salvo algumas poucas exceções, não consegue cumprir de modo efetivo sua atribuição constitucional que é a de amparar juridicamente os mais necessitados. Muitas são as causas dessa situação, e dentre as mais comuns estão justamente à falta de unidades instaladas nas Comarcas espalhadas pelo território. (OLIVEIRA, 2013).

Assim se verifica que muitos são os problemas enfrentados pela Defensoria Pública no Brasil, que mesmo passando por inúmeras dificuldades em alguns Estados ainda consegue heroicamente desempenhar suas funções, vencendo barreiras e ultrapassando limites.

Assim se evidencia um comando que orienta a atuação da Defensoria Pública no sentido de evitarem-se a judicialização das demandas, através do direcionamento do diploma legal que sinalizou que a instituição deve seguir uma linha que busque a solução dos conflitos evitando a intervenção do Poder Judiciário, exigindo com isso que fosse priorizada a busca de alternativas que fugissem ao formalismo tradicional da justiça.

Em outro sentido, ainda na busca pela solução extrajudicial dos conflitos a lei que regulamentou a atuação da Defensoria Pública na mediação de conflitos, a Lei 80, de 12 de janeiro de 1994, também indicou em seu inciso IV: “prestar atendimento interdisciplinar, por meio de órgãos ou de servidores de suas carreiras de apoio para o exercício de suas atribuições”, orientando com isso uma estruturação administrativa que compusesse em seus quadros profissionais de outras áreas, a fim de maior contribuição a atuação final dos conflitos.

Contudo o que se entende e que a atuação da Defensoria Pública deve ter uma linha que privilegie a solução de conflitos, onde o Poder Judiciário não interfira através de apoio de servidores que não sejam de formação jurídica, evidenciando esforços em todos os sentidos que proporcionem a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais, garantindo com isso ao mais necessitado ampla defesa em seus direitos fundamentais, sejam individuais ou coletivos.

Faz-se de essencial importância a alusão à Defensoria Pública na difusão e conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico, que tem importante papel aliados a atuação extrajudicial da solução de conflitos.

Várias são as possíveis vantagens da solução extrajudicial dos conflitos, tais como: à diminuição da quantidade de processos; um Poder Judiciário mais “leve”, ou seja, com menos processos; uma celeridade maior nos demais feitos judiciais, de modo a colaborar, inclusive, com o direito fundamental à razoável duração do processo; uma solução rápida e definitiva das lides. (ROSENBLATT; KIRCHNER; BARBOSA; CAVALCANTI, 2014, p. 48).

O que se entende é que diversos elementos deverão ser adicionados à prática da defensoria, e ao contínuo trabalho dos defensores públicos, entre estes, a busca na solução de conflitos dos assistidos, através de técnicas de conciliação, mediação e arbitragem, antecipando-se assim ao ajuizamento de ações junto ao poder judiciário.

O artigo 4º de Lei Complementar 80, de 12 de janeiro de 1994, em seu parágrafo 4º, dispõe que: “o instrumento de transação, mediação ou conciliação referendado pelo Defensor Público valerá como título executivo extrajudicial, inclusive quando celebrado com a pessoa jurídica de direito público”, determinando assim o método de trabalho das defensorias em relação à mediação, e vindo com isso garantir às partes a segurança jurídica do acordo firmado, assim como sua exigibilidade no caso de descumprimento por qualquer uma das partes.

Neste segmento o que se entende é que a lei exige do Defensor Público um novo perfil, o qual deverá buscar novas alternativas de solução de conflitos, não sendo estas encontradas em outros poderes, assim devendo a Defensoria Pública se erguer sobre uma nova estrutura que deve dar suporte aos profissionais ali engajados, ampliando sua contratação a técnicos das mais diversas áreas de conhecimento, a fim de solucionar conflitos sem provocar o judiciário.

Ao atuar no papel de mediador, o defensor público assume uma postura diferenciada do advogado que geralmente busca o benefício de uma das partes, que certamente é o seu cliente, enquanto o mediador objetiva um entendimento e satisfação dos envolvidos no conflito ali existente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou apresentar a possibilidade de uma melhor forma de abordagem da mediação no tratamento de conflitos através da Defensoria Pública. Esta pesquisa visa uma forma de adequação e facilitação do método de mediação no assunto em questão.

