

## O ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA A PARTIR DA CÂMARA DE AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS DAS FAMÍLIAS (DPE/RS)

*ACCESS TO THE JUST LEGAL SYSTEM FROM THE CHAMBER OF SELF-COMPOSITION OF FAMILY CONFLICTS (DPE/RS)*

*ACCESO A UN ORDENAMIENTO JURÍDICO JUSTO DESDE LA CÁMARA DE AUTOCOMPOSICIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES (DPE/RS)*

Dani Rudnicki<sup>1</sup>

Ana Beatriz Getelina Sousa<sup>2</sup>

### RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral analisar se a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, a partir da Câmara de Autocomposição de Conflitos das Famílias, promove a resolução adequada de conflitos e contribui para a efetivação da ordem jurídica justa. Por conseguinte, questiona-se a contribuição da referida Câmara no tratamento adequado de controvérsias e no fortalecimento de uma concepção ampla de acesso à justiça. Ademais, os objetivos específicos são: a) averiguar o acesso à justiça como direito humano e fundamental; b) investigar a relação entre os meios adequados de resolução de controvérsias e a efetivação do acesso à ordem jurídica justa; e c) perquirir a efetivação do acesso à ordem jurídica justa a partir dos dados extraídos dos relatórios da Câmara de Autocomposição de Conflitos das Famílias no período de 2017 a 2021. Trata-se de estudo com abordagem qualitativa, método dedutivo, com perspectiva exploratória e descritiva e aplicação das técnicas de revisão bibliográfica e documental, bem como de entrevistas. Conclui-se que há uma contribuição da DPE/RS na busca de soluções adequadas nos conflitos familiares com a finalidade de propiciar o acesso à ordem jurídica justa, bem como promover a cidadania, o diálogo e a eficiência econômica.

**Palavras-chave:** acesso à ordem jurídica justa; meios adequados de resolução de controvérsias; Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul; Câmara de Autocomposição de Conflitos das Famílias.

---

<sup>1</sup> Advogado; Doutor em Sociologia/UFRGS; Universidade La Salle; danirud@hotmail.com.

<sup>2</sup> Mestranda em Direito e Sociedade; bolsista PROSUC/CAPES (modalidade II – taxa); Universidade La Salle; biagetelina@gmail.com.

## ABSTRACT

The general objective of this study is to analyze whether the Public Defender's Office of the State of Rio Grande do Sul, through the Chamber of Self-Composition of Family Conflicts, promotes the proper resolution of conflicts and contributes to the implementation of a just legal order. Therefore, it is questioned the contribution of this Chamber in the adequate treatment of controversies and in the strengthening of a broad conception of access to justice. Moreover, the specific objectives are: a) to investigate access to justice as a human and fundamental right; b) to investigate the relationship between the appropriate means of dispute resolution and the effectiveness of access to a just legal system; and c) to investigate the effectiveness of access to a just legal system from the data extracted from the reports of the Chamber of Family Conflict Self-Composition in the period 2017 to 2021. This is a study with a qualitative approach, deductive method, with an exploratory and descriptive perspective and application of bibliographic and documentary review techniques, as well as interviews. It is concluded that there is a contribution of the DPE/RS in the search for appropriate solutions in family conflicts with the purpose of providing access to the fair legal order, as well as promoting citizenship, dialogue and economic efficiency.

**Keywords:** access to the just legal system; appropriate means of dispute resolution; Public Defender's Office of the State of Rio Grande do Sul; Chamber of Self-Composition of Family Conflicts.

## RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo general analizar si la Defensoría Pública del Estado de Rio Grande do Sul, desde la Cámara de Autocomposición de Conflictos Familiares, promueve la adecuada resolución de conflictos y contribuye a la efectividad del ordenamiento jurídico justo. Por ello, se cuestiona la contribución de dicha Sala en el tratamiento adecuado de las controversias y en el fortalecimiento de una concepción amplia del acceso a la justicia. Además, los objetivos específicos son: a) investigar el acceso a la justicia como derecho humano y fundamental; b) investigar la relación entre los medios adecuados de resolución de conflictos y la efectividad del acceso al ordenamiento jurídico justo; y c) investigar la efectividad del acceso al ordenamiento jurídico justo a partir de los datos extraídos de los informes de la Cámara de Autocomposición de Conflictos Familiares en el periodo 2017 a 2021. Se trata de un estudio con enfoque cualitativo, método deductivo, con perspectiva exploratoria y descriptiva y aplicación de técnicas de revisión bibliográfica y documental, así como de entrevistas. Se concluye que existe una contribución del DPE/RS en la búsqueda de soluciones adecuadas en los conflictos familiares con el fin de facilitar el acceso al orden jurídico justo, así como promover la ciudadanía, el diálogo y la eficiencia económica.

**Palabras clave:** acceso al orden jurídico justo; medios adecuados de resolución de conflictos; Defensoría Pública del Estado de Rio Grande do Sul; Cámara de Autocomposición de Conflictos Familiares.

Data de submissão: 03/08/2022

Data de aceite: 05/09/2022

## 1 INTRODUÇÃO

A análise sobre o princípio do acesso à justiça exige uma reflexão sobre os meios para garantir o direito de acesso à adequada resolução de conflitos, bem como sobre as formas de obter resultados justos que possam garantir a satisfação de direitos. A averiguação acerca disso se faz cada vez mais necessária diante da inevitabilidade do conflito decorrente de interações humanas e entre estas e o meio, do assoberbamento de demandas no Poder Judiciário e da necessidade de se ampliar a visão sobre os métodos que podem ser utilizados para alcançar a solução de controvérsias.

A Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015), a Lei nº 13.140/2015 e a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988), a partir dos princípios constitucionais, como a cidadania e a dignidade da pessoa humana, são tidos como propulsores à resolução adequada de controvérsias para além da via judicial como meio de acesso à justiça.

Por conseguinte, questiona-se: é possível inferir que a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (DPE/RS), a partir da Câmara de Autocomposição de Conflitos das Famílias (CAC FAMÍLIA), promove a resolução adequada de conflitos e contribui para a efetivação do acesso à ordem jurídica justa?

Para tanto, o objetivo geral da pesquisa é analisar se a DPE/RS, a partir da CAC FAMÍLIA, promove a resolução adequada de conflitos e contribui para a efetivação da ordem jurídica justa. Ademais, os objetivos específicos são: a) averiguar o acesso à justiça como direito humano e fundamental; b) investigar a relação entre os métodos adequados de resolução de controvérsias e a efetivação

do acesso à ordem jurídica justa; e c) perquirir a efetivação do acesso à ordem jurídica justa a partir dos dados extraídos dos relatórios da CAC FAMÍLIA no âmbito da DPE/RS no período de 2017 a 2021.

Assim, a pesquisa é exploratória e descritiva, com aplicação das técnicas bibliográfica e documental, com uma abordagem qualitativa acerca dos dados compartilhados pela referida instituição. O método científico de abordagem utilizado nessa pesquisa é o dedutivo, pois se parte de uma premissa maior, o acesso à justiça como direito humano e fundamental, perpassando pela implementação de métodos adequados de resolução de controvérsias para alcançar a ordem jurídica justa até a análise dos dados extraídos dos relatórios fornecidos pela DPE/RS.

Cabe destacar que se realizou entrevista com Margarete de Souza Basso, Coordenadora de Unidade da DPE/RS, para obter informações sobre as estatísticas fornecidas pela instituição. O encontro aconteceu, no dia 13 de agosto de 2021, por videochamada na plataforma Google Meet, a fim de compreender melhor as informações extraídas dos relatórios.

Ressalte-se, ainda, que a análise dos dados teve como marco o ano de 2017, quando houve a implementação da referida CAC FAMÍLIA, até 2021, haja vista que os relatórios desses anos apresentam informações completas, enquanto as estatísticas de 2022 ainda não foram compiladas totalmente.

O presente artigo divide-se em três tópicos. Em primeiro lugar, investiga-se o acesso à justiça como um direito humano e fundamental. Em segundo, averigua-se a relação entre a efetivação da ordem jurídica justa e a implementação de métodos adequados de solução de controvérsias. No terceiro, por sua vez, perquirir-se a gestão adequada de conflitos e os dados extraídos dos relatórios da CAC FAMÍLIA no âmbito da DPE/RS.

## 2 O ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO HUMANO E FUNDAMENTAL

O direito de acesso à justiça está positivado no art. 5º, XXXV, da CRFB/1988<sup>3</sup>, que notabilizou o princípio da inafastabilidade da jurisdição. Dessa maneira, necessário ressaltar que a percepção desse direito exige uma interpretação em busca de compreender que ele vai além da garantia à tutela jurisdicional, especialmente porque a resolução adequada de controvérsias abarca a escolha de um tratamento adequado, que seja condizente com as peculiaridades de cada caso concreto (GORETTI, 2021).

Além disso, o referido direito está consagrado no art. 8º da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948<sup>4</sup>, o que expressa a ampliação e o fortalecimento da proteção dos direitos humanos no plano internacional. Apesar desse avanço e do crescimento de tratados internacionais, os órgãos de supervisão a nível global ainda precisam enfrentar diversos abusos a direitos (GORETTI, 2021; TRINDADE, 1997).

À consequência disso, acredita-se que uma das violações dos direitos humanos se revela no assoberbamento do Poder Judiciário brasileiro, que afeta diretamente a sociedade brasileira, de modo que se manifesta a importância de propor soluções reais para a diminuição dessa problemática (NIEBUHR; OLIVEIRA; QUINT, 2018).

A crise pela qual atravessa o Poder Judiciário desponta justamente porque a função jurisdicional “já não oferece respostas à conflituosidade produzida pela complexa sociedade atual, passando por uma crise de efetividade (quantitativa, mas principalmente qualitativa), que demanda a busca de alternativas.” (SPENGLER, 2011, p. 201-202).

---

<sup>3</sup> “Art. 5º, XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;” (BRASIL, 1988).

<sup>4</sup> “Artigo 8º Todo ser humano tem direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei.” (Assembleia Geral da ONU, 1948).

Assim, essa situação de crise pode ser compreendida por conta de que, dentre outros fatores, o direito de acesso à justiça foi e, em certa medida, ainda é contemplado tão somente como a garantia de socorrer-se ao Poder Judiciário, no caso de lesão ou ameaça a direitos. A partir disso, percebe-se a perspectiva de que o método do ajuizamento de ações individuais ou coletivas era a única via possível, pois se nutria a ideia de que a justiça apenas poderia ser alcançada a partir da atuação estatal (CASTRO, 2020).

