

## A DEFENSORIA PÚBLICA COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL

Ana Carolina Sampaio Pinheiro de Castro Zacher<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente texto traz um pouco do trabalho realizado pela Câmara de Conciliação Cível da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, especialmente no que se refere à intermediação das negociações de alguns dos acordos individuais firmados entre o Carrefour e os familiares de João Alberto de Freitas, morto nas dependências do hipermercado em 19 de novembro de 2020.

**Palavras-chave:** Solução extrajudicial. Função institucional prioritária. Conciliação. Cultura do litígio. Consensualidade. Direito Coletivo. Direito Individual. Judicialização. Educação em Direitos. Pacificação Social.

### ABSTRACT

This text brings some of the work done by the Civil Conciliation Chamber of the Public Defender's Office of Rio Grande do Sul, especially with regard to the intermediation of the negotiations of some of the individual agreements signed between Carrefour and the family of João Alberto de Freitas, killed on the premises of the hypermarket on November 19, 2020.

**Keywords:** Out-of-court solution. Priority institutional role. Conciliation. Litigation culture. Consensus. Collective Law. Individual Right. Judicialization. Rights Education. Social Pacification.

### RESUMEN

Este texto recoge parte del trabajo realizado por la Cámara de Conciliación Civil de la Defensoría Pública del Estado de Rio Grande do Sul, especialmente en lo que respecta a la intermediación de las negociaciones de algunos de los acuerdos individuales firmados entre Carrefour y los familiares de João Alberto de Freitas, asesinado en las instalaciones del hipermercado el 19 de noviembre de 2020.

**Palabras clave:** Solución extrajudicial. Rol institucional prioritario. Conciliación. Cultura de litigio. Consenso. Derecho Colectivo. Derecho individual. Judicialización. Educación en derechos. Pacificación social.

Não sei exatamente qual força me trouxe à Defensoria Pública.

---

<sup>1</sup> Defensora pública

Hoje, pensando sobre o assunto, não consigo ter, claramente, uma conclusão sobre o caminho certo que trilhei para chegar até aqui. Creio ter sido acaso.

Certamente não foi solidez institucional, inexistente ao tempo da minha formatura, no início dos anos 2000. Também não foi o alto conceito sobre a carreira que eu tinha plasmado em minha mente, visto que a noção de Defensoria Pública era a rasteira e digna de quem de fato a desconhece: advogados dos pobres. Também certamente não eram os rendimentos ou o status reservado aos integrantes da carreira, até porque essa espécie de chamariz nunca foi o que me moveu. Acredito ter sido a força do desconhecido, sensação de que ali estava uma instituição que de alguma forma um tanto misteriosa, confesso, se coadunava com minha forma de pensar, de ver o mundo, de sentir. O desafio da novidade.

Lembro claramente morar pertinho da antiga sede, que ficava, tímida, na Rua Jerônimo Coelho. Desde cedo da manhã, filas se formavam ali na frente, por pessoas em busca de soluções, de alento. Todos os dias, inverno e verão. Eu ainda era estudante, jamais entrei naquele pequeno prédio. Ao passar por ali inevitavelmente me atinha àquelas pessoas, às expressões, aos diálogos. Era magnético. Eu não tinha noção, mas a semente estava plantada.

Durante a faculdade, tenho a recordação de sempre ter gostado de Direito de Família, de Direito Penal, de Direito do Consumidor, de Direito da Infância (ou Direito das Crianças, como ensinava meu querido Professor Domingos Dresch da Silveira). Era atraída por atender pessoas, dar rosto às demandas, enxergar as lágrimas e muitas vezes o sangue nos problemas. Costumo brincar que o Tributário, o Empresarial, e os outros primos “ricos” lamentavelmente nunca me atraíram muito. Eu sabia que minha vida profissional seria em função do ser humano.