O que se pode enxergar com a presente pesquisa é que o processo, a negociação, a conciliação e a arbitragem são os meios normalmente encontrados pelos cidadãos que buscam uma solução para problemas que rotineiramente afetam a sociedade, que passa por constantes transformações. Porém, é fato, que estes meios têm limitações, o que se comprova quando os conflitos exibidos não encontram uma solução adequada, ou realmente não conseguem com a solução apresentada satisfazer o anseio de alguma ou de ambas as partes envolvidas.

Quando se fala em negociação, esta se apresentou como forma adequada na solução de um conflito que envolve patrimônio. Em situações complexas onde sentimentos ou um maior número de participantes exista, a negociação não consegue dar uma resposta satisfatória.

A interferência do conciliador em um processo de conciliação não garante um bom resultado em problemas que tenham uma forte carga de emoções e sentimentos.

Observou-se também que a Arbitragem por limitar os participantes à capacidade de contratar o árbitro, e que este é quem vai dar a decisão final ao problema, quando vem tratar de assuntos que envolvam sentimentos não costuma apresentar um desfecho que satisfaça os interessados.

Analisando o judiciário, o que se observou como principal ponto foi à questão da morosidade e burocracia que faz com que o caso concreto perca sua eficácia, além das elevadas custas processuais, que diminui um acesso de igualdade para todos e uma ampla defesa. Sem falar na questão estrutural amplamente visível.

Tendo todos estes exemplos o que se pode afirmar é que a mediação se apresenta como meio mais célere e de baixo custo. Um mecanismo que se



adéqua a maioria dos conflitos que se apresentam na sociedade atual. Tal acontecimento é consequência da busca pelo conflito real vivido, buscando-se impedir que surjam novos conflitos, assim os envolvidos recebem o tratamento certo para sanar o problema, sendo eles a decidirem como aquele conflito terá seu final. Assim o que foi visto é que a mediação tem sua aplicação extrajudicialmente o que evita longo e frustrantes procedimentos judiciais.

Viu-se que vários são os princípios embaixadores da mediação, como os da liberdade, da não competitividade, da autonomia, da participação do terceiro imparcial, da confidencialidade e da informalidade.

Observou-se também que através do diálogo, como estímulo e boa condução do mediador de conflitos, que tem o papel de terceiro imparcial, a mediação consegue atingir aquilo que almeja que é: solucionar efetivamente o conflito, prevenir uma má administração do conflito, inclusão e paz social.

Compreende-se que a Defensoria Pública é instituição efetiva do Estado Democrático de Direito, e quando no desempenho de seu papel de dar assistência ao hipossuficiente, este dito na acepção jurídica do termo, isto por todas as instâncias, positiva o acesso à justiça material, em sentido amplo. Tem um grande destaque quando se fala em prevenção e conscientização da sociedade através da orientação jurídica

Em atuação extrajudicial de tratamento de conflitos através das Defensorias, já existiam, porém algumas alterações foram introduzidas na Lei Complementar nº 80, de 1994, o que tornou expressa como função primordial desta o tratamento extrajudicial dos conflitos, o que deu destaque à mediação.

Assim a mediação se confirma como prática em várias defensorias. Em muitos Estados esta prática já existe, outros estão implantando esta nova prática oportunizando o cidadão e divulgando isto por meio de treinamento de pessoal e palestras.

Indo bem mais adiante, as considerações confirmam a necessidade de disseminação de formas mais simples como a mediação no intuito de dar credibilidade a outros meios de tratamento de conflitos, que não se prendam apenas ao judiciário.

Deste modo os profissionais do Direito devem inicialmente despertar este interesse em conhecê-las e por em prática, o que já se faz em algumas Defensorias. Ampliar tal conhecimento por meio desta pesquisa foi o que

objetivou este trabalho, na busca de contribuir com informação social sobre os benefícios que são trazidos pela mediação, a fim de que se busque e se dê credibilidade ao assunto.

Atualmente a justiça brasileira tem enfrentado problemas que serão superados no momento em que os indivíduos começarem a desobstruir o judiciário, porém, mesmo tendo sua parte de necessidade como proposta, não se apresenta como única solução.

