

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

### A DEFENSORIA PÚBLICA COMO INSTITUIÇÃO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ANÁLISE DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PINHEIRO/ MA

#### THE PUBLIC DEFENSE OFFICE AS AN INSTITUTION FOR CONFLICT MEDIATION: AN ANALYSIS OF THE PUBLIC DEFENSE OFFICE OF PINHEIRO/MA

Silvia Cristina Ferreira Araújo<sup>1</sup>

Vanessa Nunes de Barros Mendes Sampaio<sup>2</sup>

Daniela Carla Gomes Freitas<sup>3</sup>

Giselle Karolina Gomes Freitas Ibiapina<sup>4</sup>

Geloesse Gomes Correia Freitas<sup>5</sup>

Luiz Carlos Carvalho de Oliveira<sup>6</sup>

#### RESUMO

Discutem-se, no presente trabalho, como a Defensoria Pública vem atuando na resolução e mediação de conflitos, fazendo uma análise da Defensoria Pública de Pinheiro/MA. Aborda-se como se deu a evolução e o acesso à Justiça Social e o papel da mediação na resolução de conflitos, identificando o papel da Defensoria Pública na resolução dessas controvérsias. Analisa-se como tal cenário vem desafogando o Poder Judiciário, a aplicação da mediação na prática da Defensoria Pública de Pinheiro, mostrando dados quantitativos. Relata-se a evolução da Defensoria Pública no ordenamento jurídico brasileiro e suas contribuições para o efetivo acesso à justiça, traçando um paralelo entre o acesso ao Poder Judiciário e o acesso à justiça. Enfatizam-se as contribuições da Defensoria para o acesso à justiça em sentido amplo. Após, destaca-se a adoção da mediação nos

1 Bacharela em Serviço Social. Bacharelanda em Direito.Especialista em Direto Eleitoral. Especialista em Saúde Mental. Id Lattes: 1346647924583156 E-mail: [eduelissya2016@hotmail.com](mailto:eduelissya2016@hotmail.com).

2 Mestra em Direito pela Universidade Católica de Brasília (UCB). Especialista em Direito Civil e Processo Civil, Professora de Direito da Faculdade CET. e-mail: [vanessanbm@gmail.com](mailto:vanessanbm@gmail.com)

3 Mestre em Teoria da Literatura, pela Universidade Federal de Pernambuco, UFPE. Especialista em Direito Processual, pela Universidade Estadual do Piauí, UESPI. Bacharela em Direito, pela Universidade Estadual do Piauí, UESPI. Licenciada em Letras Português, pela Universidade Estadual do Piauí, UESPI. Advogada E-mail: [danielacgfreitas@hotmail.com](mailto:danielacgfreitas@hotmail.com). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3831672304895229>. [ORCID.org/0000-0003-3329-0684](https://orcid.org/0000-0003-3329-0684).

4 Mestra em Direito pela Universidade Católica de Brasília (UCB). Especialista em Direito Processual pela Universidade Estadual do Piauí. Especialista em Docência do Ensino Superior – Um Processo Evolutivo (Faculdade CET). Graduada em Direito pela Universidade Estadual do Piauí. E-mail: [giselle.f.ibiapina@gmail.com](mailto:giselle.f.ibiapina@gmail.com). CV: <http://lattes.cnpq.br/4928110234711759>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7518-7453>.

5 Mestre em Direito, pela Universidade Federal do Ceará. Especialista em Língua Portuguesa, pela Universidade Federal do Piauí. Especialista em Docência do Ensino Superior, pela Faculdade de Tecnologia de Teresina-Cet. Bacharela em Direito, pela UFPI. Licenciada em Letra Português, pela UFPI. CV: <http://lattes.cnpq.br/7234450545779413> ORCID: <http://id.org/0000-0003-4697-2772>. E-mail: [geloesse@outlook.com](mailto:geloesse@outlook.com).

6 Doutor em Educação. Graduado em Ciências Sociais. Especialista em Gestão de Sistemas Educacionais. Mestre e Doutor em Educação(UFPI). Professor da Faculdade CET. CV: <https://lattes.cnpq.br/1647240795355981>

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

trabalhos da Defensoria Pública. Por fim, são explicitadas as experiências da mediação nas Defensorias do município de Pinheiro/MA.