Jamais fui vocacionada para magistratura, apesar de vivenciar dentro de casa o exemplo trazido pelo integrante mais irrepreensível de toda a carreira, meu pai. Ministério Público? A rejeição à parte acusatória neutralizou rapidamente o amor que eu tinha à função de *custus legis*. Advocacia! Cresci em um escritório, enxergando na minha mãe o perfeito perfil de mulher e profissional que eu almejava ser. Mas trabalhar na iniciativa privada seria minha ruína, pois sou desprovida da capacidade e habilidade de saber cobrar.

Defensoria Pública, naquele momento, veio como a cura de todos os males. Poderia praticar uma espécie de advocacia sem me preocupar em cobrar honorários. Poderia pagar minhas contas, mesmo sabendo das limitações dos rendimentos do funcionalismo público. Parecia perfeito.

Incauta! Mal sabia eu que estava ingressando numa instituição fonte inesgotável de garantia de direitos, das mais diversas formas, das mais diferentes fontes. E digo isso porque mesmo após quase 13 anos de exercício do Defensorar sigo descobrindo a cada dia novas facetas dessa instituição que tanto me fascina.

Desde meu ingresso na Defensoria Pública, já trabalhei em quase uma dezena de municípios, realizei mutirões, atendi em presídios, delegacias de polícia, tribunais, calçadas, bancos de praça, postos de gasolina e onde quer que eu estivesse. Sou Defensora Pública em tempo integral. Tive a oportunidade de atuar em todas as áreas do Direito, em especial judicialmente. Litigando como atuação principal, que é o que aprendi a fazer na faculdade. Afinal, o que é ser bacharela em direito senão o exercitar permanentemente a retórica?

Qual não foi minha surpresa quando, no início de 2020, mais precisamente no mês de abril, no início da gestão do Defensor Geral Antônio Flávio de Oliveira, o Subdefensor Geral Alexandre Brandão Rodrigues fez o convite para que eu coordenasse a Câmara de Conciliação Cível da Defensoria Pública, sucedendo a querida e competentíssima colega Rafaela Consalter? Privilégio e desafio extraordinários, que aceitei com muita honra.

Já trabalhava eventualmente na Câmara de Conciliação e muito admirava o trabalho feito. A consensualidade me encantava, mas era ainda um objetivo distante. Vista como uma solução alternativa, nunca prioridade, apesar de a nossa legislação determinar de outra forma (art. 4º, inciso II, LC nº 80/94 - Defensoria Pública tem como função institucional 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).

Mas a realidade, ao menos para mim, mudou naquele momento. O que já era uma tendência transformou-se em padrão.

Não há dúvidas de que a Defensoria Pública é a instituição mais indicada para promover a solução extrajudicial de conflitos. O cidadão aqui entra com um problema e daqui sai com a solução, sem precisar encaminhamento a qualquer outro órgão. Temos autonomia para esse tratamento e capacidade para gerenciar o fluxo integralmente, do início ao fim. Mas para isso precisamos quebrar os paradigmas da litigiosidade.

Temos muito arraigada a cultura do litígio, e não apenas entre os profissionais do Direito. A população também entende que a única ou melhor alternativa para a solução dos problemas é entregar ao árbitro conhecido como Judiciário, terceirizar. Não se enxergam como pessoas capazes de, sozinhas, solucionarem os próprios conflitos. Esse fato enfraquece a cidadania e retira das pessoas parte de sua autonomia e da autoestima. Pode não parecer tão grave à primeira vista, mas observando sob uma perspectiva macro, especialmente em comunidades mais vulneráveis, reflete de forma bastante nefasta. Esse grupo entende que depende de outras pessoas para terem uma resposta. Não compreendem, ainda, que esse poder está na mão de cada um deles. É uma transformação social a ser feita.