Diante dessa concepção, observou-se o crescente aumento de demandas a serem solucionadas pela via heterocompositiva, especialmente porque se acreditava que o acesso à justiça somente poderia ocorrer a partir da intervenção estatal, por meio do sistema judicial, e todas as demandas deveriam receber esse tratamento, sem considerar as particularidades de cada disputa (GORETTI, 2019).

Destarte, surge o questionamento: como proporcionar um tratamento adequado para as controvérsias? A resposta para essa questão necessita de uma ampliação acerca da concepção do direito de acesso à justiça, a fim de que haja a superação da perspectiva tradicional de mero acesso às instâncias judiciais. Nesse cenário, é preciso, então, buscar o método adequado para satisfazer os direitos dos cidadãos, de modo que haja a garantia do acesso à ordem jurídica justa (CASTRO, 2020).

Por conseguinte, é fundamental que se reflita acerca da problemática do assoberbamento de demandas no Poder Judiciário brasileiro, pois essa realidade gera um “[...] significativo acervo de não direitos, em causas sem qualquer solução. Nesse cenário, as únicas coisas que persistem eficazes são os conflitos e a insatisfação de todos os envolvidos.” (CUÉLLAR; MOREIRA, 2018, p. 2).

Por isso, inevitável compreender que a grande quantidade de processos judiciais existentes interfere significativamente na satisfação dos direitos buscados pelos cidadãos, o que afeta não apenas a garantia dos direitos fundamentais, mas, também, dos direitos humanos, pois “[...] a autonomia da Constituição [...] não está a serviço da soberania e dos interesses casuísticos, mas voltada para o cumprimento

das promessas de uma sociedade justa e solidária [...]” (FERREIRA; LIMBERGER, 2018, p. 321).

Essa temática perpassa pelo pleno acesso aos métodos disponíveis para a obtenção de resultados justos, o que se relaciona diretamente com o exercício da cidadania, “[...] que tem como pressuposto o reconhecimento por parte do Estado aos indivíduos que o integram de uma série de direitos.” (CADEMARTORI; CADEMARTORI, 2009, p. 19).

O conceito de cidadania está interligado ao reconhecimento de direitos aos cidadãos por parte do Estado. Dentre esses direitos, está, inegavelmente, o de ter acesso ao método mais adequado para a resolução de um conflito, justamente para alcançar resultados justos. Então, observa-se que para garantir o pleno exercício da cidadania, é necessário expandir o olhar sobre as formas de solução de uma controvérsia, levando em consideração todos os meios disponíveis (MARASCA, 2007).

Então, compreende-se que a crise enfrentada pelo Estado na administração da justiça gera impactos à garantia do acesso à justiça, que, na visão de Cappelletti e Garth (1988, p. 8), consiste em:

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 individual e socialmente justos. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8).

À visto disso, percebe-se a importância da reflexão sobre o acesso à justiça a partir da aplicação dos métodos disponíveis, além da vida de ajuizamento de ações individuais e coletivas. Busca-se, assim, fortalecer “[...] uma visão mais ampliada sobre as possibilidades de realização da justiça.” (GORETTI, 2019, p. 199).

Nesse cenário, pontua-se a importância de refletir para além do paradigma tradicional de tratamento de disputas, pautado na litigância, especialmente para que haja uma superação desse modelo centrado no processo e para que haja a implementação de outras técnicas que podem auxiliar na resolução de conflitos. Dessa maneira, nota-se a necessidade de buscar formas de superar a concepção

limitada de que o direito de acesso à justiça se refere unicamente ao direito de acessar o Poder Judiciário (GORETTI, 2021).

Logo, de acordo com Goretti (2021), é necessário o fortalecimento de uma perspectiva ampla do direito de acesso à justiça, que proporcione o diálogo entre os sujeitos envolvidos e alcance resultados justos, a fim de que sejam disponibilizados aos cidadãos os meios adequados de resolução de controvérsias, os quais serão analisados no tópico a seguir.

### 3 OS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

Nesse panorama, fundamental ressaltar algumas iniciativas em busca da implementação dos métodos adequados de resolução de conflitos, a exemplo da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que revela o incentivo à autocomposição de disputas, haja vista que “a Resolução visa, portanto, institucionalizar, no plano nacional, os meios adequados de resolução de conflitos como verdadeiros remédios constitucionais facultativos, à disposição do jurisdicionado.” (CASTRO, 2020, p. 68).

A propósito, destaca-se o incentivo ao modelo de cooperação, sobretudo por intermédio do Art. 6<sup>o</sup> do CPC/2015, o qual denota que “não se trata de mera faculdade, mas de verdadeiro dever de todos os agentes envolvidos.” (NIEBUHR; OLIVEIRA; QUINT, 2018, p. 1552).

Diante dessa concepção cooperativa que foi incentivada pelo CPC/2015, entende-se que “uma das manifestações da cooperação no processo civil consiste no estímulo à resolução consensual de conflitos, principalmente através dos mecanismos de mediação, conciliação e de transação judicial.” (NIEBUHR; OLIVEIRA; QUINT, 2018, p. 1555).

Por essa razão, a ascensão desse modelo propicia a transformação do paradigma tradicional de litigância, justamente porque, a partir do Art. 334, *caput*, do

---

<sup>5</sup> “Art. 6º Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.” (BRASIL, 2015).