**Palavras-chave:** Defensoria Pública; Conflitos; Justiça; Mediação; Extrajudicialidade.

### ABSTRACT

This work discusses how the Public Defender's Office has been working to resolve and mediate conflicts, analyzing the Public Defender's Office of Pinheiro/MA. It discusses how the evolution and access to Social Justice occurred and the role of mediation in resolving conflicts, identifying the role of the Public Defender's Office in resolving these controversies. It analyzes how this scenario has been relieving the Judiciary, the application of mediation in the practice of the Pinheiro Public Defender's Office, showing quantitative data. The evolution of the Public Defender's Office in the Brazilian legal system and its contributions to effective access to justice are reported, drawing a parallel between access to the Judiciary and access to justice. The contributions of the Public Defender's Office to access to justice in a broad sense are emphasized. Afterwards, the adoption of mediation in the work of the Public Defender's Office stands out. Finally, the experiences of mediation in the Public Defender's Offices of the municipality of Pinheiro/MA are explained.

**Key-words:** Public defense, Conflicts, Justice, Mediation, Extrajudicial.

### 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, permeada de insegurança e conflitos de ordem pessoal, social ou econômica, sem obediência a normas nem a regras, o que se presencia são aglomerados de controvérsias. Diante deste contexto, a fim de promover harmonia e resolver tais conflitos, entra a mediação e conciliação de conflitos através das Defensorias Públicas como forma de promover a justiça e proteger os direitos dos cidadãos, principalmente daqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade.

Geralmente, muitos desses conflitos geram desgastes, estresses, lutas, brigas e, às vezes, atritos de ordem física. O que resta à sociedade, como forma de solucionar adequadamente tais situações, é recorrer ao Judiciário. No entanto, esta via não se mostra a mais justa, eficiente e célere, pois há vários entraves: morosidade no processo, estrutura inadequada, elevadas custas e despesas processuais, além da desatualização da legislação, que acaba ocasionando o aumento da insegurança jurídica, prejuízo às partes envolvidas, sobrecargas do sistema judicial, desestímulo à economia, custos elevados, perda de credibilidade do sistema judicial e encorajamento de práticas ilegais. Enfim, são diversas causas que impactam negativamente a justiça.

Ressalta-se que o próprio Conselho Nacional de Justiça está incentivando as práticas de novos mecanismos multidisciplinares para solução de dissensos, dando destaque à mediação e à conciliação, a partir da Resolução Nº 125, datada de 29 de novembro de 2010, a qual amplia o acesso à justiça dos cidadãos.

Este artigo explora a atuação da Defensoria Pública como uma instituição de mediação de conflitos, bem como analisa a estrutura e as funções da Defensoria, destacando como suas ações estão contribuindo para a resolução pacífica de disputas e a promoção da justiça social, mostrando a realidade da Defensoria Pública de Pinheiro/MA.

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

Para amenizar esse contexto de dissídios, a Defensoria Pública tem atuado de forma eficaz, solucionando e orientando as partes em conflito a procurar a conciliação dos interesses, evitando, assim, que seja necessário recorrer ao Judiciário e promovendo uma cultura de paz e diálogos na sociedade.

Após uma aproximação com a temática vivenciada no campo de estágio, chegou-se ao seguinte problema de pesquisa: é possível solucionar os mais diversos conflitos da seara judicial por mediação, através da Defensoria Pública?

Sem dúvida, a Defensoria Pública, uma instituição essencial na sociedade brasileira, vem viabilizando assistência integral e gratuita, em todas as instâncias, para os necessitados. Na atual Constituição da República Federativa do Brasil, foram-lhe garantidas autonomias funcional, administrativa e financeira.

Utilizou-se como metodologia a pesquisa teórica, através de revisão bibliográfica de livros, artigos, sites, teses a respeito do tema e levantamento de campo, onde se obteve informações do próprio sistema da Defensoria Pública de Pinheiro (SAGAP) - Sistema de Atendimento, Geração e Acompanhamento Processual - e observações in loco.

O escopo geral do presente trabalho monográfico consiste em analisar a efetividade da utilização da mediação para o tratamento adequado de resolução de conflitos no âmbito das Defensorias Públicas. E ainda, como objetivos específicos: analisar o papel da mediação na resolução de conflitos; identificar o papel da Defensoria Pública na mediação; verificar os efeitos que essa resolução de conflitos traz no contexto geral dos assistidos pela Defensoria; mapear o trabalho da Defensoria Pública de Pinheiro/MA com a utilização da mediação e os resultados que são atingidos.

