



**CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO MECANISMO DE ACESSO À JUSTIÇA:
resolução de conflitos familiares no âmbito da Defensoria Pública do Estado do
Tocantins**

**CONCILIATION AND MEDIATION AS A MECHANISM OF ACCESS TO
JUSTICE: resolution of family conflicts within the Public Defense of the State of
Tocantins**

Eliene Pereira Tavares¹

Gustavo Paschoal Teixeira de Castro Oliveira²

RESUMO

O presente estudo propõe a análise da Conciliação e da Mediação no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO), com o objetivo de verificar como estes institutos podem garantir o acesso à justiça por meio da resolução de conflitos familiares. Utilizou-se a pesquisa descritiva, com abordagem quanti-qualitativa, empregando o método hipotético-dedutivo e a técnica indireta para a coleta de dados. Fez-se levantamento bibliográfico, bem como análise de dados fornecidos no *site* da instituição sobre os atendimentos dos Núcleos de Mediação e Conciliação no período de 2022 e 2023 na área da família. Os resultados da pesquisa demonstram que os métodos de resolução de conflitos contribuem para garantir o acesso à justiça e a inclusão social.

Palavras-chave: Mediação; Conciliação; Meios de resolução de conflitos; Acesso à justiça.

ABSTRACT

¹ Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP/ULBRA. Licenciada em Geografia pela Universidade Federal do Tocantins - UFT. Pós-Graduada em Direito de Família e Sucessões, e Direito Constitucional e Tributário. Servidora da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. E – mail: elienetavares2023@gmail.com.

² Doutor e mestre em Direito. Professor do curso de Direito da Universidade Federal do Tocantins (UFT) E DO Mestrado Profissional interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos (PPJDH) – Universidade Federal do Tocantins (UFT) e Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJ/TO) por meio da Escola Superior da Magistratura Tocantinense (Esmat). Coordenador e Professor do curso de Direito do Centro Universitário Luterano de Palmas- CEULP/ULBRA. Advogado. E-mail: gustavopaschoal@gmail.com.

The present study proposes an analysis of Conciliation and Mediation within the scope of the Public Defender's Office of the State of Tocantins(DPE-TO),, aiming to verify how these institutes can guarantee access to justice through the resolution of family conflicts. We used descriptive research, with a quantitative-qualitative approach, hypothetical deductive method with indirect technique for data collection. A bibliographical survey was conducted, as well as data provided on the institution's website of the services provided by the Mediation and Conciliation Centers from 2022 e 2023, in the family area. The results of the research show that conflict resolution methods contribute to guarantee access to justice and social inclusion.

Keywords: Mediation; Conciliation; Means of conflict resolution; Access to justice.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade nem sempre encontra no Judiciário a solução esperada para suas questões. Esse descontentamento surge devido à burocracia, aos custos e à lentidão no andamento dos processos. Apesar de o Judiciário estar disponível para todos, nem sempre há uma garantia de que todos os cidadãos terão um acesso efetivo à justiça quando necessário.

Embora o Poder Judiciário desempenhe um papel crucial na concretização do acesso à justiça, não pode ser visto como único recurso disponível para essa finalidade. Além disso, o sistema enfrenta dificuldades em responder rapidamente às numerosas demandas, o que se intensificou durante e após a pandemia da COVID-19. Exemplos incluem as questões familiares e os litígios relacionados ao descumprimento de obrigações assumidas.

Nessa perspectiva, quanto maior for o conhecimento da sociedade sobre outros métodos alternativos de solução de conflitos, mais amplas serão as opções para garantir o acesso à justiça.

Diante dos dilemas do processo judicial, como o desgaste, a morosidade e a insatisfação judicial, torna-se imprescindível abrir espaço para outros mecanismos de solução de conflitos. Essa medida visa garantir o direito constitucional de acesso à justiça, um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito, promovendo a estabilidade e a pacificação da vida em sociedade.

Desta forma, a busca pela melhor solução para os problemas vivenciados no âmbito familiar e o desejo de justiça podem ser atendidos pelos métodos de resolução de conflitos, como a Conciliação e a Mediação, que ganham destaque na comunidade jurídica. Vale ressaltar que esses mecanismos ocorrem, na maioria das vezes, no âmbito extrajudicial, sendo amplamente adotados por instituições como a Defensoria Pública.

Neste contexto, a Defensoria Pública é considerada uma instituição essencial para toda a sociedade, sobretudo para os hipossuficientes, por prestar assistência integral e gratuita em todos os graus. O acesso à justiça de maneira ampla não se limita, portanto, ao Poder Judiciário, estendendo-se a outros órgãos como a Defensoria Pública. Assim, a implementação da Conciliação e da Mediação no âmbito da Defensoria Pública, especialmente nos conflitos familiares, consolida o Estado Democrático de Direito.

A inevitabilidade dos conflitos familiares exige a busca por soluções eficazes para a garantia da justiça. O acesso à justiça, que anteriormente se restringia a um princípio teórico, demanda hoje a concretização de soluções práticas. Nesse contexto, a Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO) atua por meio de Núcleos Especializados em Mediação e Conciliação que atendem hipossuficientes, oferecendo acesso à justiça por meio dos métodos alternativos. Tendo em vista essa atuação institucional (Tocantins, 2016b), este estudo busca analisar como a Conciliação e a Mediação podem garantir esse acesso, especialmente na resolução de conflitos familiares no âmbito da Defensoria Pública.

Dessa forma, o presente estudo tem por objetivo analisar como a Conciliação e a Mediação, no âmbito da Defensoria Pública do Estado, podem garantir o acesso à justiça por meio da resolução de conflitos, especialmente os familiares, no contexto dessa instituição.