Quando se observa o momento vivido, chega-se à conclusão de que medidas que visem concretizar com mais rapidez e eficácia os problemas ali abordados devam ser inseridas de imediato, caracterizando com isso uma relevância na efetiva solução do conflito, buscando também analisar todos os métodos adotados e a satisfação das partes envolvidas.

## REFERÊNCIAS

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A PACIFICAÇÃO SOCIAL.** *In.* estudos sobre mediação e arbitragem Lílian Maria de Moraes Sales (org). Rio – São Paulo – Fortaleza: ABC Editora, 2007.

**ANADEP. IV Diagnóstico sobre a Defensoria Pública no Brasil já está disponível no site da ANADEP.** Disponível em: <http://www.anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=25830>. Acesso em: jan de 2016.

ATAIDE JÚNIOR, Vicente de Paula. **O novo juiz e a Administração da justiça.** Curitiba: Juruá, 2006.

AZEVEDO, Andre Gomma de (org). **Manual de mediação judicial.** Distrito Federal: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), 4 ed. 2013.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem.** Coleção saberes do direito; 53. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil.** São Paulo: Rideel, 2014.

BRASIL, **Falha em ato processual sem efeito na defesa das partes não anula processo.** Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2015-ago-14/falha-ato-processual-efeito-defesa-nao-anula-processo>. <http://s.conjur.com.br/dl/falha-ato-processual-efeito-defesa.pdf>. Acesso em: 10 de Setembro de 2015.

BRASIL, **Justiça em Números 2015.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros>. Acesso em: 15 de Dez. de 2015.

BRASIL, **Lei 13.140 de 26 de Junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 10 de Set de 2015.

BRASIL, **Lei Complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009**. Altera dispositivos da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, que organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/Lcp132.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp132.htm). Acesso em: 08 de Novembro de 2014.

BRASIL, **Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados e dá outras providências. São Paulo: Rideel, 2014.

BRASIL, **Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950**. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. São Paulo: Rideel, 2014.

BRASIL, **OAB pede ao CNJ Plano de Reestruturação Sustentável do Judiciário Baiano**. Disponível em: <http://www.oab-ba.org.br/single-noticias/noticia/oab-pede-ao-cnj-plano-de-reestruturacao-sustentavel-do-judiciario-baiano/?cHash=d02d62ded9f75d9059321b5360f345d4> Acesso em: 15 de Julho de 2015.

BRASIL, **Projeto de Lei 4.827 de 10 de novembro de 1998**. Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=21158>. Acesso em: 08 de novembro de 2014.

CABRAL, Hideliza Lacerda Tinoco Boechat; CARVALHO, Vivian Boechat Cabral; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de; PERES, Michelle Dutra. **Mediação de conflitos no Direito das Famílias**. Disponível em: [http://www.lex.com.br/doutrina\\_27073628\\_MEDIACAO\\_DE\\_CONFLITOS\\_NO\\_DIREITO\\_DAS\\_FAMILIAS.aspx](http://www.lex.com.br/doutrina_27073628_MEDIACAO_DE_CONFLITOS_NO_DIREITO_DAS_FAMILIAS.aspx). Acesso em: 15 de Dez. de 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant MAYHEW, **“Institutions for Representation: Civil Justice and the Public”**. (Instituições da Representação Judicial: A justice Comum e o Público). In: Law & Society Review, 1975.

CARMONA, Carlos Alberto. **Arbitragem e processo: Um comentário à Lei nº 9.307/96**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CÉZAR, Aloísio Toledo. **Por uma Justiça saneada e rápida**. Revista Prática Jurídica. Ano IX. Nº 94. Janeiro de 2010.

COSTA, Andréia da Silva. **Comentários sobre a natureza dos conflitos**. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Org.). *Mediação em perspectiva: orientações para mediadores comunitários*. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

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

FOLEY, Glaucia Falsarella. **Justiça Comunitária: por uma justiça de emancipação**. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **A inafastabilidade do controle jurisdicional e uma nova modalidade de autotutela**. (parágrafos únicos dos artigos 249 e 251 do Código Civil). *Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC nº 10 – Jul./Dez. 2007*. Disponível em: [http://esdc.com.br/RBDC/RBDC-10/RBDC-10-013-Ada\\_Pellegrini\\_Grinover.pdf](http://esdc.com.br/RBDC/RBDC-10/RBDC-10-013-Ada_Pellegrini_Grinover.pdf) Acesso em: 07 de julho de 2015.