### 2. O ACESSO À JUSTIÇA SOCIAL

Falar em acesso à justiça social enseja um debate sobre o que vem a ser essa justiça social, como está representada e onde os indivíduos têm esse acesso. Todo esse debate refere-se à busca de uma sociedade equitativa e justa, com oportunidades e recursos necessários para viver uma vida digna, envolvendo a distribuição de riqueza, oportunidades e privilégios dentro de uma sociedade. Essa justiça visa eliminar as desigualdades que surgem de diversos fatores como classe social, gênero, raça, etnia, religião e capacidade física e mental.

O acesso à justiça já vem sendo discutido desde a antiguidade e é preconizado nos incisos XXXV e LIV do art. 5º da Constituição da República de 1988, evidenciando-se essa aplicabilidade de justiça social no Estado Democrático de Direito de forma fundamental, sendo o princípio regulador de ingresso ao Poder Judiciário.

Ter acesso à justiça é um requisito primordial do sistema jurídico moderno e igualitário; o direito é para todos, e negar esse acesso à justiça por ação ou omissão enseja o rompimento de bases fundamentais do contrato social, causando exclusão aos mais necessitados.

Pensando nesse sistema que garanta a proteção e promoção das pessoas em situação de vulnerabilidade, onde todos devem ser tratados segundo as mesmas regras com representação

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

imparcial, usa-se a simbologia da balança que deve carregar em seu contrapeso: equilíbrio e igualdade, imparcialidade, avaliação de provas e argumentos, responsabilidade e consistência, dualidade e contrapeso.

Esses valores devem ser encapsulados na aplicação da lei, onde as análises devem ser justas e equilibradas de todas as evidências e argumentos antes de uma decisão judicial.

Ter acesso à justiça pode ser encarado como o requisito fundamental e básico dos direitos humanos; contudo, observa-se que ter acesso à justiça social não é somente ingressar rapidamente nos órgãos do Poder Judiciário, mas também levar em conta todas as barreiras existentes no arcabouço do processo e auxiliar o cidadão de forma integral.

A população necessita ter conhecimento de como acessar a justiça de forma gratuita, sabendo que as Defensorias Públicas, enquanto instituições, desempenham um papel crucial na resolução de conflitos e estão disponíveis para a população de baixa renda e grupos vulneráveis que não têm condições financeiras de arcar com os custos de advogados particulares.

O acesso a essa justiça não é apenas a admissão ao processo. Vai além, exigindo a possibilidade de ingresso de um maior número de pessoas na demanda, defendendo-se adequadamente (universalidade de jurisdição), garantindo-se a elas a observância das regras do devido processo legal, participando intensamente na formação do convencimento do juiz (princípio do contraditório), podendo exigir dele a efetividade de uma participação em diálogo, tudo com vista a uma solução justa (Cintra; Grinover; Dinamarco, 2022).

A expressão 'acesso à justiça' é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico: o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individualmente justos (Cappelletti; Garth, 1988, p.08).

Com a redemocratização do Estado de Direito, atualmente tem-se vários movimentos no âmbito judiciário buscando uma justiça mais acessível, célere, efetiva que possa atender todos os segmentos da sociedade de forma igualitária.

### 3 MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os conflitos representam ausência de concordância, oposição de interesses, diversidade de opiniões e outros desentendimentos; essa é a realidade do dia a dia de muitos brasileiros. Nesse contexto de controvérsias, busca-se a resolução muitas vezes no Poder Judiciário. Porém, hoje já se apresentam outros meios de resolução de conflitos que não envolvem apenas o Poder Judiciário.

Temos os métodos adjudicatórios, os não adjudicatórios, os mecanismos alternativos, as especializações no judiciário e ainda os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Esses métodos visam oferecer alternativas às partes, permitindo uma resolução mais célere, eficiente e menos onerosa.

Os adjudicatórios incluem processos judiciais como litigação e arbitragem. Os não adjudicatórios incluem mediação, conciliação e negociação. Também existem métodos alternativos

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

como julgamentos antecipados e audiências de conciliação prévia, além dos mecanismos judiciais como juizados especiais, tribunais de família, varas cíveis e criminais especializadas e os CEJUSCs.