CPC/2015<sup>6</sup>, verifica-se “[...] a criação, como regra, de uma audiência de conciliação/mediação como ato inicial no procedimento comum, ou seja, antes da apresentação da contestação pelo réu.” (CABRAL, 2017, p. 378).

Além de ter incentivado a cooperação entre os agentes envolvidos no conflito e na busca pela resolução deste, imperioso mencionar que o CPC/2015, sobretudo no Art. 3º, §§ 2º e 3º<sup>7</sup>, sedimentou o fenômeno da consensualidade, ao qual foi atribuído grande relevância. A partir do advento dessa codificação e da Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a aplicação dessa técnica entre particulares e no âmbito da Administração Pública, nos termos do Art. 1º, *caput*<sup>8</sup>, percebe-se o intuito de colocar à disposição da sociedade brasileira os mecanismos disponíveis, inclusive os autocompositivos. (NIEBUHR; OLIVEIRA; QUINT, 2018; PANTOJA; ALMEIDA, 2021).

Convém mencionar que não foi apenas a Resolução nº 125/2010 do CNJ, o CPC/2015 e a Lei nº 13.140/2015 que contribuíram para o incentivo ao fenômeno da consensualidade, mas, também, é imprescindível acrescentar a CRFB/1988, que positivou o direito de acesso à justiça. Desse modo, em uma interpretação ampla, acredita-se que as técnicas adequadas de resolução de controvérsias “[...] podem ser inseridas entre os mecanismos legítimos de acesso à justiça, previsto no art. 5º, XXXV, [...] na medida em que resolve a controvérsia de maneira adequada e, portanto, mais justa.” (CABRAL, 2017, p. 372).

---

<sup>6</sup> “Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.” (BRASIL, 2015).

<sup>7</sup> “Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.” (BRASIL, 2015).

<sup>8</sup> “Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.” (BRASIL, 2015).

Nesse sentido, o Estado Democrático de Direito, concebido a partir do advento da CRFB/1988, perpassa pela observância dos direitos fundamentais e humanos. A sobrecarga do Poder Judiciário macula o acesso à justiça, pois afeta a satisfação dos direitos dos cidadãos, que veem as demandas se prolongarem por anos até que sobrevenha sentença e, ainda assim, nem sempre têm seus direitos garantidos. Pontua-se que o desenvolvimento dos métodos em questão colabora “[...] para o exercício da cidadania e a concretização da democracia (conforme o Preâmbulo e o artigo 1º, *caput* e parágrafo único, da Constituição Federal), como a cultura política de participação do cidadão, potencializa o acesso à justiça [...]” (PANTOJA; ALMEIDA, 2021, p. 69). Logo, é necessário compreender que:

Então, se a premissa de que a Constituição Federal de 1988 inaugurou um novo paradigma normativo ao instituir o Estado Democrático de Direito, consagrando como seu núcleo a prevalência dos direitos humanos e a defesa dos direitos fundamentais, devemos discutir as razões das sistemáticas, e diversas delas recentes, violações democráticas e atentatórias a esse núcleo constitucional e fundante. (FERREIRA; LIMBERGER, 2018, p. 318).

Com efeito, verifica-se que a observância do princípio do acesso à justiça desenrola-se, inclusive, pela implementação de meios consensuais de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, a fim de garantir a utilização de um método adequado às especificidades de cada caso para que se consiga alcançar um resultado justo. Trata-se do “[...] direito à solução dos conflitos por meios adequados por sua natureza e peculiaridade.” (GORETTI, 2019, p. 24).

Segundo o CNJ, os conceitos de mediação e de conciliação consistem, respectivamente, em:

Uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o problema. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais ou complexos. A mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido, e pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades.

Método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma

efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes. (CNJ, 2021, não paginado).

Nota-se que a mediação, caracterizada como um dos métodos adequados de resolução de conflitos, revela-se como “[...] meio de pacificação social que auxilia os indivíduos envolvidos a buscar resolver e prevenir os conflitos de maneira pacífica e inclusiva, através do diálogo, com respeito ao outro, com ativa participação [...]” (VITÓRIO; SOUZA, 2019, p. 43).

Apesar de algumas diferenças, tais métodos fazem parte do tratamento adequado de conflitos e buscam a resolução da disputa. Por meio desse novo olhar sobre o conflito e sobre a maneira de resolvê-lo, acredita-se que os métodos acima referidos se consubstanciam em técnicas de autocomposição cujo implemento “[...] gera, em última análise, a criação de uma sociedade mais harmônica, com a restauração da almejada pacificação social.” (PANTOJA; ALMEIDA, 2021, p. 69).

Por isso, percebe-se que o incentivo à aplicação dos métodos consensuais de resolução de controvérsias está intrinsecamente ligado à concepção do acesso à justiça e da cidadania, pois a plena satisfação dos direitos dos cidadãos perpassa pela utilização do meio mais adequado às especificidades do caso concreto, o que propicia a necessidade de reflexão acerca da gestão adequada de conflitos, que será averiguada no tópico a seguir.