Para isso, estudaram-se conceitos da conciliação e mediação, a análise dos institutos no ordenamento jurídico brasileiro, a aplicação dos métodos na resolução de conflitos familiares e como podem garantir o acesso à justiça no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

A pesquisa pautou-se na análise descritiva, utilizando a abordagem quanti-qualitativa, empregando o método hipotético-dedutivo e a técnica indireta para coleta de dados. O estudo incluiu a análise de doutrinas, normas jurídicas, artigos e dados dos Núcleos Especializados

de Conciliação e Mediação, disponíveis no *site* da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, referentes aos períodos de 2022 e 2023 na área de família.

2 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Os meios alternativos de resolução de conflitos mais utilizados na contemporaneidade são a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem. Destes, a conciliação e a mediação serão o foco deste estudo.

Esses métodos, desde que foram instituídos como autocompositivos de solução de conflitos, tanto no procedimento judicial quanto extrajudicial, ganham cada vez mais espaço no meio jurídico. Isso se torna ainda mais relevante nos tempos atuais, que se configuram como um período de crise profunda devido à pandemia da COVID-19. Com o aumento da intensa busca pelo Judiciário, o quadro, o quadro que já era crítico, poderá agravar-se ainda mais. Dessa forma, a Conciliação e a Mediação, podem ser uma saída para o acesso à justiça de forma mais rápida e eficaz.

A conciliação é um método amplamente conhecido para resolução de conflitos, tanto no ordenamento jurídico quanto fora dele, e tem ganhado destaque como resolução amigável para controvérsias. Esse instituto se tornou proeminente com a criação dos Juizados Especiais Cíveis (JEC's), mesmo enfrentando resistência inicial (Tartuce, 2018).

Apesar disso, a conciliação trouxe mudanças acentuadas nas formas tradicionais de resolução de conflitos, sem desconsiderar o papel do Estado e do sistema judicial. Pelo contrário, o Estado, diante da necessidade de soluções mais rápidas e eficazes, incentivou a criação de políticas públicas para resolução desses conflitos.

A conciliação e a mediação têm características distintas que exigem atenção especial quanto à sua finalidade. Na conciliação, o conflito é abordado de maneira mais superficial, geralmente sem relação prévia entre os envolvidos e sem coação, com o objetivo de alcançar um acordo por meio da autocomposição.

Segundo Tartuce (2018, p. 54), a conciliação é uma técnica de autocomposição, na qual um profissional imparcial intervém para auxiliar os participantes a chegar a um acordo, destacando as vantagens e desvantagens, de forma consensual, tanto no âmbito judicial quanto

no privado. O conciliador pode sugerir soluções, mas não as impor, como ocorre na justiça arbitral.

Vasconcelos (2018, p. 62) sintetiza a conciliação como uma “atividade mediadora direcionada ao acordo”, cujo principal objetivo é construir um acordo. Além disso, seu foco é encerrar um litígio, prevenindo futuras demandas e economizando tempo e recursos financeiros.

Já a mediação é um método em que um terceiro imparcial atua como facilitador, orientando as partes conflitantes de forma proporcional e igualitária (Calmon, 2015). Considerada um espaço democrático para construir consenso, a mediação permite que as partes resolvam o conflito com liberdade, restaurando o respeito e alcançando um resultado positivo: o acordo.

Vasconcelos (2018, p. 59), define a mediação como um “método dialogal de solução ou transformação de conflitos interpessoais, em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo e facilitar o diálogo”. O mediador ajuda as partes a entender suas vivências e encontrar alternativas para alcançar o consenso.

Para Tartuce (2018, p. 54), a mediação é um método consensual de resolver os conflitos por meio de alguém imparcial, que facilita o diálogo entre as partes e a construção de uma solução para o litígio. Nesse sentido, na mediação, não há imposição de decisão por parte do mediador. Em vez disso, busca-se ajudar as partes a perceber o conflito como uma oportunidade para criar alternativas e evitar futuros embates.

A mediação é um método de pacificação social, aplicável tanto em contextos judiciais quanto extrajudiciais, no setor público ou privado. Com enfoque pedagógico e transformador, a mediação oferece às pessoas e organizações a oportunidade de aprender com seus conflitos, preparando-as para lidar positivamente com disputas futuras.

Dessa forma, a Conciliação e Mediação são métodos distintos para resolver controvérsias, conforme preceituam os §§ 2º e 3º do art.165 do Código Processo Civil (*in verbis*):

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada

a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem;

§3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que ferem benefícios mútuos (Brasil, [2024a], art. 165).

Verifica-se nos dispositivos mencionados que o conciliador orienta e sugere soluções sem aprofundar as causas do conflito, enquanto o mediador facilita o diálogo para que as partes resolvam o problema por si mesmas.

Embora a busca pela solução de conflitos reflita o desejo de justiça oferecida pelo Judiciário, a eficácia dessa justiça é questionada devido à morosidade e aos altos custos. Calmon (2015, p. 147) observa que o Judiciário apenas oferece segurança jurídica, e a justiça frequentemente não é acessível a todos devido aos obstáculos financeiros.

A Conciliação e a Mediação podem ser aplicadas a qualquer conflito passível de ser resolvido por meio do diálogo, oferecendo métodos específicos para alcançar um consenso. São adequadas em todas as controvérsias que permitem a reconciliação, transação ou acordo. No entanto, em casos que exigem uma abordagem mais complexa, é necessária a intervenção de uma equipe multidisciplinar.

Tartuce (2018) ressalta a importância da interdisciplinaridade no sistema jurídico para lidar com a complexidade dos conflitos, especialmente nas relações familiares. Esses conflitos envolvem aspectos subjetivos, pessoais e psíquicos que complicam o diálogo e a resolução.