Esses meios alternativos de resolução de conflitos representam uma nova cultura na resolução de litígios, diferente dos combates entre réu e autor no judiciário.

“O conflito é um desacordo e, em geral, as pessoas entram em conflito por divergência (incompatibilidade) de valores, necessidades, opiniões e desejos de uma ou de ambas as partes” (Zaparolli, 2012).

Diante desse arcabouço de situações, a Defensoria Pública vem utilizando a mediação e a conciliação como estratégias eficazes para resolver essa gama de problemas. A mediação está sendo cada vez mais difundida dentro das Defensorias Públicas como uma alternativa eficaz para resolver conflitos de maneira colaborativa e menos adversarial. A implementação da mediação dentro das Defensorias Públicas envolve várias estratégias e iniciativas para promover seu uso e garantir que as partes tenham acesso a essa forma de resolução de disputas.

Na mediação, busca-se auxiliar as partes a chegarem a um consenso onde ambas saiam satisfeitas, com foco na restauração da relação entre elas. A Lei nº 13.140/2015 descreve como se dá a mediação e as técnicas utilizadas. O artigo 5º da mesma prevê que a mediação deve ser orientada pelos seguintes princípios: 1) imparcialidade do mediador; 2) igualdade entre as partes; 3) oralidade; 4) informalidade; 5) vontade das partes; 6) busca do senso comum; 7) confidencialidade e 8) boa-fé.

A conciliação prevê a participação de um conciliador que sugere uma solução para a resolução do conflito.

Por sua vez, a arbitragem, regulada pela Lei 9.307/96, é outro meio de resolução de conflitos em que as partes definem uma pessoa ou entidade privada para ajudar na solução da controvérsia, sem a participação do Poder Judiciário.

[...] é uma situação em que há uma concorrência entre as partes conflitantes, as quais têm consciência da incompatibilidade de suas posições e desejam, cada uma delas, ocupar uma posição oposta aos desejos da outra. Simplificando, o conflito surge quando uma pessoa, buscando alcançar seus objetivos ou satisfazer seus desejos, age de uma forma que contraria os interesses de uma outra pessoa; esta, então, em resposta, reage, tomando uma atitude que provocará uma nova reação da primeira pessoa, e assim prossegue (Costa, 2004, p. 9).

Os meios de resolução de conflitos servem para que as partes conflitantes comecem a enxergar o embate como algo positivo que proporcionará amadurecimento pessoal e harmonia. Os envolvidos passam a se tratar não como adversários, mas como solidários em busca do melhor desfecho para o conflito. Assim, ele deixa de ser prejudicial (Costa, 2004):

Nessa disputa os indivíduos através dos meios de resolução de conflito começam a perceber o conflito de forma diferente, vejam a possibilidade de resolução de forma amigável e célere. O que possibilita vê essa controvérsia de forma natural e necessária, que pode ser benéfica para

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

ambos. Nesse contexto de proposta da resolução do conflito evidencia-se o problema claramente, pois, há a colaboração de ambas as partes, e quando não há interesse na resolução do conflito não se chega ao denominador comum o que dificulta e agrava a resolução da controvérsia o que favorece a contenda e o encaminhamento ao poder judiciário.

### 4 A MEDIAÇÃO NA DEFENSORIA PÚBLICA

A mediação é um processo voluntário em que os envolvidos em conflitos expõem seus posicionamentos e pensamentos, buscando juntos solucionar a disputa. É uma oportunidade única de criar um ambiente colaborativo com profissionais especializados que tentam mediar um diálogo produtivo. A mediação transforma completamente o cenário de conflito.

Por meio da mediação, cria-se um ambiente amistoso em que as partes buscam objetivos comuns favoráveis a todos envolvidos. Há exposição das necessidades e possibilidades, com tentativa de alcançar um ambiente satisfatório para ambos.

Na Defensoria Pública, a mediação é uma prática em grande expansão, amplamente utilizada na resolução pacífica e amistosa de conflitos, beneficiando especificamente a população de baixa renda. Muitas defensorias públicas estão estruturadas com foco em mediação e conciliação, contando com núcleos estabelecidos, equipes multidisciplinares, profissionais capacitados em treinamentos e certificações contínuas, formações continuadas, parcerias institucionais com tribunais e universidades, e diversas redes de apoio.