#### **4 A IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO ADEQUADA DE CONFLITOS**

A cultura da judicialização monopolizou, por muito tempo, o meio de resolver as controvérsias, de modo a obstar a reflexão sobre outros caminhos possíveis além da via judicial. Logo, é necessária uma transformação na concepção tradicional de resolução de conflitos e do próprio acesso à justiça, para que não seja contemplado somente sob a perspectiva de disponibilidade do serviço estatal, por meio do Poder Judiciário, mas, inclusive, sob a visão do modelo cooperativo e do fenômeno da consensualidade. Dessa forma, pontua-se que “o conflito se insere na lógica do inevitável, pois surge naturalmente do convívio, da interação entre indivíduos,

colocando-se perante eles como obstáculos a serem superados.” (GORETTI, 2021, p. 276).

É inegável perceber o estímulo do CPC/2015 à implementação dos métodos adequados de resolução de controvérsias. Conforme dados contidos no sítio eletrônico da DPE/RS, no dia 6 de abril de 2017 houve a publicação da Resolução CSDPE nº 03/2017, que criou o Centro de Referência em Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (CRMC/DPERS), em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), e promoveu os meios autocompositivos nos conflitos de famílias, especialmente em razão da grande quantidade de processos judiciais na área do Direito de Família (DPE/RS, 2018).

A Resolução nº 07/2017 regulamentou a atuação do CRMC e, no ano seguinte, a partir da Resolução nº 12/2018, houve a divisão do referido Centro em duas Câmaras, a saber: a Câmara de Autocomposição de Conflitos das Famílias e a Câmara de Autocomposição de Conflitos Cível (DPE/RS, 2018).

Para tanto, é necessário compreender que não foi apenas a sobrecarga do Poder Judiciário que impulsionou essa iniciativa da DPE/RS, mas também em razão de que se percebeu que o diálogo e a busca por consenso fazem parte da missão dessa instituição. Logo, observa-se que:

A Defensoria Pública é inserida no contexto da mediação de conflitos por dois fatores: inicialmente, é ela a instituição criada pelo constituinte de 1988 para promover a defesa judicial e extrajudicial daqueles desprovidos de Justiça Social, o que hoje representa significativa parcela da população. Segundo, a Defensoria Pública possui não só o dever, mas a obrigação de promover o acesso à justiça daqueles. (VILLAÇA; CAMELO, 2015, p. 248).

Por conseguinte, a partir do referido Centro, a DPE/RS criou as Oficinas das Famílias com o intuito de fomentar a pacificação dos conflitos familiares, de modo a estimular o desenvolvimento da autonomia do cidadão na busca pela resolução de disputas. A criação desse projeto pioneiro no Brasil contou com a participação dos servidores do CRMC e da CAC FAMÍLIA, sob a coordenação de Patrícia Pithan Pagnussatt Fan, Defensora Pública, a qual também é dirigente do Núcleo de Defesa do Direito das Famílias (NUDEFAM) (DPE/RS, 2018).

A ampliação do acesso aos meios consensuais pela Defensoria Pública realça o compromisso da instituição “[...] para a democratização do espaço da justiça que [...] não é acessado livremente, seja por restrições de ordem técnica, seja em razão da própria linguagem do Direito, entre outras.” (CARNIELLI, 2016, p. 23).

Nesse contexto, a partir da figura abaixo, verifica-se que entre 11 de agosto de 2017 a 3 de setembro de 2018 foram realizadas mais de 800 sessões de mediação realizadas, sendo que, dentre elas, 258 obtiveram termo de entendimento final.

Tabela 1 - resolução extrajudicial de conflitos no período de agosto de 2017 a setembro de 2018

Procedimentos	Total realizado
Instauração de procedimentos	585
Sessões realizadas	828
Termos de entendimento provisório	118
Termos de entendimento final	258

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do Relatório Anual de Atividades, DPE/RS, 2018.

Ademais, no relatório seguinte cujos dados foram obtidos entre setembro de 2018 a setembro de 2019, observa-se que foram 754 sessões promovidas, de modo que houve 153 termos de entendimento finais. Veja-se:

Tabela 2 - resolução extrajudicial de conflitos no período de setembro de 2018 a setembro de 2019

Procedimentos	Total realizado
Instauração de procedimentos	463
Sessões realizadas	754
Termos de entendimento provisório	144
Termos de entendimento final	153

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do Relatório Anual de Atividades, DPE/RS, 2019.

O relatório de 2020, por sua vez, que apresentou os dados de outubro de 2019 a 25 de setembro de 2020, refere a realização de 584 sessões, dentre as quais 257 resultaram em acordo.

Tabela 3 - resolução extrajudicial de conflitos no período de outubro de 2019 a setembro de 2020

Procedimentos	Total realizado
Famílias atendidas na Oficina	382
Oficinas realizadas	28
Procedimentos de mediação iniciados	640
Sessões realizadas	584
Termos de atendimento (pré-mediação)	215
Termos que resultaram em acordo	297
Constelações realizadas	44
Conciliações realizadas	83
Petições em processos em andamento	49
Iniciais de homologação de termos	184

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do Relatório Anual de Atividades, DPE/RS, 2020.

Além da análise dos dados quantitativos, convém esclarecer que nas tabelas 1 e 2, referentes aos relatórios de 2018 e 2019, nota-se que o número de procedimentos é menor que o número de sessões realizadas. Isso ocorre porque cada procedimento é uma mediação e pode gerar diversos atendimentos, a depender da complexidade do conflito e da relação entre os sujeitos envolvidos. Além disso, quanto à tabela 3, percebe-se que o número de famílias atendidas é, igualmente, inferior à quantidade de sessões. Esse cenário existe porque as disputas familiares demandam, em geral, a participação de outros membros das famílias, a exemplo da participação dos avós em conflito de pensão alimentícia, o que gera um aumento no número de atendimentos (BASSO, 2021).