Calmon (2015, p. 16) define conflito como a percepção de divergências de interesses, sendo um fenômeno pessoal, psicológico e social. Ele observa que os conflitos, que surgem de lutas sobre valores, posições ou recursos, são abordados pelo direito como uma opção política da organização social, alterando-se conforme fatores históricos, políticos e geográficos. Dessa forma, o conflito abrange questões psicológicas, sociológicas e filosóficas, o que ressalta a importância da interdisciplinaridade para compreender sua origem e encontrar a melhor solução.

Freitas (2019, [não paginado]), destaca que a Conciliação e a Mediação são práticas interdisciplinares, que buscam “humanizar e transformar o diálogo” ao interagir com áreas como a antropologia, psicologia, sociologia e filosofia. Essas áreas ajudam a compreender o

comportamento humano e as relações, especialmente no contexto familiar, promovendo inteligência emocional, comunicação e a escuta ativa.

Esses métodos podem ser aplicados antes, durante e após o processo judicial, tanto em conflitos públicos quanto privados, ampliando o acesso à justiça. Eles podem ser aplicados em diversas áreas, como conflitos familiares, empresariais, comerciais consumeristas, trabalhistas, de saúde, escolares, ambientais, religiosos, administrativos, civis e imobiliários.

Freitas (2019) aponta que esses métodos são cada vez mais eficazes e podem ser utilizados em todas as áreas do direito e da vida cotidiana. A crise provocada pela pandemia ressaltou a importância dessas práticas, que podem ser realizadas *online* ou por outras ferramentas digitais, facilitando o acesso e a pacificação social.

3 A DEFENSORIA PÚBLICA NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO A PARTIR DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

No decorrer da história brasileira, houve diversas previsões legais para garantir o direito à assistência jurídica gratuita para os mais necessitados. Dentre essas previsões, destaca-se a Lei Federal nº 1.060, de 05 de fevereiro de 1950, cujo artigo 4º previa benefícios de assistência judiciária, a qual foi revogado pelo artigo 98, da Lei nº. 13.105, de 2015 (Brasil, [2024a]).

A partir da Constituição Federal de 1988, além de incorporar tal previsão no texto constitucional, em seu artigo 5º, inciso LXXIV, conferiu ao Estado o dever de oferecer assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem hipossuficientes (Brasil, [2024b]).

Donizetti (2017) destaca que esse dever foi consagrado como direito fundamental, efetivado após a criação das Defensorias Públicas, conforme definido pelo art. 134 da Constituição e pelo art. 1º da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, alterada pela Lei Complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009 (Brasil, 2009). Dessa forma, verifica-se que a Defensoria Pública é responsável por orientar e defender os necessitados em todos os graus, conforme mandamento constitucional, sendo esta sua principal função.

Marinho ([2017]) ressalta que a Constituição Federal de 1988 estabeleceu que a organização da Defensoria Pública se daria por meio da Lei Complementar, conforme previsão constitucional. A lei prevista é a Lei Complementar nº. 80, de 12 de janeiro de 1994, norma geral que contém diretrizes delimitadoras para elaboração de leis, obedecendo aos princípios constitucionais. Essa norma foi alterada pela Lei Complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009, é a Lei Orgânica Nacional da Defensoria Pública e organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios, assim como a dos Estados-membros. Foi ela que estabeleceu normas gerais relacionadas à atuação da Defensoria nos Estados.

Nota-se que a instituição dessa norma tem um papel importante para as Defensorias Públicas do país e viabilizou sua completa estruturação, assegurando o princípio constitucional da igualdade, acesso à informação jurídica e à justiça, e a garantia da ampla defesa e do contraditório, considerados o mais básico dos direitos humanos. Analisando o artigo 1º da LC nº 80/94, percebe-se que a Defensoria amplia sua finalidade e passa a ser um instrumento e manifestação do regime democrático, além de promotora dos direitos humanos (Brasil, [2024c]).

Roseblatt *et al.* (2014) ressaltam que, com o advento da Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, a Defensoria Pública ganhou novo destaque no cenário nacional, possibilitando uma construção organizacional fora da estrutura dos demais Poderes do Estado. Desse modo, inicia-se uma nova fase para a autonomia funcional e administrativa, além da independência, cumprindo o mandamento constitucional de orientação jurídica e defesa em todos os graus. Percebe-se que a referida Emenda objetiva efetivar o acesso à justiça de qualidade aos hipossuficientes.

Roseblatt *et al.* (2014) destacam ainda que as Defensorias Públicas tiveram uma verdadeira reestruturação, tanto interna, quanto e sua contribuiu para estrutura do Estado brasileiro. O Estado historicamente Inquisidor transforma-se em um Estado Defensor e promotor dos Direitos Humanos, promovendo a justiça sem polarizar o seu papel. É o Estado que julga e que defende dentro de um equilíbrio institucional.

Donizetti (2017, p. 464) enfatiza que a Defensoria Pública enquadrada “como garantia fundamental constitucional”, tem a tarefa de efetivar o acesso à justiça, “faz que esta instituição seja considerada pela maioria da doutrina como integrante do núcleo essencial de

um Estado Democrático de Direito”. Entende-se que o direito ao acesso à Justiça é o mínimo dos direitos fundamentais garantido aos indivíduos, como princípio fundamental da dignidade humana, e é legalmente proibido de ser suprimido por reforma constitucional.

Dito isto, foi a partir da publicação da referida Lei Complementar, os Estados com Defensoria institucionalmente organizada tiveram que regulamentá-las, conforme a lei nacional. É nesse sentido que a Defensoria Pública do Estado do Tocantins foi instituída e regulamentada, conforme será explanado no tópico seguinte.

3.1 Defensoria Pública do Estado do Tocantins

A Defensoria Pública é formada pela Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e Territórios e pelas Defensorias Públicas dos Estados, conforme dispõem os incisos I a III do art.2º da LC nº 80/94, com redação dada pela LC nº 132/2009 (Brasil, 2009).

A Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO) atua desde 1989, embora tenha iniciado suas atividades vinculada a outros órgãos do Poder Executivo, como a Secretaria de Justiça e Segurança Pública, a Procuradoria Geral do Estado, a Secretaria do Interior e Justiça e a Secretaria da Cidadania e Justiça (Tocantins, 2016a).

A instituição possui uma estrutura básica composta pelos órgãos da administração superior, órgão auxiliar, órgão de atuação, órgão de execução e serviços de apoio técnico e administrativo, conforme o artigo 5º, da LC nº 55/2009, alterada pela LC nº 63/2010 (Tocantins, 2010a).

A Defensoria Pública do Estado do Tocantins presta assistência jurídica nas áreas cível, da família, fazenda pública, criminal, infância e juventude, juizados especiais e tutela coletiva.

Destaca-se, ainda, que a instituição possui equipe multidisciplinar implantada em nove Núcleos Regionais, composta por psicólogos, assistentes sociais e pedagogos que prestam atendimento individual ou coletivo. Esse atendimento é encaminhado pelos defensores das diversas áreas e núcleos, em razão de demandas judiciais e extrajudiciais. O atendimento interdisciplinar está previsto no inciso IV do art.2º da LC nº 55/2009 e regulamentado pelo Ato nº 349, de 8 de novembro de 2016 (Tocantins, 2010a, 2016c).

Posto isto, a Defensoria possui prerrogativa legal para atuar em ações civis públicas em diversas áreas do Direito, como habitação, urbanismo, saúde, meio ambiente e defesa do consumidor. Além disso, tem previsão legal para promover Termos de Ajustamento de Conduta (TACs), ou seja, acordos extrajudiciais com força legal para garantir que as demandas se resolvam com rapidez, sem necessidade de ingresso com ação judicial.

Para assegurar os serviços especializados, tanto coletivos quanto individuais, a instituição possui dez Núcleos Especializados, previstos na alínea “c” do inciso II do art.5º (Tocantins, 2019a).

As demandas coletivas são acolhidas pelos Núcleos Especializados, cujo objetivo é garantir atendimento especializado em defesa daqueles que estão em situação de risco pessoal e social, nos casos de competência da justiça estadual.

Conforme analisado, a Resolução – CSDP nº 182/2019 consolida e especifica no artigo 3º quais são os Núcleos Especializados da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, sendo eles: Núcleo de Defesa do Consumidor, Núcleo de Assistência e Defesa ao Preso, Núcleo de Defesa dos Direitos Humanos, Núcleo do Tribunal do Júri, Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher, Núcleo da Defensoria Pública Agrária, Núcleo Especializado de Promoção e Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente, Núcleo Especializado de Defesa de Saúde, Núcleos Aplicados das Minorias e Ações Coletivas e Núcleo de Conciliação. Dentre os Núcleos Especializados, destaca-se o Núcleo de Conciliação e Mediação, que será analisado a seguir (Tocantins, 2019a).

3.1.1 Os Núcleos de Conciliação e Mediação no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO)

Dentre as funções da Defensoria Pública, consagradas pelo ordenamento jurídico brasileiro, destaca-se sua atuação extrajudicialmente. Donizetti (2017) afirma que, na esfera extrajudicial, a instituição tem a incumbência de atuar na resolução dos conflitos. Essa atuação confere eficácia de título executivo extrajudicial aos instrumentos de transação referendados pelo órgão, conforme dispõe o inciso IV do art. 784 do Código de Processo Civil (Brasil, [2024a]).

Diante disso, para concretizar uma das principais funções da instituição, os Núcleos Especializados de Mediação e Conciliação, instalados no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, objetivam a promoção da solução extrajudicial de litígios entre os indivíduos (Brasil, 2024c, 2009; Tocantins, 2010a), com redações idênticas, *in verbis*:

Art. 4º São funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras:

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.

Art. 2º São funções institucionais da Defensoria Pública do Estado do Tocantins:

II- promover, principalmente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesse, por meio da mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos;

[...]; § 3º 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 (Tocantins, 2010a, p. 2).

Logo, uma das principais funções da Defensoria Pública na promoção da solução extrajudicial de conflitos atende o comando legal, consolida seu papel perante a sociedade e garante cumprimento dos direitos fundamentais. Para isso, Roseblatt *et al.* (2014, p. 42) concluem que a idealização e a posterior estruturação da Defensoria Pública têm como lema fundar uma instituição dotada desse perfil, preparada para concretizar “os direitos fundamentais, políticos, civis e, de igual maneira, sociais”.

Seguindo o raciocínio, Gomes (2018, p. 3) afirma que a Defensoria Pública do Estado do Tocantins “se revela como instrumento de democratização do acesso à justiça”, pois dispõe de diversas possibilidades de prestar atendimento de forma ampliada, cumprindo a garantia constitucional do acesso à justiça.

Dito isto, os Núcleos de Conciliação e Mediação no âmbito da Defensoria Pública, apresentam-se como mais um instrumento de concretização desse direito, pois os conflitos latentes na sociedade, especialmente os familiares, não podem ficar sem solução. Para isso, Bacellar (2016) considera necessário buscar a melhor maneira para solucionar as controvérsias.

Desse modo, A Defensoria Pública do Tocantins, com o intuito de ampliar o acesso à prestação jurisdicional e criar uma estrutura organizacional permanente para administrar as atividades de conciliação, em 2009, por meio da Resolução CSD nº 048, de 23 de novembro

de 2009, criou, no âmbito da Defensoria Pública as Câmaras de Conciliação. Esse órgão auxiliar, ligado às Diretorias Regionais, visa promover a solução extrajudicial dos litígios relativos a direitos disponíveis (Tocantins, 2009b).