Nesse contexto, o mediador que conduz toda a mediação não pode ser qualquer pessoa; deve ser um profissional treinado e orientado, capaz de ajudar as partes a solucionar o conflito e chegar a um consenso. É crucial que o mediador não tome partido de nenhum lado, mantendo-se verdadeiramente imparcial para o sucesso da mediação.

Na busca pela imparcialidade, o mediador deve observar alguns pontos fundamentais, tais como: busca pelo consenso, confidencialidade, competência, decisão informada, isonomia entre as partes, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento das partes, validação dos pontos de vista, informalidade, oralidade, boa-fé e simplicidade.

A mediação é uma forma extrajudicial, pacífica e amigável de resolver controvérsias, na qual as próprias partes em conflito trabalham juntas para buscar uma solução, utilizando escuta ativa e diálogo transformador, com a ajuda de um terceiro imparcial, o mediador de conflitos (Alencar, 2004).

É importante destacar que o CPC (Código de Processo Civil) estabelece em seu art. 3º, § 2º, que o Estado deve promover, sempre que possível, a solução consensual de conflitos. No § 3º do mesmo dispositivo legal, menciona-se que a conciliação, mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos devem ser incentivados por magistrados, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive durante o processo judicial.

A mediação visa principalmente restaurar a relação entre as partes e essa prática tem crescido significativamente, especialmente em questões familiares.

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

Embora a construção de acordos não garanta a eliminação completa do conflito entre as partes e, por vezes, possa até intensificá-lo, a base da pacificação social reside na restauração das relações sociais e na resolução dos conflitos entre os litigantes. A persistência do conflito pode gerar novos desentendimentos ou litígios, prejudicando o tecido social entre as pessoas envolvidas na discordância e suas redes de apoio. Portanto, a permanência do conflito é um terreno fértil para novas discordâncias e hostilidades entre os grupos sociais dos litigantes (Almeida, 2013).

Após a conclusão bem-sucedida da mediação na Defensoria Pública, alcançando um consenso, são elaborados acordos ou submetidos à homologação judicial.

Assim, a mediação é um mecanismo utilizado pela Defensoria Pública para resolver conflitos. No Brasil, a defensoria pública surgiu no Rio de Janeiro em 05 de maio de 1987, por meio de um decreto que instituiu a assistência judiciária naquela cidade, então Distrito Federal.

[...] 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).

Dessa forma, fica claro que o acesso à justiça através da Defensoria Pública deve ser acessível e pleno, proporcionando satisfação àqueles que procuram esse atendimento. Não se perdendo o verdadeiro objetivo da Defensoria Pública como assistência aos mais necessitados, com a responsabilidade de garantir o acesso à justiça de maneira abrangente, primando sempre pela isonomia entre as partes, conforme determinam os artigos 3º e 4º da Lei Complementar 80/94, sendo considerada um órgão de excelência na sociedade atual.

Conforme explica 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” (Brasil, 1994).

Com isso, deve-se assegurar a independência funcional do Defensor Público na tomada de decisões polêmicas.

A instituição deve estar livre 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) (Esteves; Silva, 2017).

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

A Defensoria Pública não apenas tem a função de solucionar conflitos, mas também deve preveni-los, exercendo as funções de conciliar, mediar e arbitrar, buscando a solução mais adequada para resolver os problemas. Além disso, a Defensoria pode atuar na divulgação dessas informações à população, a fim de suprir essa carência na sociedade. Neste sentido, os defensores públicos realizam um trabalho de orientação jurídica que vai além da mera defesa dos 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, 1988).

A Mediação na Defensoria Pública surge como um instrumento alternativo para desafogar o judiciário, buscando soluções mais rápidas, definitivas e aceitas por ambas as partes. Nesse contexto, a doutrina compreende que:

Segundo Andrea Carla de Moraes Pereira Lago(2013, p. 91): No Brasil, embora não existe legislação específica que regulamenta o instituto da mediação, existe uma forte tendência doutrinária em utilizar este meio alternativo de resolução de conflitos, porque sua metodologia efetivamente traz a participação social e porque se coaduna com o suporte de vários princípios constitucionais, como o da dignidade da pessoa humana e do acesso à justiça.

