



RESOLUÇÃO DO PLENO DO CONDEGE Nº 1, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2024.

Dispõe sobre a Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos da Defensoria Pública.

O PLENO DO CONSELHO NACIONAL DAS DEFENSORAS E DEFENSORES PÚBLICOS-GERAIS - CONDEGE, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art 9º, Inciso V, do Estatuto Social e em conformidade com a Portaria da Presidência nº 03/2024,

CONSIDERANDO que a concepção atual sobre o acesso à justiça não se limita ao acesso ao Poder Judiciário, representando, fundamentalmente, o acesso à ordem jurídica justa, que tem como bases elementares, dentre outras dimensões:

- a) o direito à informação, orientação jurídica e educação em direitos e deveres necessários ao exercício da cidadania;
- b) o direito à solução adequada dos conflitos, por instituições organizadas e pessoas qualificadas;
- c) o direito a uma justiça multiportas, que proporcione canais, procedimentos e mecanismos plurais de tratamento e solução dos conflitos;
- d) o direito à remoção de todos os obstáculos que se anteponham à plena realização do acesso à justiça;

CONSIDERANDO que há duas perspectivas relacionadas à política pública de tratamento adequado dos conflitos:

- a) a que trata os conflitos globalmente, considerando a multiplicidade dos problemas sociais e a heterogeneidade das necessidades jurídicas da população, demandando o correto diagnóstico dos problemas, a prevenção dos litígios e a interlocução entre instituições;
- b) a que considera os conflitos de interesses individuais e coletivos à procura de solução adequada, pressupondo a utilização de métodos plurais de solução de conflitos, dentro ou fora do sistema de justiça;

CONSIDERANDO que as duas perspectivas são igualmente importantes, tendo a primeira a particular relevância de combater a violação de direitos, diminuir a litigiosidade contida e reduzir a quantidade de conflitos judicializados, e a segunda a virtude de oferecer uma tutela efetiva aos direitos dos cidadãos, mediante solução adequada, possibilitando a substituição da “cultura da sentença”, hoje predominante, pela “cultura da pacificação”;

CONSIDERANDO que a Emenda Constitucional nº 80/2014 incluiu a defesa extrajudicial dos direitos individuais ou coletivos dos necessitados dentre as missões constitucionais da Defensoria Pública;

que a Lei Complementar nº 80/1994 previu a promoção prioritária da solução extrajudicial dos litígios como dever funcional das defensoras e dos defensores públicos (art. 4º, inc. II); e que o Código de Processo Civil de 2015 estabeleceu à Defensoria Pública o dever de estimular a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos (art. 3º, § 3º);

CONSIDERANDO as Resoluções nº 45, 52 e 53 e da Organização das Nações Unidas, que proclamam, respectivamente, a “Década das Nações Unidas para Educação em Direitos Humanos”, o “Ano Internacional da Cultura de Paz” (2000) e a “Década Internacional para uma Cultura de Paz e não-violência para as crianças do mundo” (2001-2010), reconhecendo que a paz não é apenas a ausência de conflitos, mas um processo positivo, dinâmico e participativo de busca do diálogo e de soluções a partir de um espírito de entendimento e cooperação mútuos;

CONSIDERANDO os marcos normativos nacionais envolvendo o tratamento adequado e as soluções consensuais de conflitos, representados pelo I e II Pacto Republicano de Estado, pelas Leis nº 9.307/1996 (Lei de Arbitragem), 13.140/2015 (Lei Geral sobre Mediação e Meios Alternativos de Solução de Controvérsias) e 13.105/2015 (Código de Processo Civil), bem como pelas Resoluções nº 125/2010 e 225/2016 do CNJ e 23/2007 no âmbito do Poder Judiciário e 118/2014 e 179/2017 do CNMP no âmbito do Ministério Público;

CONSIDERANDO que as 100 Regras de Brasília sobre o Acesso à Justiça para Pessoas em Condições de Vulnerabilidade privilegiam a difusão, a utilização e a adequação dos métodos consensuais de resolução de conflitos envolvendo pessoas em situação de vulnerabilidade (regras 43 a 47), indicando expressamente a preferência por estes mecanismos quando a composição envolver disputas no interior de comunidades indígenas ou povos tradicionais (regras 48 e 49);

