



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DO AMAZONAS

II CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS - ANO DE 2017

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

Projeto: Suelen Paes dos Santos Menta – Defensora Pública

Conforme Edital n. 06/2017 DOE 07.07.2017, Ed. 475, pag. 1/13



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DO AMAZONAS

**PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE BOA PRÁTICA NO ÂMBITO DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS:**

DIÁLOGO COMPOSITIVO

Justificativa

O presente projeto de implantação da prática denominada diálogo compositivo surgiu da observação da Defensora Pública titular da 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial de que os assistidos que, diariamente, circulam na referida defensoria sentiam-se frustrados, em certa medida, de precisarem se dirigir a uma outra unidade da Defensoria Pública, a saber uma defensoria de atendimento cível, para serem efetivamente atendidos com o recebimento de documentos para ajuizamento de uma petição inicial ou mesmo para que um defensor público pudesse conduzir alguma providencia extrajudicial no intuito de solucionar sua demanda.

A partir disso, surgiu a ideia de, concomitante à entrega do encaminhamento para a competente unidade de atendimento cível, ofertar ao assistido a possibilidade de composição extrajudicial do conflito naquela mesma unidade, não obstante se tratar de uma unidade defensorial forense.

A motivação para a pratica é, portanto, decorrente da percepção de que, na compreensão do assistido, o fato de se lhe informar de que o serviço da Defensoria Pública é desempenhado de maneira descentralizada e encaminhá-lo para outro núcleo importa numa barreira a mais para que o problema dele seja resolvido, sem falar ainda em outros óbices como o custo com deslocamento e o tempo gasto.

Ademais, fora percebido, no decorrer da atuação em Defensoria Forense de Juizados Especiais que, no momento da conversa com o Defensor



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DO AMAZONAS

Público, no dia da audiência judicial, nem sempre, a real pretensão do assistido é deduzida na petição inicial elaborada pela unidade de atendimento, seja porque a própria pretensão do assistido se modificou ou mesmo porque tal pretensão não fora muito bem compreendida no início do atendimento.

Descrição Objetiva

A prática denominada diálogo compositivo consiste na oferta ao assistido em trânsito na 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial de participação em sessões de diálogo com o intuito de promover tentativas de solução extrajudicial de conflito, através do uso de técnicas e recursos operados pelo Defensor Público, fortalecendo, assim, a atuação extrajudicial da Defensoria Pública do Estado do Amazonas.

Trata-se de prática adotada na 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial, visando o atendimento efetivo e célere no primeiro contato estabelecido entre assistido e o Defensor Público.

A 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial fora recentemente estabelecida no mesmo espaço físico de funcionamento do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Nilton Lins. Circulam, diariamente, no local pessoas que buscam assistência jurídica da Defensoria Pública por terem processos nos Juizados Especiais localizados na Universidade (8o e 18o Juizados Especiais), alunos e pessoas que, ainda alheias ao serviço prestado pela Defensoria Pública, buscam orientação do núcleo de prática jurídica universitário para solucionar questões jurídicas ou mesmo obter aconselhamento jurídico. O referido núcleo universitário de prática jurídica, por sua vez, realiza uma parceria com a Defensoria Pública no sentido de encaminhar a essa instituição as demandas que chegam até si regularmente,

mas que não são atendidas lá em função do próprio escopo pedagógico do escritório modelo.

Dessa forma, diariamente a 11ª Defensoria Pública recebe pessoas que necessitam de orientação jurídica e que pretendem, como único recurso que imaginam estar à sua disposição, ajuizar demandas. A rigor, a 11ª Defensoria Pública deveria encaminhar essas pessoas às unidades de atendimento correspondente à demanda que elas apresentam.

O procedimento adotado é no sentido de fazer o registro do atendimento, breve triagem econômico-financeira, com a solicitação de documentos complementares, caso necessário, e a indicação e encaminhamento por escrito para a unidade de atendimento competente. Após esse procedimento, quando se trata de causa cível ou criminal de menor complexidade, ao assistido é ofertada a possibilidade de naquela mesma defensoria receber um atendimento extrajudicial, com foco na mediação de conflitos e/ou conciliação. Para tanto, é explicado ao assistido as vantagens de se optar por um mecanismo extrajudicial de conflito, a saber a maior autonomia de negociação entre os envolvidos, a economia de tempo e a conveniência de sair do atendimento que está sendo realizado naquele momento com um convite para que a outra parte envolvida no caso possa, em alguns dias, comparecer diante dela para uma conversa facilitada pelo Defensor Público, o qual utilizará ferramentas jurídicas e não-jurídicas para auxiliá-los, fornecendo, inclusive, os cenários de possibilidades com os quais elas podem lidar a depender de suas escolhas e atitudes.