Esse esclarecimento, que nada mais é do que educação em direitos, deve iniciar já no primeiro atendimento do assistido. Ali, já é possível, apenas com mudanças de discurso e de escuta, alterar a predisposição daquela pessoa e encaminhá-la para a solução da demanda da forma menos traumática possível, sem a necessidade de um juiz. Mostramos que ela mesma, com algum auxílio, alguma facilitação, pode escolher seu destino, tem a capacidade de escrever sua sentença. Mais do que solucionar o conflito, é possível, ainda, restabelecer as relações entre as pessoas, recuperar a comunicação e restaurar o diálogo. É uma ação, duas, três ações judiciais a menos. É mais harmonia social.

Esse espaço deve ser ocupado pela Defensoria Pública pela conciliação e pela mediação e também pela educação em direitos que as acompanha. É espaço de prevenção de conflitos, de pacificação social. Estamos mostrando às pessoas, e essa é a principal função, que elas têm a capacidade de gerir sozinhas todas as áreas de suas vidas. Elas podem, com um tanto de serenidade, escutar o outro,

enxergar a si mesmas, dialogar e entender quais são as questões aflitivas que impedem a solução dos problemas. É o empoderamento pelo protagonismo, é ter maior confiança. E tudo isso resulta, ao final, na retomada na dignidade.

Essa é a pauta subjetiva, o que vem sob os problemas apresentados, atrás da dívida com o banco, do desentendimento com o vizinho. Todas as vezes que obtemos êxito na consensualidade, além de melhorarmos a comunicação entre as partes, nós deixamos de ajuizar uma ação judicial e construímos, aos poucos, o incremento da pacificação social.

É inegável a importância que todos esses fatores têm, especialmente para comunidades mais vulneráveis. Com o somar dos anos, o crescimento das crianças e o aumentar das famílias, esses exemplos positivos de fortalecimento da cidadania, de protagonismo, de dignidade garantida, são fortes políticas preventivas dos próprios conflitos.

Na Câmara de Conciliação Cível da Defensoria Pública acolhemos as pessoas que buscam o tratamento de conflitos das mais diversas origens: dívidas de consumo, desentendimento entre vizinhos, débitos referentes a moradia (alugueis e condomínio), responsabilidade civil em geral. Muitos desses cidadãos sequer imaginam que a solução depende apenas deles próprios, com a facilitação da Defensoria Pública. Aqui chegam sem orientação, mas surpreendentemente buscando litígio. Não demora muito para que percebam ser mais rápido, econômico e efetivo quando optam por conciliar.

Em janeiro de 2020 a Câmara de Conciliação Cível recebeu um e-mail um pouco diferente daqueles que estamos habituadas a abrir. Tratava-se de um pedido feito pelos procuradores da companheira e da enteada do senhor João Alberto Silveira Freitas, morto nas dependências do Carrefour há exatos dois meses, para que a Defensoria Pública intermediasse o diálogo com o hipermercado.

Evidentemente a resposta, ainda mental e instintiva, foi positiva.

Todavia, confesso que ao tomar alguns minutos para redigir a resposta que de início parecia óbvia, fiquei um tanto reticente, pois a solicitação, surpreendente, destoava em muito das situações que permeiam nossa rotina.

Quem bate à nossa porta não tem advogado, não tem representante, não tem orientação. Vem desprotegido. Vem justamente em busca de aconselhamento, de instrução e de representação jurídica. De mãos vazias, absolutamente vulnerável, buscando um suporte de confiança. Mas não era o caso, bem ao contrário. Estava frente a partes muito bem assistidas.

Então, como justificaria a atuação da Defensoria Pública para interessados com representantes particulares, pagos? Escapando ao embasamento da hipossuficiência financeira e, considerando a permanente deficiência numérica nos quadros de integrantes da carreira – nunca seremos suficientes para atender a sempre crescente população vulnerável –, eu precisava ter firmeza sobre legalidade da atuação naquela situação.