Outrossim, verificou-se a queda do número de sessões realizadas entre 2018 e 2020. Segundo Margarete, essa diminuição em 2020, especialmente, ocorreu em razão da pandemia de COVID-19, que paralisou as atividades do CRMC nos meses de março e abril de 2020 e impossibilitou a realização de atendimentos presenciais (BASSO, 2021).

Diante disso, em razão da inviabilidade de realização de sessões presencialmente, buscou-se como alternativa o meio digital, que passou a ser utilizado como ferramenta para a continuidade das atividades do referido Centro (BASSO, 2021).

Os relatórios mensais de 2021, por sua vez, exprimiram os seguintes quantitativos:

Tabela 4 - resolução extrajudicial de conflitos no ano de 2021

Procedimentos	Total realizado
Sessões agendadas	1.832
Sessões realizadas	1.427
Sessões não realizadas	389
Termos de entendimento provisório	55
Termos de entendimento final	612

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do Relatório Anual de Atividades, DPE/RS, 2021.

Apesar dessa redução, os dados de 2021 demonstram que a quantidade de sessões realizadas aumentou, assim como o número de termos de entendimento final. Assim, pontua-se que o número de sessões de mediação promovidas pela DPE/RS e, sobretudo, a quantidade de termos que resultaram em acordo foi expressivo, mesmo durante a pandemia, que exigiu a reestruturação do funcionamento do CRMC.

Com efeito, essa iniciativa da DPE/RS propicia que muitos cidadãos desenvolvam a autonomia para resolver os próprios conflitos, de modo que, a partir da gestão adequada de conflitos, é possível alcançar uma manifestação consensual entre os sujeitos envolvidos: o acordo. Então, assim como a resolução das disputas é almejada, busca-se, igualmente, preservar os vínculos afetivos (GORETTI, 2021).

Dessa forma, acredita-se que a DPE/RS, na implementação de mediações no âmbito familiar, contribui para a democratização do acesso à justiça e, além disso, “[...] propõe-se que a cidadania seja tomada como o conceito instituinte da democracia, como a prática comunicacional de constituição e experimentação de sentidos do mundo e do sujeito [...]” (CARNIELLI, 2016, p. 28).

Logo, é perceptível que por intermédio das Oficinas das Famílias, a instituição oportuniza aos assistidos a resolução de conflitos familiares por meio dos métodos consensuais de resolução de controvérsias, a fim de promover o diálogo e a educação em direitos. Assim, a decisão sobre determinada disputa não é imposta por um terceiro, mas, na verdade, o acordo é formulado pelas próprias partes (VILLAÇA; CAMELO, 2015).

Essa busca pelo incentivo à comunicação como forma de auxiliar na resolução de controvérsias foi objetivo de pesquisa de satisfação nos anos de 2017 a 2019 e em 2021. No relatório de 2020 não existem dados sobre isso.

Tabela 5 - pesquisa de satisfação realizada entre agosto de 2017 a setembro de 2019

Resposta à pergunta: “Em sua opinião houve melhora no diálogo como resultado da mediação?”	Quantidade de respostas/porcentagem
Sim	518/73,58%
Parcialmente	110/15,63%
Não	25/3,55%
Sem resposta	51/7,24%

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do Relatório Anual de Atividades, DPE/RS, 2019.

No período acima informado, nota-se que 73,58% das pessoas que participaram das mediações promovidas pela DPE/RS perceberam que o diálogo se aperfeiçoou. Em contrapartida, 3,55% das pessoas não perceberam essa melhora (DPE/RS, 2019).

Destarte, observa-se que a percepção dos assistidos foi positiva em relação à melhora do diálogo com a mediação, tanto que mais de 73% das respostas foram nesse sentido, sem considerar aqueles que responderam parcialmente, o que também revela a contribuição desse método adequado para auxiliar na resolução dos conflitos familiares. Somando os dois, o quantitativo alcança 89,21%, que é um resultado expressivo.

Já no ano de 2021, a pesquisa de satisfação não foi aplicada no mês de janeiro e, em fevereiro, não houve resposta dos participantes, de modo que foi realizada nos meses de março a dezembro. A tabela a seguir expõe os quantitativos:

Tabela 6 - pesquisa de satisfação realizada nos meses de março a dezembro de 2021

Resposta à pergunta: “Em sua opinião houve melhora no diálogo como resultado da mediação?”	Quantidade de respostas/porcentagem
Sim	164/87,2%
Parcialmente	17/9,0%
Não	7/3,7%
Sem resposta	Não informado

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados do Relatório Anual de Atividades, DPE/RS, 2021.

Diante dos dados, observou-se que a média de indivíduos que sinalizaram “Sim” é de 87,2% (arredondando para uma casa decimal). Acrescendo-se o quantitativo de pessoas que optaram por “Parcialmente”, o total é de 96,3%. Em

comparação com o período de agosto de 2017 a setembro de 2019, as estatísticas revelam que houve melhora na percepção dos mediandos.