CONSIDERANDO a realização do ciclo de debates intitulado “ENCONTROS NACIONAIS SOBRE TRATAMENTO ADEQUADO E SOLUÇÃO CONSENSUAL DOS PROBLEMAS E CONFLITOS NO SISTEMA DE JUSTIÇA BRASILEIRO”, capitaneado pelo Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais (CEBEPEJ), sob a coordenação do Professor Kazuo Watanabe e da Ex-Ministra Ellen Gracie, o qual sediou, na Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, painel específico sobre a “DEFENSORIA PÚBLICA E O TRATAMENTO ADEQUADO E CONSENSUAL DOS CONFLITOS”;

CONSIDERANDO que o CONDEGE, em reunião realizada na sede da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, na data de 18 de setembro de 2024, declarou apoio ao Projeto antes citado, comprometendo-se a debater, fomentar e colher boas práticas sobre o tratamento adequado e as soluções consensuais de conflitos no âmbito da Defensoria Pública;

CONSIDERANDO, por fim, que a Portaria da Presidência nº 03/2024 instituiu Comissão Científica responsável pela elaboração da presente Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos da Defensoria Pública.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO E SOLUÇÕES

CONSENSUAIS DE CONFLITOS DA DEFENSORIA PÚBLICA

Art. 1º. Fica instituída a Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos da Defensoria Pública, com o objetivo de fomentar o acesso à justiça, priorizando a tutela extrajudicial dos direitos, o tratamento adequado dos conflitos e a solução consensual das controvérsias.

Art. 2º. São fundamentos da Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos da Defensoria Pública:

- I – a promoção dos direitos humanos e a disseminação da cultura da pacificação;
- II – a redução das assimetrias no acesso à justiça e a consideração das vulnerabilidades estruturais presentes na sociedade brasileira;
- III – a prevenção dos conflitos e o combate à violação dos direitos;
- IV – o respeito à autonomia e o estímulo às soluções consensuais;
- V – a promoção do protagonismo popular e a educação em direitos.

Art. 3º. Na implementação da Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos da Defensoria Pública, serão observadas as seguintes diretrizes:

- I – atuação organizada, planejada e coordenada da Defensoria Pública no tratamento adequado e soluções consensuais dos conflitos para a construção de consensos internos, estratégias conjuntas e valorização do princípio da unicidade institucional;
- II – diálogo com os Poderes Judiciário, Executivo e Legislativo, Ministério Público, Procuradorias Estaduais e Municipais, Ordem dos Advogados do Brasil, Tribunais de Contas, PROCON's, Agências Reguladoras, entidades da sociedade civil, movimentos sociais, universidades e instituições de ensino e pesquisa, dentre outras organizações, públicas e privadas, visando a prevenção dos conflitos, o estímulo às soluções consensuais e o incentivo às práticas restaurativas;
- III – criação de bases periódicas de dados, avaliação jurimétrica e diagnósticos quantitativo e qualitativo da atuação extrajudicial da Defensoria Pública, visando o monitoramento e a avaliação desta Política Nacional para uma atuação estratégica baseada em evidências;
- IV – revisão, aperfeiçoamento e institucionalização das boas práticas consensuais já existentes, incentivando a sua difusão;
- V – valorização do protagonismo institucional na obtenção de resultados socialmente relevantes à pacificação e do trabalho extrajudicial desenvolvido na Defensoria Pública, sendo recomendável a adoção de índices próprios nas avaliações funcionais, inclusive mediante promoções pelo critério do merecimento, quando cabível;
- VI – apoio de equipes multidisciplinares, visando ao assessoramento técnico e interdisciplinar;
- VII – revisão periódica e o aperfeiçoamento desta Política Nacional e seus respectivos programas.