Caso o assistido manifeste interesse e concordância, a ele é entregue



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DO AMAZONAS

uma carta/convite e ele é orientado a encaminhá-la a outra parte com o respectivo agendamento de data e horário para que ele retorne à 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial para o encontro.

Descrição Metodológica

A metodologia utilizada para a prática do diálogo compositivo advém de diversos mecanismos de gestão de conflitos e depende do tipo de conflito/demanda posta sob apreciação da 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial. Ela pode consistir em conciliação; mediação de conflitos, uma orientação jurídica esclarecedora acerca da pretensão das partes envolvidas; ou mesmo a facilitação de um diálogo não-violento entre as partes, utilizando-se princípios de comunicação não violenta, oriundos da técnica desenvolvida por Dr. Marshall B. Rosenberg, que busca identificar as necessidades das pessoas envolvidas num conflito com a finalidade de apresentá-las objetivamente e restabelecer uma escuta genuína de uma para com a outra pessoa.

Utiliza-se também a mediação quando é observado que a solução de um conflito depende de maior tempo para que as partes possam refletir acerca da relação existente entre elas. Nesses casos, são realizadas sessões de mediação que, normalmente, não ultrapassam 3 sessões, sendo cada uma delas semanal. Nesse caso, a mediação construtivista, com ou sem o foco da mediação familiar, a depender do caso.

Em alguns casos, um único encontro numa audiência extrajudicial de conciliação é suficiente para que as partes, com o auxílio do Defensor Público, alcancem um ajuste que satisfaça ambos os envolvidos, sem a necessidade de encaminhamento do assistido para a unidade de atendimento que faria o ajuizamento da inicial ou mesmo outra tentativa de composição de conflito.

Além disso, utiliza-se como base metodológica as premissas da cultura de paz, assim entendida pela UNESCO como um “conjunto de valores, atitudes, modos de comportamento e de vida que rejeitam a violência, e que apostam no diálogo e na negociação para prevenir e solucionar conflitos, agindo sobre suas causas”.¹ Nessa perspectiva, o trabalho de diálogo e composição é conduzido de maneira a apresentar aos assistidos horizontes de solução baseados não na competição, mas sim em cooperação, fazendo nascer e firmando neles uma conscientização quanto ao alcance de práticas baseadas na cultura de paz.

Com efeito, a metodologia é escolhida, caso a caso, pela Defensora Pública titular da 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial.

Em todos os casos, é apresentado às partes o que significa o diálogo compositivo, esclarecendo a elas que naquele contexto o Defensor Público agirá com neutralidade de imparcialidade, a fim de buscar a melhor solução para ambas as partes. É explicado ainda que a prática é facultativa e que as partes só devem prosseguir caso estejam à vontade e desejem optar por essa forma de solução de conflito.

As partes são ouvidas separadamente, de início, e, posteriormente são colocadas lado a lado para dialogar sobre a questão com a facilitação do Defensor Público.

¹Extraído de http://www.comitepaz.org.br/a_unesco_e_a_c.htm. Acesso em 15/07/2017.

As partes são ouvidas separadamente por, pelo menos, 20 (vinte) minutos, tempo este considerado pela prática como o mínimo necessário para que as partes possam, individualmente, expor seus desejos, queixas e angústias e, assim dar vazão a sentimentos negativos que a impedem de prospectar soluções amigáveis para o deslinde do conflito.

Após essa fase inicial, a Defensora Pública inicia a fase de perguntas de cunho reflexivo, indagando sobre a real pretensão e quais as necessidades do assistido. Caso entenda ser pertinente, a Defensora Pública fornece alguma orientação jurídica acerca das pretensões do assistido, sem emitir julgamentos acerca delas.