Desse modo, nota-se que a comunicação é fundamental para a formação do acordo entre as partes e para o restabelecimento de vínculos familiares. Por isso, ressalta-se “[...] a importância da linguagem enquanto elemento central na resolução de conflitos [...]” (CASTRO, 2020, p. 165).

Ademais, conforme o relatório da DPE/RS (2020), percebe-se que é importante destacar a economia gerada no período de 2017 a 2020, que se refere a um cálculo médio, o qual levou em consideração o número de procedimentos criados e o custo processual da ação de execução fiscal (valor de R\$ 4.300,00, conforme dados do CNJ, 2011). Em 2021, a economia foi ainda maior, pois correspondeu a mais da metade do montante referente ao período anterior.

Tabela 7 – Economia gerada entre 2017 e 2020 e no ano de 2021

Período	Economia gerada
2017 a 2020	R\$ 10.019.000,00
2021	R\$ 5.340.600,00

Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados dos Relatórios de Atividades, DPE/RS, 2020 e 2021.

Durante o período de análise, chegou-se à percepção de que a gestão adequada de conflitos não apenas estimulou o diálogo entre os sujeitos envolvidos em controvérsias familiares, mas, igualmente, observou-se um montante expressivo que demonstra a economia de custos gerada a partir da implementação de métodos autocompositivos, os quais “[...] podem atender muito exitosamente as necessidades das partes, de forma a maximizar seus interesses, de forma célere, segura e com baixos custos.” (KESSLER; TRINDADE, 2019, p. 587).

Outrossim, constatou-se que diversas famílias assistidas tiveram a oportunidade de optar pelos métodos adequados de resolução de conflitos, pois, a partir da Câmara de Autocomposição, aos assistidos foi propiciada uma compreensão sobre as controvérsias familiares e as técnicas disponíveis para alcançar a resolução das disputas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise acerca da garantia do direito de acesso à justiça perpassa pela superação da concepção de que se trata meramente de acesso à atuação estatal, através do Poder Judiciário. Busca-se, assim, ampliar o olhar sobre esse direito, a fim de propiciar o acesso à ordem jurídica justa e garantir o exercício da cidadania a partir do fomento dos meios adequados de resolução de controvérsias.

Nesse cenário, ressaltam-se as iniciativas a fim de estimular a gestão adequada de conflitos, como a Resolução nº 125/2010 do CNJ, o CPC/2015 e a Lei nº 13.140/2015, os quais empenharam esforços em incentivar a aplicação dos métodos autocompositivos de resolução de disputas, como a mediação e conciliação. Mas, também, inegável constatar que esses mecanismos possuem as bases oriundas na CRFB/1988 que, dentre diversos princípios, positivou o acesso à justiça cuja garantia perpassa, inclusive, pelos meios autocompositivos.

À vista disso, a gestão adequada de conflitos, sobretudo no âmbito familiar, foco desta pesquisa, perpassa pela lógica do diagnóstico, considerando as particularidades de cada controvérsia. Apenas a análise do caso concreto poderá esclarecer qual mecanismo é indicado para auxiliar na resolução.

No âmbito do Centro de Referência em Mediação e Conciliação da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, a partir da Câmara de Autocomposição de Conflitos das Famílias e das Oficinas das Famílias, constatou-se que muito se avançou na implementação dos métodos adequados de resolução de controvérsias com a iniciativa dessa instituição, o que se pode perceber a partir da quantidade relevante de sessões de mediação que findaram em acordo.

Apesar de ainda haver muito a ser feito para que haja a mudança da cultura da litigância, verifica-se a contribuição da DPE/RS para romper com esse paradigma. Os dados apontam que a mediação oferece subsídios para a construção do diálogo, de modo que evidencia a importância da linguagem e da comunicação na resolução de controvérsias, a fim de preservar os vínculos afetivos.

Além da contribuição positiva dos meios autocompositivos na resolução de controvérsias, importante mencionar, ainda, outro dado relevante que é a economia

gerada a partir da implementação das citadas técnicas. Essa redução de custos revela que os métodos consensuais não apenas propiciam a resolução adequada de conflitos, o fortalecimento da autonomia dos sujeitos envolvidos e o incremento do diálogo, mas, também, a eficiência econômica.

## REFERÊNCIAS

Assembleia Geral da ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 20 jul. 2022.

BASSO, Margarete de Souza. **Margarete de Souza Basso**: depoimento [ago. 2021]. Entrevistadora: Ana Beatriz Getelina Sousa. Canoas, RS, 2021.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 25 jun. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 24 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. 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: 12 jul. 2022.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 368-383, 2017. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumel/revistafonamec\\_numero1volume1\\_368.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/fonamec/volumes/volumel/revistafonamec_numero1volume1_368.pdf). Acesso em: 26 jun. 2022.

CADEMARTORI, Daniela Mesquita Leutchuk de; CADEMARTORI, Sergio. Cidadania e Direitos Humanos: A Contribuição Garantista. **Anais da Andhep**, Brasília: DF, 2009, p. 1-28. Disponível em: <http://www.andhep.org.br/anais/arquivos/Vencontro/gt1/gt01p02.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CARNIELLI, Fiorenza Zandonade. **A cidadania e a sua instituição**: estudo de comunicação pública sobre a Defensoria do Rio Grande do Sul. 2016. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/132811/000984912.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 02 jul. 2022.

CASTRO, Maíra Lopes de. **Teoria do agir comunicativo e métodos adequados de resolução de conflitos**: novos olhares sobre a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020.