Conforme analisado, essas câmaras seriam instaladas, de preferência, nas dependências da Defensoria, mas poderiam também atuar fora, por meio de recursos exclusivos da Defensoria ou decorrentes de convênios e parcerias com outras instituições públicas e particulares, com a finalidade de promover a conciliação entre as partes, em demandas que a lei admite a transação. Os núcleos poderiam ser instalados em cidades, bairros, vilas e povoados, ligados às Diretorias Regionais, podendo ainda fazer atendimento itinerante em locais de grande movimento popular.

Em 2010, houve nova alteração quanto à nomenclatura das Câmaras de Conciliação. Os artigos. 1º, 2º, § único, 3º e 5º da Resolução - CSDP nº 048/2009 foram alterados pela Resolução - CSD nº 056/2010 e, as Câmaras de Conciliação passaram a ser nominadas como Núcleos Especializados de Conciliação (NUCON) (Tocantins, 2010b).

Em 2014, a Resolução - CSDP nº 048/2009 e a Resolução - CSDP nº 056/2010, foram revogadas por meio da Resolução - CSDP nº 118/2014. Esta trouxe algumas alterações quanto aos métodos de resolução de conflitos, reconhecendo outras técnicas de composição e administração dos litígios, como a mediação, a arbitragem e demais técnicas. Além disso, o Núcleo Especializado de Conciliação passou a contar com o apoio da equipe multidisciplinar (Tocantins, 2014).

No entanto, somente em 2015, foi incluída a mediação por meio da Resolução - CSDP nº 127, revogando a Resolução - CSDP nº 118/2014. O Núcleo de Conciliação – NUCON, passou a ser Núcleo de Mediação e Conciliação- NUMECON, com intuito de otimizar e ampliar o acesso à prestação jurisdicional e atender a uma das funções prioritárias da instituição: a promoção da solução extrajudicial dos litígios (Tocantins, 2014).

Dessa forma, será apresentada a seguir uma análise das atividades dos NUMECON's na área de família, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, referente ao período de 2022 a 2023.

3.1.2 Análise de dados dos atendimentos dos Numecon's no âmbito da Defensoria Pública e o papel da defensoria como garantia de acesso à justiça

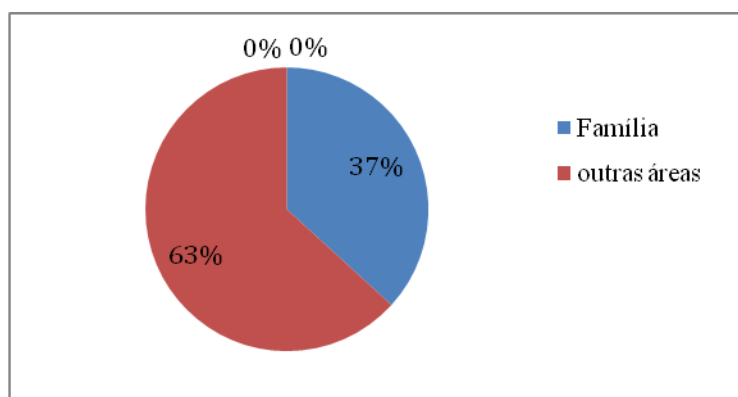
Como analisado, a Defensoria Pública ganhou visibilidade no decorrer da constitucional brasileira, especificamente após a Constituição de 1988, quando conquistou autonomia funcional, administrativa e financeira. Além disso, a instituição é responsável por prestar atendimento integral e gratuito aos hipossuficientes em todas as instâncias.

A atuação da Defensoria Pública na sociedade tem sua relevância. Os Núcleos de Conciliação e Mediação contribuem para a concretização do acesso à justiça à medida que se instrumentalizam e ampliam o direito de acesso, não o restringindo apenas ao Poder Judiciário. Calmon (2015, p. 157) afirma que os direitos fundamentais, petrificados constitucionalmente, “não podem ser recebidos como meras explanações teóricas, mas sim como direitos plenos e operativos”. Eles devem se materializar-se por meios de ações concretas e não apenas por uma regulamentação normativa.

Neste sentido, analisaram-se os dados dos atendimentos da área de família realizados no âmbito da Defensoria Pública do Tocantins do período 2022 a 2023, com destaque para os atendimentos dos Núcleos de Conciliação e Mediação, objeto da pesquisa. Os dados foram extraídos do Relatório Anual de Atividades da Defensoria Pública do Tocantins, produzido pela Corregedoria Geral, disponível no site da instituição, destacando ainda os atendimentos na área da família.

Conforme examinado, a Defensoria Pública do Tocantins realizou um total de 234.843 atendimentos no ano de 2022 e 237.343 atendimentos em 2023. É provável que o número de 3.385.423 (três milhões, trezentos e oitenta e cinco mil, e quatrocentos e vinte e três) refira-se ao total acumulado de atendimentos da DPE-TO. Desses atendimentos totais, 1.244.812 (um milhão, duzentos e quarenta e quatro mil, e oitocentos e doze) foram na área de família, e 2.140.611 (dois milhões, cento e quarenta mil, e seiscentos e onze) foram distribuídos nas outras áreas de atuação, conforme o gráfico abaixo, elaborado com base nos dados do Relatório Anual de Atividades da Defensoria para os anos de 2022 e 2023.

Gráfico 1 – Atendimentos realizados pela Defensoria Pública do Tocantins na área de família do período de 2022 e 2023



Fonte: Tocantins (2023).

Percebe-se que os números apresentados no gráfico representam um percentual sobre a quantidade total de atendimentos na área de família no âmbito da Defensoria Pública do Tocantins. Os dados revelam que os atendimentos da área da família são bastante significativos em relação aos de outras áreas de atuação. Ou seja, 37% dos atendimentos no período de 2022 a 2023 referem-se à área de família, e 63% de outras áreas de atuação.