Essas audiências de mediação visam resolver rapidamente conflitos que frequentemente se arrastam por anos sem perspectiva imediata de solução. Os defensores públicos atuantes frequentemente participam de audiências públicas, conselhos, comitês e fóruns, ampliando suas funções para apoiar a população carente e desinformada. Essas atividades podem ocorrer em ambientes públicos ou privados, buscando não apenas discussões, mas também o compromisso de estabelecer novas políticas públicas de assistência aos mais necessitados.

Desta forma, pode-se afirmar que o procedimento de resolução extrajudicial de conflitos por meio da mediação tem implicações diretas, como a possibilidade de cumprimento de decisões através deste processo. Assim, além de aliviar o Judiciário, aumenta-se a probabilidade de que as decisões sejam cumpridas e, conseqüentemente, promove-se a pacificação social (Rosenblatt; Kirchner; Barbosa; Cavalcanti, 2014, p. 53 – 54).

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

Atualmente, uma das grandes dificuldades que precisam ser solucionadas pela Defensoria Pública é como atingir de forma efetiva mais municípios do Brasil que, infelizmente, ainda não contam com a instalação deste órgão nas comarcas do Poder Judiciário. Esta dificuldade compromete gravemente o acesso à justiça das pessoas mais carentes, que sem esta proteção ficam à mercê da própria sorte.

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

Existem muitas situações onde é notório que os defensores trabalham em condições precárias, sem o mínimo de conforto ou recursos para realizar um trabalho digno e respeitoso para consigo mesmos e para com os cidadãos. Isso ocorre frequentemente pela falta de materiais básicos, como computadores, papel, mesas, cadeiras e até salas especializadas para o atendimento, sem mencionar os defensores que atendem sozinhos toda uma cidade.

### 5. A DEFENSORIA PÚBLICA DE PINHEIRO / MARANHÃO

A Defensoria Pública de Pinheiro/MA foi inaugurada em 21 de março de 2012. A cidade de Pinheiro/MA está situada a 333 quilômetros de São Luís e possui uma população de quase 84 mil habitantes. A inauguração da Defensoria Pública Regional de Pinheiro/MA foi um marco muito importante para o município, pois veio somar esforços na resolução, promoção e defesa dos direitos da sociedade, funções que vão muito além da advocacia gratuita.

Na inauguração da Defensoria Pública Regional de Pinheiro, o defensor geral do Estado na época, Dr. Aldy Mello Filho, destacou, em seu discurso, os critérios adotados para receber o novo serviço, incluindo o perfil geográfico estratégico do município, sua população atual e o baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), que revela um número elevado de pessoas sem condições de pagar um advogado.

Naquela época, os defensores eram Dr. Audisio Junior Nogueira Cavalcante Junior e Dr. Vinicius Carvalho Goulart Reis, os quais realizavam oito atendimentos por dia, sem contar com estagiários. A equipe, muito reduzida, se esforçava para atender os assistidos que faziam longas filas na espera por atendimento.

O município de Pinheiro/MA está localizado na Baixada Maranhense, uma das regiões mais carentes do Estado do Maranhão. Antes da instalação da Defensoria Pública, não havia nenhum órgão voltado para a defesa dos direitos dos mais necessitados, o que tornava cada dia mais necessária a presença da defensoria na região.

A solenidade de inauguração da Defensoria Pública de Pinheiro/MA contou com a presença de várias autoridades da região, incluindo o corregedor geral da DPE/MA à época, Fabíola Almeida Barros. Representantes do Poder Executivo, do Poder Legislativo local e da sociedade civil estiveram presentes na solenidade. Todos ressaltaram a importância da instalação da defensoria na localidade, instituição que veio para consolidar a rede de assistência voltada à garantia dos direitos dos pinheirenses e dos moradores dos municípios de Presidente Sarney e Pedro Rosário, termos judiciários da comarca de Pinheiro/MA.

Atualmente, a defensoria conta com dois defensores públicos, oito estagiários e um assessor. Diariamente, são atendidos em média 22 assistidos, com a maior procura concentrada na área civil.

A Defensoria Pública de Pinheiro/MA prioriza nos atendimentos a resolução de conflitos por meio da extrajudicialidade, utilizando a mediação. Essa prática tem trazido muita satisfação à equipe responsável pelos atendimentos e, principalmente, aos assistidos, cujas questões são resolvidas com celeridade.