CNJ, Conselho Nacional de Justiça (Brasil). **Conciliação e Mediação**. 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/>. Acesso em: 22 jul. 2022.

CNJ, Conselho Nacional de Justiça (Brasil). **Sumário Executivo do Relatório Justiça em Números 2020**. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB\\_V2\\_SUMARIO\\_EXECUTIVO\\_CNJ\\_JN2020.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_V2_SUMARIO_EXECUTIVO_CNJ_JN2020.pdf). Acesso em: 28 jul. 2022.

CUÉLLAR, Leila; MOREIRA, Egon Bockmann. Administração Pública e mediação: notas fundamentais. **Revista de Direito Público da Economia – RDPE**, Belo Horizonte, ano 16, n. 61, p. 119-145, jan./mar. 2018. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4241820/mod\\_resource/content/1/cu%C3%A9llar%20leila%3B%20moreira%20egon%20bockmann%20-%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABlica%20e%20media%C3%A7%C3%A3o%20....pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4241820/mod_resource/content/1/cu%C3%A9llar%20leila%3B%20moreira%20egon%20bockmann%20-%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABlica%20e%20media%C3%A7%C3%A3o%20....pdf). Acesso em: 25 jul. 2022.

DPE/RS, Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Mediação e Conciliação**: a resolução extrajudicial. Disponível em: <https://www.defensoria.rs.def.br/mediacao-e-conciliacao>. Acesso em: 20 jul. 2022.

DPE/RS, Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Relatório Anual de Atividades 2018**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por biagetelina@gmail.com em 20 jul. 2021.

DPE/RS, Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Relatório Anual de Atividades 2019**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por biagetelina@gmail.com em 20 jul. 2021.

DPE/RS, Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Relatório Anual de Atividades 2020**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por biagetelina@gmail.com em 20 jul. 2021.

DPE/RS, Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. **Relatórios Mensais de Atividades 2021**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por biagetelina@gmail.com em 06 jun. 2022.

FERREIRA, Rafael Fonseca; LIMBERGER, Têmis. Um diálogo sobre a autonomia da Constituição e os direitos humanos: aproximações hermenêuticas à noção de bloco de constitucionalidade. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 317-330, jan./abr, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rinc/a/zqdbwPcDZpgDStkGdp7xJZN/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 10 jul. 2021.

GORETTI, Ricardo. **Gestão adequada de conflitos**. Salvador: JusPodivm, 2019.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e acesso à justiça**. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2021.

JACQUES, Marcelo Dias; SPENGLER, Fabiana Marion. Novas perspectivas para a advocacia pública no Brasil: a Lei n. 13.140/2015 e a função consultivo-preventiva como instrumentos de solução de conflito. **Prisma Jurídico**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 111-147, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93449824005>. Acesso em: 22 jul. 2022.

KESSLER, Daniela Seadi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira (RJLB)**, Lisboa, ano 5, n. 4, p. 535-591, 2019. Disponível em: <http://www.ntrindade.com.br/wp-content/uploads/2020/07/Media%C3%A7%C3%A3o-sob-o-Prisma-da-An%C3%A1lise-Econ%C3%B4mica-do-Direito-Artigo.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2022.

MARASCA, Elisângela Nedel. Meios alternativos de solução de conflitos como forma de acesso à justiça e efetivação da cidadania. **Revista Direito em Debate**, Ijuí, v. 16, n. 27-28, p. 33-59, 2007. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/article/view/668>. Acesso em: 15 jul. 2022.

NIEBUHR, Pedro de Menezes; OLIVEIRA, Cláudio Ladeira de; QUINT, Gustavo Ramos da Silva. Relação entre a consensualidade administrativa e o modelo cooperativo do processo civil brasileiro: o contexto de criação das câmaras de mediação e conciliação na administração pública. **Revista Eletrônica Direito e Política**, Itajaí, v. 13, n. 3, p. 1541-1563, 2018. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/article/view/668>. Acesso em: 05 jul. 2021.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves de. Os Métodos “Alternativos” de Solução de Conflitos (ADRs). *In*: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). **Mediação de conflitos**: para iniciantes, praticantes e docentes. 3. ed. Salvador: JusPodivm, 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e Alteridade: a necessidade de “inovações comunicativas” para lidar com a atual (desordem) conflitiva. *In*: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar (org.). **Justiça restaurativa e mediação**: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

TRINDADE, Antônio Augusto Cançado. Dilemas e desafios da Proteção Internacional dos Direitos Humanos no limiar do século XXI. **Revista Brasileira de Política Internacional**, Brasília, DF, v. 40, n. 1, p. 167-177, 1997. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbpi/a/nKZwK7WVq9Khfh7K8WTnBR/?format=pdf>. Acesso em: 10 jul. 2022.

VILLAÇA, Eduardo Antônio de Andrade; CAMELO, Michele Cândido. A Defensoria como agente na mediação de conflitos. *In*: SOUZA, Luciane Moessa de (coord.). **Mediação de conflitos**: novo paradigma de acesso à justiça. 3. ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

VITÓRIO, Teodolina Batista da Silva Cândido; SOUZA, Alexsandrina Ramos de Carvalho. A mediação como instrumento de democratização do acesso à justiça e emancipação das minorias. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Belém, v. 5, n. 2, p. 35-55, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/288182245.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2022.