Conversando com a colega Rafaela Consalter, primeira dirigente da Câmara de Conciliação Cível e expondo a peculiaridade do atendimento que chegara em minhas mãos, a conclusão foi rápida: como instrumento de pacificação social, nossa função em conciliação não é representar qualquer das partes, mas dirimir o conflito, primar pelo consenso. É função institucional promover, de forma prioritária, a solução extrajudicial de conflitos. Na posição de conciliadora, inclusive, estou impedida de atuar em favor de alguma das partes, tendo obrigação de manter a postura de neutralidade. Meu olhar e minha atuação como conciliadora é sobre o conflito, e não sobre as pessoas. Tanto é assim que, nas situações tratadas pela Câmara de Conciliação Cível, caso seja necessário ajuizar ação no insucesso do diálogo, preciso encaminhar a outro colega, estando impedida de agir.

Essa hesitação inicial deixou bem clara a forma como a cultura do litígio está ainda arraigada, mesmo naqueles que trabalhamos com a consensualidade. Um ato falho meu ao pensar na representação das partes. Apesar de ter rapidamente reconstruído o posicionamento de cada participante na relação, o costume, o hábito, ainda estão lá.

Sentindo-me segura para prosseguir no atendimento e firmada a atribuição da Defensoria Pública para a questão, formalmente pus a Câmara de Conciliação à disposição para o atendimento. Nesse meio tempo, o pai do senhor João Alberto,

por intermédio de seu procurador, também buscou a Câmara de Conciliação para a intermediação do diálogo com o Carrefour.

Falar de João Alberto e do Carrefour na mesma frase nos remete, imediatamente, à questão do racismo. É automático, é umbilical. Desde o dia da morte de João Alberto nas dependências do hipermercado, a discussão sobre essa forma de discriminação, de preconceito, é a questão central sobre a tragédia.

Tanto é assim que a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul ajuizou ação civil pública pleiteando danos morais coletivos e sociais em razão desse episódio, falou-se da necessidade da eliminação da discriminação racial. Combatendo-se o racismo, discutiram-se danos patrimoniais e extrapatrimoniais causados à coletividade, apontando-se diversas violações de direitos humanos. Trazendo à baila o racismo, a ação civil pública tencionava garantir a todos os consumidores, independentemente da orientação sexual, da raça, da cor da pele, da origem, da condição financeira, enfim, independentemente das suas características individuais, o direito de realizar suas compras sem correr o risco de sofrer lesões de qualquer natureza e, especialmente, de não sofrer violação à sua dignidade, à sua incolumidade física e à sua vida.

De outra banda, a Câmara de Conciliação Cível tratava da composição dos danos sofridos pela companheira, enteada e pai de João Alberto. Aqui, portanto, falamos de direito individual puro (ou heterogêneo), cujo viés de discussão, abrangência, requisitos, são absolutamente diversos dos danos coletivos.

Considerando, então, a provocação por parte da companheira, da enteada e do pai do senhor João Alberto, enviamos ofício-convite ao Hipermercado Carrefour para que se manifestasse quanto à participação nas tratativas extrajudiciais, visto que a conciliação depende, em primeiro lugar, da autonomia da vontade.

O convite foi de pronto aceito, o que possibilitou o agendamento dos primeiros encontros virtuais.

Entendi por bem separar as sessões da companheira, da enteada e do pai, levando em conta a diversidade dos interesses. Cada situação fática, cada emoção, cada envolvimento pessoal absolutamente diverso. Misturá-los poderia conturbar as

sessões e acirrar os ânimos, especialmente levando em conta que as negociações coletivas estavam ocorrendo simultaneamente.

Assim dividido, iniciaram-se as reuniões. Em algumas oportunidades intuí pela realização de encontros individuais, ou seja, com apenas uma das partes, sempre com o conhecimento dos demais, mantendo a lealdade. Foi importante para que eu pudesse entender os interesses, os posicionamentos e também os ânimos, para só então elaborar uma conclusão concreta de como poderia ser conduzida a negociação.