Dessa forma, observa-se que, devido à complexidade das relações familiares, grande parte dos atendimentos judiciais envolve questões ligadas ao direito de família, como separação do casal, guarda, direito de visita, alimentos, partilha de bens, dentre outras. As disputas familiares envolvem relacionamentos que precisam perdurar.

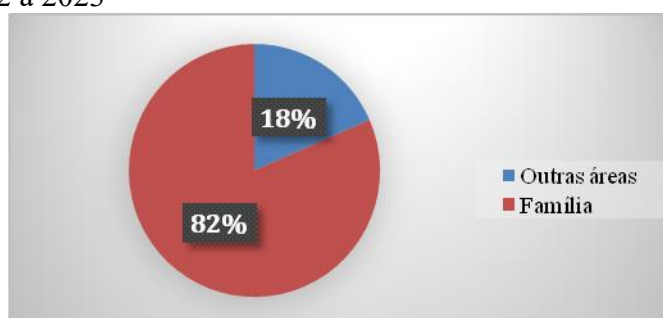
Sendo a família reconhecida constitucionalmente como a base da sociedade e, em respeito ao princípio da efetividade da prestação judicial nos litígios familiares, incumbe ao Estado a gestão desses conflitos. Para isso, o Estado deve proporcionar meios adequados para solucioná-los em tempo razoável. Sobre esse entendimento, Rosa (2017, p. 252), manifesta que, “no momento que as demandas familiares têm suas respostas carentes de atendimento célere, ao fim, está-se, ao fim, colocando em risco a própria base constitucional da estrutura social.”

Nesse contexto, entende-se que o único meio que possibilita o cumprimento de tal princípio é oferecer mecanismos que contribuam com a solução dos litígios familiares. Desse modo, a Defensoria Pública do Tocantins instrumentalizou os Núcleos de Conciliação e

Mediação para atuar nos conflitos familiares, inclusive com o apoio dos profissionais da equipe multidisciplinar, para buscar a melhor solução das controvérsias.

Dito isto, para contribuir com a resolução dos conflitos familiares, os NÚMECON's realizaram, no período de 2022 e 2023, um total de 40.245 de atendimentos. Desse total, 31.159 atendimentos foram acordos extrajudiciais na área da área de família e, 9.086 das outras áreas de atuação, conforme gráfico abaixo, elaborado com base nos dados do Relatório Anual de Atividades da Defensoria e da Corregedoria Geral da Defensoria Pública – Estatística, relativo ao período de 2022 a 2023.

Gráfico 2 – Atendimentos de acordos dos NÚMECON's no âmbito da Defensoria Pública do Tocantins na área de família do período de 2022 a 2023



Fonte: Tocantins (2023).

Conforme apresentado no gráfico, 82% dos atendimentos com acordo extrajudicial foram da área de família, e apenas 18% das outras áreas de atendimento. Cabe ressaltar que os dados analisados são referentes aos acordos realizados nos referidos períodos. Desse modo, percebe-se que os NÚMECON's, por meio da Conciliação e Mediação, contribuem para a ampliação do acesso à justiça no âmbito da Defensoria Pública, na medida em que oferecem meios adequados para solucionar os conflitos, principalmente nas áreas da família, onde a demanda é bastante elevada em relação às outras áreas do Direito.

Extraí-se ainda, conforme os dados atuais fornecidos pela Corregedoria Geral da Defensoria Pública – Estatística, que os NÚMECON's realizaram, no período de 2022 e 2023, um total de 112.011 sessões de conciliação e mediação nas áreas de família, das quais 31.159 resultaram acordos extrajudiciais com êxito.

Diante do exposto, a instituição dispõe de diversas possibilidades de prestar atendimento de forma ampliada, colocando em prática as determinações legais. Os Núcleos de

Conciliação e Mediação podem viabilizar esse acesso por meio dos métodos resolutivos de conflitos, como um caminho de prevenir e sensibilizar a sociedade por meio da informação e orientação jurídica.

Nesse contexto, a Conciliação e a Mediação vêm se destacando na comunidade jurídica, como meio de acesso à justiça. A Defensoria Pública, sendo porta de acesso à prestação jurídica, fortalece o Estado Democrático de Direito por meio das atividades prestadas pelos Núcleos de Conciliação e Mediação à sociedade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A definição de acesso à Justiça transformou-se paulatinamente, o que gerou a necessidade do efetivo acesso aos direitos garantidos legalmente a todos. Ou seja, o simples acesso ao Judiciário pode não ser garantia de acesso à justiça de forma eficaz. O acesso à justiça é uma condição fundamental de efetividade e validade de um sistema judicial que garanta direitos.

Os meios alternativos de resolução de conflitos surgiram como uma opção para aqueles que almejam resolver seus conflitos de forma mais ágil e econômica. A complexidade dos conflitos, especialmente os familiares, exige cada vez mais da sociedade, do Poder Judiciário a busca por ferramentas tanto para solucionar quanto para prevenir as controvérsias.

Desse modo, o estudo realizado versou sobre a Conciliação e a Mediação como garantia de acesso à justiça por meio da resolução de conflitos familiares no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

Examinaram-se vários resultados, confirmando as hipóteses levantadas, após a realização de pesquisas bibliográficas e coleta de dados no site da instituição sobre os atendimentos dos Núcleos Especializados de Conciliação e Mediação nos períodos de 2022 a 2023, na área da família.

Constatou-se que a Conciliação e a Mediação são meios de restauração da paz social e colaboram para amenizar a grande demanda que chega ao Judiciário com mais agilidade e eficiência. São mecanismos distintos, com características e métodos próprios, necessitando de maior atenção quanto à sua finalidade.