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

A extrajudicialidade é empregada para resolver diversas situações em variados contextos, que vão desde problemas pessoais, familiares e entre vizinhos até questões trabalhistas, societárias, consumeristas, entre outras. A principal vantagem desse método é alcançar resultados de maneira rápida e confiável.

### 5.1 A MEDIAÇÃO NO CONTEXTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PINHEIRO / MARANHÃO

A rotina dos atendimentos na Defensoria Pública de Pinheiro/MA é a seguinte: ao chegarem à Defensoria Pública, os assistidos passam por triagem na recepção e, no atendimento realizado através do diálogo, são intermediados geralmente por estagiárias, garantindo assim a igualdade entre as partes e a autonomia da vontade delas. De maneira geral, neste meio alternativo, os envolvidos têm o poder de decisão, enquanto o profissional que acompanha o caso atua como mediador, sem interferir na decisão do processo.

Durante esse momento, é realizado o atendimento entre as partes e são aplicadas técnicas de mediação, buscando promover ambientes propícios à colaboração recíproca, com o objetivo de evitar a ruptura das relações entre as partes. Sua aplicabilidade abrange qualquer contexto de convivência suscetível a gerar conflitos.

Nos atendimentos, é criado um ambiente favorável onde os assistidos podem se sentir confiantes para iniciar o processo extrajudicial através da mediação.

É importante destacar que, embora a maioria das mediações familiares realizadas na Defensoria Pública de Pinheiro/MA envolva filhos menores, a ausência destes não impede a mediação, uma vez que o procedimento apresenta benefícios em comparação com a resolução judicial.

Os assistidos são geralmente hipossuficientes, condição necessária para receber atendimento. Após a triagem, recebem orientação técnica de servidores da instituição ou estagiários para conhecerem seus direitos e as alternativas jurídicas disponíveis. Caso seja identificada a possibilidade e viabilidade da mediação, explica-se ao interessado como funciona o procedimento extrajudicial e é feito um convite para sua utilização.

Caso a parte demonstre interesse, realiza-se a pré-mediação (sessão individual), aprofundando-se mais no caso concreto. Posteriormente, o servidor ou estagiários entram em contato com a outra parte por telefone, e-mail, fax ou correio. Se houver consentimento, agenda-se um horário para a realização da outra pré-mediação, permitindo que a outra parte se manifeste. Em seguida, realiza-se a sessão conjunta, facilitando a construção da melhor solução para ambas as partes.

Dependendo das circunstâncias do caso concreto, pode ser necessário realizar mais de uma sessão conjunta (geralmente quando alguma das partes não dispõe dos documentos necessários ou quando há grande polarização das partes, onde não se identifica uma solução satisfatória para ambas). No atendimento, é importante que o intervalo temporal entre as reuniões não seja demasiado longo (para que as partes não percam o foco da mediação) nem muito curto (impossibilitando a reflexão das partes). Esses cenários são frequentes nos atendimentos.

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

Todos os pontos são claramente esclarecidos e é assegurada às partes tranquilidade e esclarecimento de todos os pontos. Caso haja alguma dúvida entre as partes, pode-se agendar um novo momento para a reunião visando a conciliação.

Realizam-se sessões de pré-mediação com as partes e, posteriormente, sessão conjunta para deliberar e redigir o acordo para que possam assinar, concluindo assim o acordo.

### 5.2 OS DADOS QUANTITATIVOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PINHEIRO / MARANHÃO

Conforme a publicação, atualmente, 158 milhões de habitantes têm potencial acesso à Defensoria Pública, o que representa 75,2% da população total do país. A avaliação é de que houve avanço nos serviços de assistência jurídica prestados pelas defensorias públicas brasileiras. A área de cobertura, por exemplo, reflete um crescimento percentual da população atendida de 72,3% em 2021 para 75,2% em 2022 (França, 2022).

Considerando apenas a população economicamente vulnerável com renda familiar de até 3 salários mínimos, 137.112.852 habitantes têm potencial acesso à Defensoria nas comarcas regularmente atendidas, e 2.076.514 habitantes têm potencial acesso por meio dos projetos de extensão desenvolvidos, totalizando 139.189.366 habitantes (74,2% do total) (França, 2022).