Por conseguinte, a defensora pública formula perguntas reflexivas sobre eventuais cenários de solução e indaga qual o posicionamento da parte acerca dos diversos cenários levantados, o que pode representar uma prospecção da relação entre as partes.

A partir de então, utilizando-se, se for o caso, de recursos de comunicação não-violenta, a Defensora Pública tenta ressignificar as angústias e reclamações da parte, transformando-as em sugestões de solução, expondo numa fala breve e objetiva ao assistido, para, ao fim, indagá-lo sobre sua concordância.

A partir de então, o procedimento é repetido igualmente com a outra parte.

Ato contínuo, as partes são colocadas lado a lado e a Defensora

Pública inicia o diálogo ressaltando positiva e objetivamente as demandas de ambas as partes e dá oportunidade a elas de proporem soluções. Caso não se chegue, por essa via, a uma solução, a Defensora inicia o relato de possibilidades de solução, dando enfoque jurídico, se necessário e adequado, para a pacificação daquela relação.

Geralmente, nessa fase, as partes já demonstram sua decisão de elaborar um acordo ou mesmo a de deixar o caso para a instância judicial. Caso isso ocorra, a Defensora Pública, antes que uma atmosfera de pessimismo e hostilidade se instale, propõe que as partes retornem num outro momento e informa que não é necessário decidir imediatamente.

Em caso de os assistidos demonstrarem maturidade e disposição para o acordo, a Defensora Pública inicia a fase de organização das cláusulas básicas do acordo, fazendo perguntas para que as partes reflitam acerca das consequências de descumprimento e/ou cumprimento do acordo.

Após essa fase, o acordo é redigido, assinado, sem a necessidade de homologação judicial imediata, fato que é explicado às partes. Por fim, a Defensora Pública passa a ressaltar as vantagens do restabelecimento do diálogo entre as partes e parabeniza os envolvidos pela maturidade e serenidade de terem se esforçado em prol de uma solução pacífica de um conflito que beneficiará a todos. Traz à reflexão ainda que tais conflitos são corriqueiros e inevitáveis, mas que eles não precisam absolutamente se tornarem sofrimento ou motivo de litigiosidade entre as pessoas, na medida em que há mecanismos de se lidar com os problemas de forma sensata e civilizada e que, caso eles precisem de auxílio nesse âmbito, a instituição



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DO AMAZONAS

Defensoria Pública pode ser útil.

Benefícios institucionais alcançados

Os benefícios institucionais alcançados com a prática do diálogo compositivo envolvem diversos aspectos.

O primeiro deles é o pronto atendimento ao assistido logo que ele chega até a 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial, uma vez que ele sairá daquela unidade de atendimento com o agendamento da data de retorno em que poderá, diante da outra parte, solucionar extrajudicialmente o seu problema. Tal aspecto promove uma maior satisfação do assistido, porquanto ele não precisará, necessariamente, buscar uma unidade de atendimento da Defensoria Pública para iniciar o seu pleito.

O segundo aspecto positivo da prática para a Defensoria Pública enquanto instituição é o fortalecimento da atividade extrajudicial defensorial, o que, em última análise, expande a sensação de imprescindibilidade da instituição, bem como a coloca em patamar de aproximação com os assistidos, atribuindo-lhe maior visibilidade social.

O terceiro aspecto relaciona-se com o efeito de se minimizar a sensação de que o assistido da Defensoria Pública necessita passar por várias unidades até localizar a unidade defensorial que efetivamente irá proceder ao atendimento.

Podemos citar ainda como benefício institucional o fato de que a prática contribui para que se evite, o quanto possível, levar o caso do assistido



DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO
DO AMAZONAS

à apreciação do Poder Judiciário, o que possibilita ao assistido um desfecho mais apaziguador e definitivo à questão devido ao fato de ele poder participar ativamente do acordo firmado em decorrência do diálogo.

Recursos envolvidos

Os recursos envolvidos na prática de diálogo compositivo são o espaço da 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial, localizada do Núcleo da Prática jurídica do Universidade Nilton Lins; Defensor Público, estagiários e, na medida do possível, alunos da Universidade Nilton Lins.

Todos os profissionais envolvidos na prática são orientados a partir da Defensora Pública titular da 11ª Defensoria Pública Forense de Juizado Especial.