Prosseguimos com encontros por videoconferência, telefone e até e-mail. Muita troca rica de informação, exposição de emoções. Logo de saída percebi a clara disposição em não judicializar a questão, mas o ruído que os sentimentos envolvidos geraram era grande e dificultou a definição de critérios objetivos para a negociação. Considerando a natureza do fato de que se buscava a reparação, não podia ser diferente. Entre companheira, enteada e pai do senhor João Alberto e o Carrefour, não estávamos frente a um relacionamento a ser mantido no futuro, mas, ao mesmo tempo, era necessário estabelecer confiança entre as partes interessadas para que o diálogo se estabelecesse franco e profícuo.

As partes estavam frente a duas alternativas bastante claras: resolver consensualmente ou judicializar. Esse é o dilema que paira sobre todas as pessoas que buscam o extrajudicial: optar pelo caminho seguro da extrajudicialidade mantém viva a curiosidade sobre qual seria, afinal, o desfecho da ação judicial.

Na posição de neutralidade de conciliadora, impossível ignorar as inúmeras vantagens do consenso. A quase aleatoriedade das sentenças não é atraente, a não ser quando absolutamente necessária. Quando reunidos para buscar o entendimento, não temos adversários, enfrentamos relação de confiança. Sentamos lado a lado (inclusive em mesa propositalmente redonda, quando as sessões são presenciais) para juntos atacarmos o problema. A solução é construída pelas partes, que caminham unidas, e não em posições antagônicas. Não há embate, há colaboração e protagonismo das partes (é o que se espera e se incentiva). A decisão é fruto da vontade de ambos, e não de um terceiro (juiz), estranho ao conflito e desconhecedor da realidade dos envolvidos. Pelo método cooperativo, alcança-se a



solução rapidamente, enquanto em juízo leva-se anos. Nem sempre uma sentença aparentemente favorável traz satisfação integral à parte exitosa, pois ainda está sujeita à conhecida litigiosidade remanescente, estado de descontentamento resultante de todo o desgaste emocional gerado pelo longo processo judicial. Esse fenômeno não tem espaço na conciliação, que prima pela harmonia e pela solução pacífica da controvérsia, sem que persista qualquer animosidade.

Há que se reconhecer que judicializar a solução de um conflito é uma forma de terceirização e de renúncia. Reconhecemos não termos a capacidade de solucionar nossas controvérsias, abrimos mão desse direito, dessa possibilidade tão valiosa. E ao fazermos isso estamos abrindo mão também da nossa ampla liberdade em decidir nosso destino conforme nossos interesses para voluntariamente nos submetemos à vontade de um terceiro que é distante da nossa realidade, dos nossos desejos e do próprio conflito.

Em um exercício de conjectura, é autorizado afirmar que uma ação indenizatória com esse perfil, que versa sobre a morte de uma pessoa nas dependências de um hipermercado, com as circunstâncias fáticas e midiáticas que acompanham o caso João Alberto e Carrefour, facilmente alcançaria uma década de tramitação. Qual das partes teria interesse em ver isso se concretizar? Nenhuma delas, certamente.

Os familiares de João Alberto atravessariam verdadeiro calvário emocional, em uma ação onde seria esmiuçada a íntima relação de cada um deles com o falecido. Testemunhas, fotos, cartas, detalhes da privacidade, tudo viria à tona, pois importantes para o deslinde ao processo, onde tudo, por regra, deve ser provado. O que não está nos autos não está no mundo. Aqui, a mídia certamente atuaria com liberdade, divulgando cada etapa galgada, registrando de forma indelével o sucesso ou o fracasso, tanto o que se queria mostrar como o que se desejava esconder. Não há acordo, não há ajuste, parte-se para o xadrez, em uma partida que nenhum dos jogadores entra para perder.

Prejuízos diversos, mas igualmente danosos, suportaria o Carrefour, que teria sua imagem exposta por anos em vinculação a esse triste evento. A deterioração da reputação, aos poucos construída, poderia nunca ser recuperada. Comprometer-se

com ações positivas, como a promoção de mudanças nas políticas da empresa, mostrar empatia e prestar auxílio permanente aos familiares da vítima, de forma espontânea, antes do ajuizamento de qualquer ação evidencia boa-fé, mas talvez não fosse o suficiente. Figurar como réu em ação indenizatória com repercussão mundial pode trazer um abalo irreversível na imagem da empresa.