**Tabela – 01 Dados 01/01 a 30/05/ 2024- Defensoria Pública de Pinheiro/MA**

nº	DESCRIÇÃO	QUANTIDADES DIARIO	TOTAL MENSAL
01	Atendimento Geral	9	900
02	Mediação de conflito positivo (Extrajudicial)	6	600
03	Mediação de conflitos negativas	3	300
04	Orientações processual	7	640

**Fonte:** Elaborada pelas autoras.

Esse sistema mostra o perfil dos assistidos da Defensoria Pública de Pinheiro/MA. Em 2024, a Defensoria Pública de Pinheiro teve os seguintes atendimentos:

Atualmente, as Defensorias Públicas do estado do Maranhão contam com um sistema de informatização chamado SAGAP – Sistema de Atendimento, Geração e Acompanhamento Processual. Este sistema permite acompanhar os atendimentos de cada assistido de forma detalhada, incluindo dia e horário do atendimento, responsável pelo atendimento, acordos extrajudiciais realizados, processos judiciais e dados pessoais. Assim, funcionários e estagiários da Defensoria Pública do estado do Maranhão têm acesso a todas essas informações.

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma sociedade, de certa forma, complexa e inter-relacional, na qual a cada dia, com a globalização e a informação disseminada em segundos, surgem controvérsias nos mais diversos meios, necessitando de resolução desses conflitos. A mediação é a melhor e mais célere maneira de realizar essa resolução.

Por meio deste método alternativo de resolução de conflitos, as Defensorias Públicas têm sido imprescindíveis no papel de mediar tais situações, exercendo de maneira brilhante essa função.

Considerando a crise da jurisdição, na qual o Poder Judiciário nem sempre consegue viabilizar o exercício jurisdicional observando a razoável duração do processo, conclui-se que os métodos extrajudiciais de resolução de litígios contribuem decisivamente para a efetivação do acesso à justiça e para a desobstrução do Judiciário.

Assim sendo, a maneira como tem sido disseminada só favorece todo o poder judiciário.

Posto isso, conclui-se que no Brasil estão crescendo os mecanismos utilizados para resolução dessas controvérsias, pois o moroso poder estatal deixa muito a desejar e na busca dessa resolução, a mediação se apresenta como meio adequado, justo e satisfatório para tal fim.

É interessante registrar que a Defensoria Pública de Pinheiro/MA vem exercendo esse papel de mediação de conflitos de forma célere e contínua, trazendo satisfação a todos.

Conclui-se que o problema atualmente enfrentado pela justiça brasileira só poderá ser superado quando os indivíduos entenderem que desobstruir o Judiciário é necessário e que este órgão não é o único na resolução das controvérsias; a mediação, além de resolver, empodera os cidadãos.

### REFERÊNCIAS

ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. A mediação de conflitos. In: SALES, Lília Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (Org.). **Mediação em perspectiva**: orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

ALMEIDA, Roberto Moreira de. **Teoria geral do processo**. São Paulo: Editora Método, 2013.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Ed. Sergio Antônio Fabris, 1988.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Candido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. São Paulo: Malheiros Ed. Acesso em 18 out. 2022.

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, Franklyn Roger Alves. **Princípios Institucionais da Defensoria Pública**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Florence, 2017.

## REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA FACULDADE CET

FRANÇA, Gisele. **Mapeamento nacional mostra alcance da Defensoria Pública nos estados brasileiros.** Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-GERAIS (CONDEGE), 27 mai. 2022. Disponível em:  
<<https://www.condege.org.br/arquivos/2931#:~:text=A%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20de%20que,75%2C2%25%20em%202022>>. Acesso em: 12 jul. 2024.

LAGO, Andrea Carla de Moraes Pereira. Direito educacional: prevenção da violência e solução de conflitos pela mediação escolar. Maringá: IDDM, 2013.

MOORE, Christopher W. O processo de Mediação: estratégia práticas para a resolução de conflitos. 2.ed. Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1988.  
PANCOTTI, José Antônio. Institutos Fundamentais de Direito Processual: jurisdição, ação, exceção e processo. São Paulo: LTr 2002.

REVISTA MAGISTER DE DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. Porto Alegre: Lex Magister, ano 17, n.102, maio/jun. 2021.202 p.

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

ZAPPAROLLI, Célia Regina. **Negociação, Mediação e Arbitragem.** São Paulo: Método, 2012.