Por conseguinte, esses mecanismos podem ser utilizados em qualquer conflito passível de diálogo, conforme cada peculiaridade, sendo consideradas práticas interdisciplinares, pois estabelecem relações com outras áreas, contribuindo para a ampliação do acesso à justiça. Além disso, existem alguns princípios comuns à Conciliação e à Mediação, considerados como mandamentos essenciais para todo o procedimento do conciliador e mediador, regulamentados em normas.

Além disso, ficou demonstrado que alguns desses métodos, como a conciliação, já estavam previstos e incentivados desde a primeira Constituição Imperial, até mesmo no preâmbulo das constituições, como forma de incentivo à pacificação social. No entanto, observou-se que esses métodos somente foram difundidos e sistematizados após o advento da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), mas concretizados somente em 2015 com o Código de Processo Civil e a Lei da Mediação (Conselho Nacional de Justiça, [2021]).

Ainda foi observada a importância das diretrizes éticas que estabelecem conduta e sanções aos conciliadores e mediadores para o bom andamento das atividades.

O estudo trouxe considerações relevantes, demonstrando a importância da aplicação da Conciliação e da Mediação na resolução de conflitos familiares, por meios dos Núcleos Especializados de Conciliação e Mediação instalados no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, além de um breve contexto histórico da instituição.

Constatou-se que os conflitos familiares são extremamente complexos e não envolvem somente questões de Direito. São demandas que não são resolvidas durante o processo judicial/sentença, podendo ser agravadas, pois envolvem questões psicológicas oriundas das relações construídas entre os envolvidos. Dada a relevância dessas questões, houve a necessidade de previsão legal para incluir um trabalho interdisciplinar com profissionais preparados para contribuir na resolução das controvérsias.

Foi observado que a escolha de métodos adequados para a resolução de conflitos familiares é de suma importância, assim como profissionais preparados e conscientes quando se trata de conflitos familiares.

Inferiu-se que a Defensoria Pública tem um papel importante na efetivação do Estado Democrático de Direito, à medida que oferece atendimento jurídico gratuito e integral a todos os necessitados, garantindo o acesso à justiça.

Desse modo, após análise de dados, observou-se que a Defensoria Pública do Estado do Tocantins possui Núcleos Especializados em Mediação e Conciliação em nove Regionais no Estado, nos quais foram realizados, nos períodos de 2022 a 2023, um total de 1. 474.85 atendimentos, sendo 588.229 somente na área da família, demonstrando que a maioria das demandas esta relacionada ao direito da família.

Verificou-se que os Núcleos de Conciliação e Mediação tiveram um papel significativo na resolução de conflitos. No período de 2022 a 2023, realizou-se um total de 40.245 atendimentos com acordo, sendo 31.159 somente da área da família, isto é, 82 % dos atendimentos com acordo foram de questões familiares.

Destaca-se ainda que, no primeiro semestre de 2024, conforme dados da Corregedoria Geral da DPE-TO, já foram realizados mais de 16 mil atendimentos nos Núcleos de Conciliação e Mediação da Defensoria Pública do Tocantins. Desse total, 53%, ou seja, mais de 8,5 mil pessoas, entraram em acordo (Tocantins, 2024).

Desse modo, percebe-se a relevância da atuação da Defensoria Pública como meio de acesso à justiça, por meio dos Núcleos de Conciliação e Mediação, cujo objetivo é prestar atendimento especializado, diminuir as demandas judiciais, promover a pacificação e inclusão social, à medida que os próprios envolvidos têm a oportunidade de construir uma resolução adequada para seus conflitos. Por isso, optar pelos meios consensuais de resolução de conflitos é uma habilidade e necessidade a ser construída, não só por quem precisa resolver o conflito, mas também por quem oferece o meio.

Assim, a Conciliação e a Mediação surgiram como métodos alternativos de solução de conflitos para contribuir com o Judiciário na busca da resolução dos litígios, garantindo uma resposta mais célere à comunidade. Além disso, a busca constante pelo tratamento efetivo dos problemas inerentes ao ser humano sugere uma forma adequada para que a garantia de justiça seja cumprida.

Posto isto, apesar de algumas limitações na coleta de dados, os resultados obtidos nesta pesquisa demonstraram sua importância para a comunidade jurídica e toda a sociedade,



bem como a necessidade de outros estudos sobre sua utilização de forma virtual por força da pandemia de COVID-19, ampliando a abordagem.

REFERÊNCIAS

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. p. 36- 120.

BRASIL. **Lei nº. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código processo civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2024a]. [não paginado]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 11 jun. 2024.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. [2024b]. [não paginado]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. **Lei complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1.994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [2024c]. [não paginado]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp80.htm. Acesso em: 15 set. 2024.

BRASIL. **Lei complementar nº 132, de 7 de outubro de 2009**. Altera dispositivos da Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1.994. Brasília, DF: Presidência da República. 2009. [não paginado]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp132.htm#:~:text=Lcp%20132&text=Altera%20dispositivos%20da%20Lei%20Complementar,1950%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs. Acesso em: 15 set. 2024.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 3. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Conselho Nacional de Justiça: dispõe sobre a política nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, [2021]. [não paginado]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em 17 set. 2024.

DONIZETTI, Elpidio. **Curso didático de direito processual civil**. 20. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2017.



FREITAS, Telma. Mediação e conciliação: interdisciplinaridade da resolução de conflitos. *In: Blog Projuris*. São Paulo, 22 out. 2019. [não paginado]. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/interdisciplinariedade-mediacao/>. Acesso em: 21 ago. 2024.