E foi ponderando esses elementos que firmamos a necessidade do tratamento consensual. De início, o mais importante era definirmos os objetivos, sempre tendo em mente que não se tratava de ganhar ou perder, como muitas vezes podia parecer, mas sim chegarmos a um denominador que fosse satisfatório para ambas as partes.

Porém, há que se reconhecer que as circunstâncias do fato que nos levou até ali, a morte de João Alberto, envolvia muito além da perda de um familiar, um evento por si terrível. Envolvia mídia mundial, interesses difusos, negociações coletivas, discussão sobre racismo, empresa multinacional. Muitas pessoas, muitos interesses, convergentes e divergentes. Fatores que sequer conseguimos reconhecer.

Viabilizar a conciliação dependia do destaque do que de fato importava e da delimitação do problema, afastando-se o que atrapalhava, clareando a comunicação entre as partes.

Não era lugar para discutirmos racismo de forma ampla, especialmente como balizador indenizatório, esse tema tinha seu posto já reservado: ação coletiva, ação criminal. A questão discriminatória, primeiro ponto sempre evidenciado e lembrado quando se fala em João Alberto, não podia ser protagonista ali. A morte de João Alberto: a perda do companheiro, do filho, do padrasto, a relação de dependência econômica, caso existente. A limitação de como o fato morte repercutiu na vida desses familiares, e apenas deles, examinando a relação direta de causa e efeito. Danos patrimoniais e extrapatrimoniais.

Foi um exercício constante e árduo de consolidar de que esse era o objeto a ser tratado, essa era a controvérsia. Não podíamos estender para a questão racial ampla, para a mudança de política da empresa, nada que se imiscuisse em tema de direitos coletivos ou já abrangido pela ação civil pública em trâmite. De forma alguma poderíamos balizar interesses individuais por argumentos de danos coletivos,

sob pena de perdermos o equilíbrio e inviabilizarmos a negociação. Não podíamos sair dos eixos: danos morais e patrimoniais a cada um dos familiares, discutidos individualmente.

Em pouco tempo construíram-se as composições referentes à enteada e ao pai do senhor João Alberto, mas a negociação restou truncada quanto à companheira, senhora Milena, que o acompanhava no hipermercado no momento da morte.

Com o avançar do tempo imaginei que não fôssemos prosseguir nas negociações, aceitei inclusive o encerramento das tratativas, visto que as propostas de ambas as partes em muito se afastavam. O diálogo estava bastante ruidoso e os interessados não caminhavam juntos. Apesar das tentativas me vi incapaz de reaproximá-los, ao menos naquele momento. Deixei a cargo das partes solucionar os problemas, entenderem que a aproximação das pretensões era necessária para podermos prosseguir. Fiz questão de firmar que o objetivo era definir o valor dos danos morais e patrimoniais para a companheira. Estava evidentemente insatisfeita com esse encerramento do diálogo sem qualquer definição, mas era necessário um tempo de maturação.

Após um curto intervalo, o Carrefour tomou a iniciativa de propor o que entendia ser o valor adequado para o balizamento da indenização, tanto para danos morais quanto para patrimoniais, e o fez por meio de uma notificação extrajudicial diretamente à companheira do falecido, a senhora Milena, expondo seus motivos. Feito isso recebi contato com a solicitação para que retomasse a intermediação, o que de pronto aceitei. Após conversa privada com os representantes da companheira do senhor João Alberto, marcamos uma reunião virtual privada, na qual pude conversar com a senhora Milena e entender qual a percepção dela quanto ao momento e quais as pretensões e expectativas quanto ao futuro. Por meio desse encontro foi possível compreender bem as angústias e esclarecer algumas pendências e questionamentos quanto aos fatos até ali sucedidos, essencial para auxiliar a dissipar aqueles ruídos que obstaculizavam o diálogo. Por minha parte também tive a oportunidade de assimilar com maior propriedade os parâmetros da negociação visto que, evidentemente, havia uma certa margem a ser considerada. A

partir desse fato o diálogo foi retomado e alcançou-se, ao final, e em pouquíssimo tempo, um acordo. O último que faltava para a composição dos danos civis dos familiares de João Alberto.