Art. 4º. As Escolas da Defensoria Pública são órgãos de fomento à cultura do tratamento adequado e soluções consensuais dos conflitos, cumprindo-lhes:

- I – propor, realizar e apoiar, periodicamente, seminários, congressos, eventos e publicações sobre o tema, disseminando as boas práticas institucionais existentes;
- II – incentivar a construção e a divulgação de teses institucionais afetas à matéria;

III – promover a articulação e a integração de projetos com outras escolas da Defensoria Pública, bem como com escolas de outras instituições componentes do sistema de justiça, inclusive mediante convênios e parcerias;

IV – desenvolver conteúdo programático mínimo e implementar programas voltados à sensibilização e capacitação de defensoras e defensores públicos, servidoras e servidores, equipes técnicas, estagiárias e estagiários e demais colaboradores nesta temática;

V – oferecer programas voltados à formação técnica e continuada de mediadores, conciliadores e facilitadores de soluções consensuais de conflitos e práticas restaurativas.

§ 1º As Escolas da Defensoria Pública assegurarão a inclusão de módulos específicos voltados ao tratamento adequado e soluções consensuais dos conflitos nos cursos de iniciação e aperfeiçoamento funcional, auxiliando a construção da cultura de pacificação na Defensoria Pública.

§ 2º O acesso aos programas mencionados nos incisos IV e V será apoiado e fomentado pelos órgãos da administração superior da Defensoria Pública.

Art. 5º. Fica assegurada às Ouvidorias-Gerais da Defensoria Pública a participação nos processos de monitoramento e avaliação da presente Política Nacional, por meio de atividades de intercâmbio com a sociedade civil, estímulo à participação dos usuários e formulação de sugestões de aprimoramento das ações, políticas e programas.

Parágrafo único. Os programas de capacitação e formação continuada indicados no inc. IV do art. 4º poderão ser estendidos às Ouvidorias-Gerais, caso necessário.

Art. 6º. A Defensoria Pública incentivará a criação de Assessorias e Núcleos Especializados, dentre outros órgãos de fomento à atuação extrajudicial, cuja coordenação será atribuída, preferencialmente, aos profissionais com atuação na área, objetivando propor e planejar ações voltadas ao cumprimento desta Política Nacional, realizar convênios e parcerias, estimular programas institucionais, atuar na interlocução com outros atores e apoiar a realização da atividade-fim.

CAPÍTULO II

DAS ATIVIDADES EXTRAJUDICIAIS E SOLUÇÕES CONSENSUAIS

Seção I

Da informação, orientação jurídica e educação em direitos

Art. 7º. O direito à informação jurídica constitui uma das bases elementares do direito ao acesso à justiça, sendo o conhecimento dos direitos e deveres e a orientação jurídica indispensáveis ao exercício da cidadania.

Parágrafo único. A prestação da assistência jurídica integral e gratuita pela Defensoria Pública compreende as atividades de informação e orientação jurídica, em linguagem clara, simples e acessível.

Art. 8º. No contexto do acesso à justiça, as necessidades de informação e orientação jurídica podem recair sobre:

I – direitos e deveres, materiais e processuais, contidos no ordenamento jurídico;

II – portas, procedimentos e canais de acesso aos serviços jurídicos;

III – mecanismos consensuais de solução dos conflitos e práticas restaurativas.

§ 1º Constituem barreiras ao acesso à justiça os obstáculos que limitem ou impeçam o atendimento dessas necessidades.

§ 2º A Defensoria Pública atuará para reduzir as assimetrias informacionais que ofereçam barreiras ao acesso a direitos e serviços essenciais, incluindo os mecanismos de solução consensual dos conflitos e práticas restaurativas.

Art. 9º. A Defensoria Pública incentivará políticas, ações e programas de educação em direitos para a cidadania, internas e externas, que ofereçam formações, capacitações e atividades educacionais para o público atendido, visando o desenvolvimento de uma cidadania ativa.