GOMES, Têssia Carneiro. **A defensoria Pública como instrumento de efetivação dos direitos fundamentais**: manual das famílias direcionado aos estagiários, assistentes de defensoria e analistas jurídicos da regional de Araguaína. Palmas, TO, 2018. p. 3. Disponível em: https://static.defensoria.to.def.br/postify-media/uploads/post/file/27645/Manual_das_Fam%C3%ADlias.pdf. Acesso em: 15 de out. de 2020.

MARINHO, Luciana. Defensoria pública como função essencial à justiça e o acesso à justiça no Brasil. *In: JusBrasil*, [2017]. [não paginado]. Disponível em: <https://lucianamarinho142.jusbrasil.com.br/artigos/529059533/defensoria-publica-como-funcao-essencial-a-justica-e-o-acesso-a-justica-no-brasil#:~:text=A%20Constitui%C3%A7%C3%A3o%20Federal%20da%20Rep%C3%ABlica,.%2C%20LXXIV%20e%20determina%2C%20em>. Acesso em: 18 out. 2023.

ROSA, Conrado Paulino da. **Curso de direito de família contemporâneo**. 3. ed. rev. e atual. Salvador: Juspodivm, 2017. p. 248-252.

ROSEMBLATT, Ana *et al.* **Manual de mediação para defensoria pública**. Brasília, DF: UNB, 2014. *E-book*. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/defensoria-enam.pdf>. Acesso em: 14 set. 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2018. *E-book*.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Núcleos de Mediação e Conciliação da DPE promovem solução de conflitos por meio do diálogo**. Palmas, TO 2024a. [não paginado]. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br/noticia/nucleos-de-mediacao-e-conciliacao-da-dpe-promovem-solucao-de-conflitos-por-meio-do-dialogo>. Acesso em: 18 ago. 2024.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Corregedoria da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Relatório de gestão**. Palmas, TO. 2023. Disponível em: https://static.defensoria.to.def.br/postify-media/uploads/post/file/62599/Relat_rio_de_Gest_o_2023.pdf. Acesso em: 17 set. 2024.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Conselho Superior da Defensoria do Estado do Tocantins. Resolução CSDP nº 182 de 5 de abril de 2019. Extingue Consolidação das Resoluções dos Núcleos Especializados da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Diário Oficial do Estado do Tocantins**, Palmas-TO, ano 31, n. 5.337, p. 48-55, 11 abr. 2019a. Disponível em: <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=edicao&edicao=5337>. Acesso em: 14 out. 2020.



TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Tutela coletiva**. 2016a. [não paginado]. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br/atendimento/pagina/17385>. Acesso em: 14 out. 2023.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Defensoria Pública do Estado do Tocantins promovendo o acesso à justiça**. 2016b. [não paginado]. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br/pagina/16923>. Acesso em: 14 out. 2023.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Ato n. 349, de 08 de novembro de 2016. Regulamenta e institui o funcionamento da Equipe Multidisciplinar da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Diário Oficial do Estado do Tocantins**, Palmas-TO, ano 28, n. 4.741, p. 41-42, 11 nov. 2016c. Disponível em: <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=edicao&edicao=4741>. Acesso em: 14 set. 2024.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Numecon - Núcleo Especializado de Mediação e Conciliação**. 2016d. [não paginado]. Disponível em: <https://www.defensoria.to.def.br/pagina/16965>. Acesso em: 14 out. 2020.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Conselho Superior da Defensoria Pública. Resolução-CSDP nº 127, de 16 de abril de 2015. Cria no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, os Núcleos de Mediação e Conciliação-NUMECON. Palmas, 2015. **Diário Oficial do Estado do Tocantins**, Palmas-TO, ano 27, n. 4.372, p. 19, 12 maio 2015. Disponível em: <https://doe.to.gov.br/diario/2799/download>. Acesso em: 14 out. 2020.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Conselho Superior da Defensoria Pública. Resolução CSD nº 118, de 21 de novembro de 2014. Cria no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, os Núcleos de Conciliação – NUCON. **Diário Oficial do Estado do Tocantins**, Palmas-TO, n. 4.270, p. 53-54, 03 dez, 2014. Disponível em: <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=edicao&edicao=4270>. Acesso em: 18 out. 2020.

TOCANTINS. Lei complementar nº 63, de 10 de fevereiro de 2010. Altera a Lei Complementar nº 55, de 27 de maio de 2009. **Diário Oficial do Estado do Tocantins**, Palmas-TO, ano 22, n. 3.076, p. 1-7, 11 fev. 2010a. Disponível em: <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=edicao&edicao=3076>. Acesso em: 17 out. 2020.

TOCANTINS. Lei complementar nº 55, de 27 de maio de 2009. Organiza a Defensoria do Estado do Tocantins, e adota outras providencias. **Diário Oficial do Estado do Tocantins**, Palmas-TO, ano 21, n. 2.900, p. 1-10, 28 maio 2009a. Disponível em: <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=edicao&edicao=2900>. Acesso em: 17 out. 2020.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Conselho Superior da Defensoria Pública. Resolução CSD nº 048, de 23 de novembro de 2009. Cria no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins, os Núcleos de Conciliação. **Diário Oficial do Estado do**



Tocantins, Palmas-TO, ano 21, n. 3.023, p. 26, 25 nov. 2009b. Disponível em: <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=edicao&edicao=3023>. Acesso em 14 out. 2020.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Conselho Superior da Defensoria Pública. Resolução CSD nº 056, de 30 de junho de 2010. Altera a Resolução – CSDP nº 048, de 23 de novembro de 2009. **Diário Oficial do Estado do Tocantins**, Palmas-TO, ano 22, n. 3.185, p. 34, 23 jul. 2010b. Disponível em: https://www.defensoria.to.def.br/documentos/conselho/resolucao_csdp?utf8=%E2%9C%93&numero=056&ano=2010&observacoes=. Acesso em: 18 out. 2020.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6. ed. São Paulo: Método, 2018. *E-book*.