Em menos de seis meses, a solução foi construída. Desnecessário desgaste significativo, reunião de documentos para a comprovação de dano material (a composição foi feita por livre ajuste, sem qualquer prova exigida), baseada exclusivamente no diálogo e no equilíbrio. Sobreveio pouquíssima exposição na mídia.

Judicialmente a trajetória seria mais benéfica para alguma das partes? Nunca saberemos. Monetariamente, talvez fosse um pouco diferente, apesar de que, sob meu ponto de vista, tenha sido o acordo muito bem dosado. De resto, certamente seria muito mais sofrida. Desgastante. A vida íntima da senhora Milena, a companheira de João Alberto, seria exposta, assim como a do falecido e de toda a família. Isso é natural, e seria esperado que acontecesse, afinal, provas devem ser feitas em ação judicial. Mídia é acionada, audiências aconteceriam, dezenas de testemunhas seriam ouvidas, revolvendo detalhes da vida do casal e do homem já falecido. O Carrefour teria sua imagem ainda mais desgastada, com a permanência do assunto nas discussões acaloradas das redes sociais. Anos se arrastariam até que uma sentença definitiva chegasse. Talvez essa sentença não agradasse a nenhuma das partes, isso acontece com certa frequência. Resultados de ações judiciais são imprevisíveis, especialmente quando se fala em danos morais. São situações onde até mesmo a parte exitosa pode sair insatisfeita, tamanha a expectativa que se cria nessa espécie de demanda. E mais: certamente seria uma ação que não atenderia ao princípio da duração razoável do processo, nos termos constitucionais.

Detalhes da negociação, valores, argumentos, reuniões, nada disso posso expor por se tratar de conteúdo protegido pela confidencialidade, um dos princípios que informam a conciliação. Mas ainda que assim não fosse, nada dessas minúcias importam, em verdade.

O que de fato é importante é entender que devemos ter um olhar diferenciado para o tratamento e a solução de conflitos. Devemos dar um passo para trás e

enxergarmos os problemas de uma forma diferente como vínhamos enxergando até hoje. É necessária uma mudança de paradigma.

Mais do que a existência de normas e disposições legais em geral, que já temos a contento, nosso crescimento e evolução como sociedade depende da valorização da cultura da conciliação.

Apenas o exercício constante da consensualidade garantirá o fortalecimento da cidadania e, especialmente, a tão buscada pacificação social.

A Defensoria Pública, comprometida com a busca da concretude de cada uma das garantias constitucionais, faz mais do que aguardar passivamente a chegada das demandas para a adequação ao procedimento conciliatório: fazemos a busca ativa e, na condição de agentes de transformação social, levamos às comunidades programas de educação em direitos.

Talvez, em tempo mais curto do que imaginamos, poderemos tornar a conhecida “solução alternativa de conflitos” na via ordinária de resolução, tornando-se o instrumento mais completo do exercício de cidadania.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994. Lei Orgânica da Defensoria Pública. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 633, 13 jan. 1994.

COSTA, Domingos Barroso da. GODOY, Arion Escorsin de. **Educação em Direitos e Defensoria Pública**: Cidadania, Democracia e Atuação nos Processos de Transformação Política, Social e Subjetiva. Juruá: Curitiba, 2014.

ROSENBLATT, Ana. KIRCHNER, Felipe. BARBOSA, Rafael Vinheiro Monteiro. CAVALCANTI, Ricardo Russel Brandão. Manual de Mediação Para Defensoria Pública. Brasília, DF: CEAD/ENAM, 2014. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=21508>. Acesso em: ago. 2021.