GRINOVER, Ada Pellegrini; SADEK, Maria Tereza; WATANABE, Kazuo; GABBAY, Daniela Monteiro; CUNHA, Luciana Gross. **Estudo qualitativo sobre boas práticas de mediação no Brasil**. Ministério da Justiça: Brasília, 2014.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil**. 49. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

LEITE, Eduardo de Oliveira. **Mediação, Arbitragem e Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: FAMÍLIA, ESCOLA E COMUNIDADE**. Florianópolis: Conceito, 2007.

**MEDIAÇÃO ENQUANTO POLÍTICA PÚBLICA: A TEORIA, A PRÁTICA E O PROJETO DE LEI**. Disponível em: [http://ead.tjrs.jus.br/navi\\_tjrs/agenda/pdf.php?%20COD\\_ARQUIVO=4309](http://ead.tjrs.jus.br/navi_tjrs/agenda/pdf.php?%20COD_ARQUIVO=4309). Acesso em: 21 Nov. 2015.

**MEDIAÇÃO ENQUANTO POLÍTICA PÚBLICA: O CONFLITO, A CRISE DA JURISDIÇÃO E AS PRÁTICAS MEDITATIVAS**. 1. ed. Santa Cruz do Sul. EDUNISC, 2012.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Aspectos Relevantes do Instituto da Mediação no Mundo e no Brasil**. Direito Brasil Publicações. Disponível em: <http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/revista/revistav62/artigos/be2.pdf>. Acesso em: 25 de jul de 2016.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 28. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORAIS, J.L. B; SPENGLER, F.M. **Mediação e Arbitragem: alternativas à jurisdição!** 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

OLIVEIRA, Paulo César do Nascimento. **Defensoria Pública: um órgão ainda em desenvolvimento**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 27 set. 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.45276&seo=1>>. Acesso em: 03 ago. 2016.

REIS, Gustavo Soares dos; ZVEIBIL, Daniel Guimarães; JUNQUEIRA, Gustavo. **Comentários à Lei da Defensoria Pública**. São Paulo, 2013.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

ROSENBLATT, Ana; KIRCHNER, Felipe; BARBOSA, Rafael Vinheiro Monteiro; CAVALCANTI, Ricardo Russel Brandão. **Manual de Mediação para a Defensoria Pública**. Brasília, DF: CEAD/ENAM, 2014.

SADEK, Maria Tereza, apud **Justiça e direitos: a construção da igualdade**. In: Agenda Brasileira. temas de uma sociedade em mudança, André Botelho e Lili Moritz Schwarcz (orgs.). São Paulo: Companhia das Letras, 2011, p.331, apud REIS, 2013.

SALES, Lílian Maria de Moraes. **Justiça a mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SANATANA FILHO, Edilson; MAIA, Maurilio Casas; GEHARD, Daniel. **Afinal, qual a função da Defensoria Pública?** Disponível em: <http://justificando.com/2015/06/18/afinal-qual-a-funcao-da-defensoria-publica/>. Acesso em: jul de 2016.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Pela mão de Alice o social e o político na pós-modernidade**. 13 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

SANTOS, Ricardo Goretti. **Acesso à justiça e mediação: ponderações sobre os obstáculos à efetivação de uma via alternativa de solução de conflitos**. 285 f. Dissertação de Mestrado. Vitória: Faculdade de Direito de Vitória, 2008. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp075887.pdf>. Acesso em: 18 de Nov de 2015.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO Theobaldo. **Mediação enquanto política pública [recurso eletrônico]: a teoria, a prática e o projeto de lei**. 1 ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

VASCONCELOS, José Ítalo Aragão de. **O Papel da Defensoria Pública no Direito de Acesso à Justiça**. *THEMIS*, Fortaleza, v.6, n.1, p.339-357, jan/jun. 2008.