§ 1º As atividades de educação em direitos deverão observar os fundamentos do artigo 2º desta Política Nacional, em especial o respeito à autonomia, o protagonismo das pessoas no tratamento dos próprios conflitos e a difusão da capacidade de autogestão dos problemas;

§ 2º Para cumprimento do estabelecido no caput, poderão ser firmadas parcerias com organizações da sociedade civil engajadas com a defesa de direitos humanos e que possuam experiência com a educação popular;

§ 3º As atividades de educação em direitos poderão ser realizadas pelos diversos meios e plataformas de comunicação, priorizando-se aqueles de uso comum e cotidiano do público atendido.

Seção II

Das Autocomposições e Soluções Consensuais

Art. 10. O acesso à justiça dirigido a indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade contempla as soluções consensuais dos conflitos, respeitadas as circunstâncias particulares das pessoas afetadas e a adequação da técnica ao conflito sob análise.

§ 1º À Defensoria Pública incumbe implementar e incentivar os mecanismos consensuais de solução de conflitos, em especial os métodos autocompositivos, tais como a negociação, a mediação, a conciliação, dentre outros meios considerados adequados;

§ 2º A Defensoria Pública zelará pelos princípios informadores dos métodos consensuais, em especial o respeito à autonomia de vontade, voluntariedade, informalidade e tomada de decisões informadas, primando pela adoção de uma linguagem clara, simples e acessível;

§ 3º Para desempenho das atividades mencionadas no caput, os órgãos de atuação poderão contar com o apoio técnico e interdisciplinar de equipes multidisciplinares.

Art. 11. À Defensoria Pública cabe ainda zelar para que nenhuma prática extrajudicial ou solução consensual reproduza discriminações ou violências de gênero, raça, classe, idade, ou qualquer outra condição social. Parágrafo único. Às pessoas com deficiência serão garantidos recursos de tecnologia assistiva e a possibilidade de tomada de decisões apoiadas, visando sua participação ativa nos métodos consensuais.

Art. 12. A Defensoria Pública poderá instituir Centros, Câmaras ou Núcleos de Mediação e Conciliação, visando atividades de tratamento e soluções consensuais dos conflitos. Parágrafo único.

As práticas extrajudiciais de tutela dos direitos e soluções consensuais de conflitos poderão ser exercidas na forma de mutirões, sessões concentradas ou serviços itinerantes.

Art. 13. A Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos da Defensoria Pública contempla práticas de justiça restaurativa, orientadas pela mudança dos paradigmas relacionais e pela construção comunitária, alicerçando-se na assunção da responsabilidade, na prevenção e reparação de danos, no fortalecimento das relações, na conscientização sobre violências motivadoras de conflitos e seus impactos sobre a coletividade.

§ 1º São princípios que orientam a justiça restaurativa: a corresponsabilidade, a reparação dos danos, o atendimento às necessidades de todos os envolvidos, a informalidade, a voluntariedade, a imparcialidade, a participação, a consensualidade, a confidencialidade, a celeridade e a urbanidade;

§ 2º As práticas restaurativas são recomendadas para prevenção de conflitos e reparação de danos, visando a formulação de um plano de estratégia com a participação de todos os envolvidos para reparar ou minorar os impactos;

§ 3º Em caso de instrução penal ou de medida socioeducativa é necessário que as partes recebam informação e orientação jurídica acerca da prática restaurativa utilizada e suas consequências.

Seção II

Das Autocomposições e Soluções Consensuais Coletivas

Art. 14. Nos conflitos coletivos, a atuação extrajudicial da Defensoria Pública observará os seguintes princípios:

I – melhor tutela do direito transindividual;

II – transparência e ampla publicidade;

III – participação, na metodologia mais apropriada ao caso concreto, do grupo titular da pretensão coletiva, visando a preservação dos interesses envolvidos e sua representatividade adequada;

IV – preservação da boa-fé objetiva, isonomia, proporcionalidade e segurança jurídica na previsão dos termos do acordo e na sua implementação;

V – efetiva e integral reparação do dano, priorizando tutelas específicas voltadas a satisfazer as necessidades das pessoas, grupos e comunidades atingidas, nas regiões afetadas.

§ 1º A Defensoria Pública garantirá, sempre que possível, a participação informada das pessoas, grupos e comunidades atingidas, sendo recomendável o uso de consultas, reuniões e audiências públicas, inclusive com o uso de meios eletrônicos, desde que adequado à hipótese.

§ 2º Na convocação de audiências públicas, voltadas a colher informações do público potencialmente atingido, terceiros interessados ou especialistas cujos conhecimentos sejam relevantes para a autocomposição coletiva, a Defensoria Pública observará a ampla divulgação de editais, antecedência mínima para a realização, local e horários apropriados à participação do público destinatário, garantindo-se ainda a participação dos presentes inscritos nos termos do edital e o registro do ato extrajudicial realizado.

Art. 15. Os conflitos coletivos poderão ser objeto de autocomposição parcial ou total, judicial ou extrajudicial, por meio de mecanismos adequados que viabilizem acordos coletivos, tais como negociação, conciliação, mediação e quaisquer outros métodos consensuais.

§ 1º Para cumprimento do estabelecido no caput, a Defensoria Pública poderá instaurar procedimento administrativo de apuração coletiva, valendo-se, se necessário, de seu poder de

requisição para coletar, de qualquer organismo público ou particular, certidões, informações, exames ou perícias, no prazo que assinalar;

§ 2º Os procedimentos do §1º deverão assegurar o acesso à informação, observando os princípios da duração razoável e da publicidade, respeitados o sigilo legal e a Lei Geral de Proteção de Dados.

Art. 16. Nos termos de ajustamento de conduta e na celebração de acordos coletivos, é recomendável a adoção de convenções processuais sempre que a adaptação procedimental permitir a adequada e efetiva tutela ao direito material.

Parágrafo único. A Defensoria Pública incentivará a formação de convênios e parcerias com órgãos e entidades públicas, de reconhecida capacidade institucional, objetivando consultas e manifestações sobre a viabilidade técnica, operacional e financeira das obrigações a serem assumidas em autocomposições coletivas.

Art. 17. Nos litígios estruturais e nos desastres ambientais e climáticos, a Defensoria Pública buscará, sempre que possível, a solução consensual, ainda que por etapas, dos problemas e conflitos envolvendo pessoas, grupos e comunidades atingidas, podendo se valer de reuniões técnicas, mesas de diálogo interinstitucional, fóruns deliberativos e do estabelecimento de governanças participativas.

§ 1º Nos conflitos apontados no caput, a Defensoria Pública atuará para garantir a representação e a participação informada dos interessados em eventuais procedimentos de negociação, mediação ou conciliação, valendo-se de técnicas de consulta, participação e controle adequados à realidade das pessoas envolvidas;

§ 2º Sempre que possível, e alinhado aos interesses das pessoas, dos grupos e das comunidades atingidas, a Defensoria Pública intermediará o diálogo entre as partes, Poderes do Estado, instituições e entidades envolvidas nos conflitos complexos e estruturais.

Art. 18. A Defensoria Pública poderá instituir ou participar de Comitês de Resolução de Disputas, visando o acompanhamento de políticas públicas, de planos de atuação estrutural e de contratos de longa duração prestados pela Administração Pública.

Seção III

Do Uso da Tecnologia e dos Sistemas e Plataformas Virtuais de Solução de Conflitos

Art. 19. É admissível o uso de tecnologias de informação e comunicação, de plataformas virtuais e de sistemas de inteligência artificial para auxiliar o tratamento adequado e as soluções consensuais dos conflitos pela Defensoria Pública.

§ 1º Os sistemas e plataformas mencionados no caput deverão observar os direitos humanos, os valores democráticos, a não discriminação, a acessibilidade, a proteção de dados pessoais e a segurança da informação;

§ 2º Os sistemas e plataformas utilizados pela Defensoria Pública deverão ser planejados, implementados e executados com base nos fundamentos descritos no artigo 2º desta Política Nacional, com foco na experiência do usuário, no design centrado no ser humano, na simplificação procedimental e na promoção da educação em direitos sobre o tratamento adequado e soluções consensuais de conflitos;

§ 3º Na página inicial do respectivo sítio eletrônico, a Defensoria Pública divulgará, em destaque e com linguagem simples, os métodos de soluções de conflitos, sistemas e plataformas virtuais adotados, com direcionamento à explicação sobre espécies e temas em que são mais empregados, além das formas de acessá-los.

Art. 20. As políticas implementadoras de sistemas e plataformas virtuais de soluções de conflitos pela Defensoria Pública observarão as barreiras tecnológicas que afetam a população brasileira, buscando reduzir as desigualdades no acesso à justiça e promover a inclusão digital.

§ 1º Constatada a vulnerabilidade digital ou tecnológica, consistente na ausência ou precariedade do acesso às tecnologias de informação e comunicação e aos serviços de conexão à internet ou na carência de adequada capacitação para o exercício da cidadania digital, caberá à Defensoria Pública facultar a realização do ato pela forma híbrida ou presencial, ou disponibilizar meios para que os interessados participem da sessão por videoconferência;

§ 2º A parte que sofrer com falhas de conexão de internet ou dificuldade de acesso aos sistemas e plataformas institucionais não poderá ser prejudicada quanto à sua oportunidade de participação, podendo solicitar a remarcação da sessão por videoconferência ou a realização por outro meio;

§ 3º Nos sistemas e plataformas institucionais de solução de conflitos será garantida a participação de pessoa com deficiência, com observância de recursos de tecnologia assistiva.

CAPÍTULO III

DA ATUAÇÃO DE MEDIADORES, CONCILIADORES E FACILITADORES

Art. 21. Para a consecução dos objetivos da Política Nacional de Tratamento Adequado e Soluções Consensuais de Conflitos, a Defensoria Pública poderá formar quadro interno de mediadores, conciliadores e facilitadores, desde que adequadamente formados e capacitados para o uso dos métodos consensuais de solução de conflitos e aplicação de práticas restaurativas.

§ 1º Para cumprimento do estabelecido no caput, a Defensoria Pública incentivará a criação de cadastro de profissionais, convênios e parcerias com entidades públicas e privadas, inclusive quanto à capacitação e realização de mediações, conciliações e práticas restaurativas;

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e facilitadores deverão se submeter a aperfeiçoamento permanente e a avaliação do usuário.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Oleno Inácio de Matos
Defensor Público-Geral do Estado de Roraima
Presidente do CONDEGE

Adegmar Pereira Loiola
Subdefensora Pública-Geral do Amapá

Maria Luziane Ribeiro de Castro
Defensora Pública-Geral do Mato Grosso

Vinícius Chaves de Araújo
Defensor Público-Geral do Espírito Santo

Pedro Paulo Gasparini
Defensor Público-Geral do Mato Grosso do Sul

Maria Madalena Abrantes Silva
Defensora Pública-Geral da Paraíba

Henrique Costa da Veiga Seixas
Defensor Público-Geral de Pernambuco

Carla Yáskar Bento Feitosa Belchior
Defensora Pública-Geral do Piauí

Cintia Regina Guedes
Subdefensora Pública-Geral do Rio de Janeiro

Clístenes Mikael de Lima Gadelha
Defensor Público-Geral de Rio Grande do Norte

Luciana Jordão da Motta Armiliato de Carvalho
Defensora Pública-Geral de São Paulo

José Leó de Carvalho
Defensor Público-Geral de Sergipe

Em 17 de dezembro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **OLENO INÁCIO DE MATOS, Defensor Público-Geral de Roraima, Presidente do CONDEGE**, em 17/12/2024, às 10:02, conforme horário oficial de Boa Vista/RR, com fundamento no art. 6º, § 1º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#), e Portarias DPG nº [877, de 1º de setembro de 2017](#) e nº [1251, de 15 de dezembro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.rr.def.br/autenticidade>, informando o código verificador **0641098** e o código CRC **11DB35B4**.



CONDEGE
Conselho Nacional dos Defensores e Defensoras Públicas-Gerais