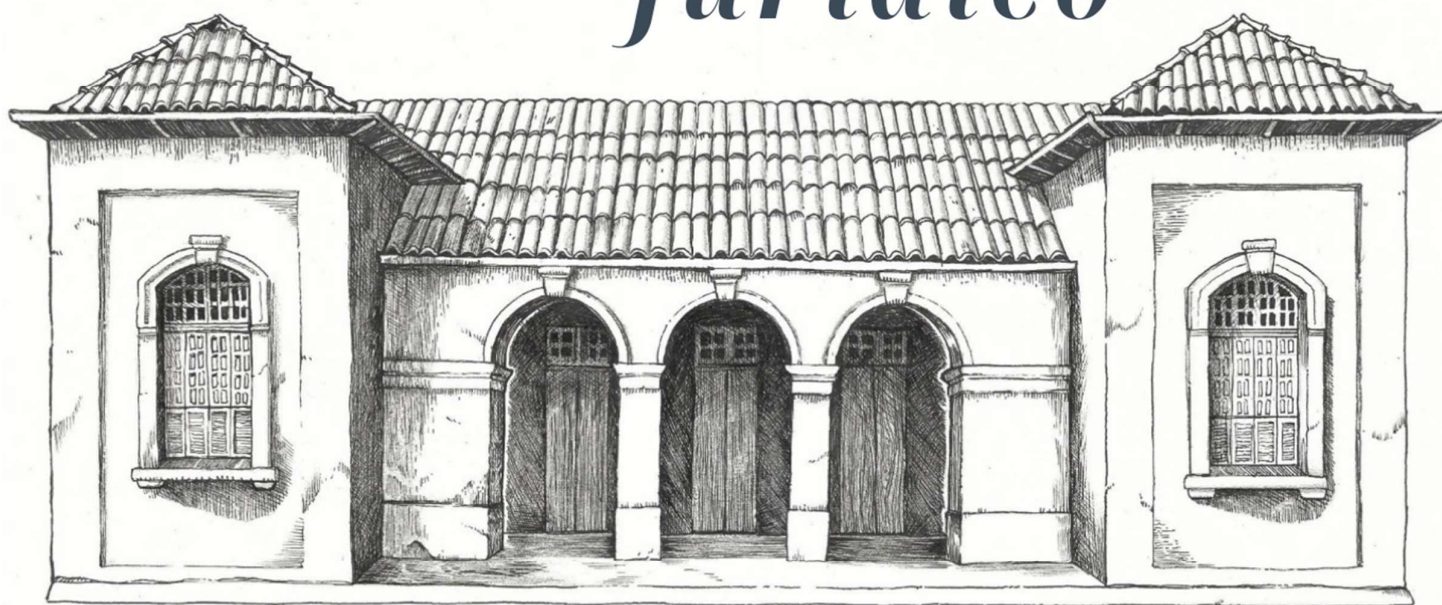


ARQUIVO
ARQUIVO
ARQUIVO
Jurídico



Revista Jurídica
Eletrônica da UFPI

V. 12, N. 1
Jan./Jun. 2025

QUALIS
B2

ISSN
2317-918X

Arquivo Jurídico

Revista Jurídica Eletrônica da
Universidade Federal do Piauí
Periódico acadêmico oficial do
Programa de Pós-Graduação em Direito
ISSN 2317-918X
<https://revistas.ufpi.br/>

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Arquivo Jurídico – Revista Jurídica Eletrônica da Universidade Federal do Piauí / Programa de Pós-Graduação em Direito da UFPI, v. 12, n. 1 (jan./jun. 2025).

Teresina: Programa de Pós-Graduação em Direito da UFPI, 2025.

Semestral

ISSN: 2317-918X (versão digital)

1. Direito – periódicos. I. Programa de Pós-Graduação em Direito da UFPI.

A FUNÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO NA APLICAÇÃO DOS MEIOS ADEQUADOS DE GESTÃO DOS CONFLITOS RELACIONADOS A BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS ADMINISTRADOS PELO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS)

THE FUNCTION OF THE UNION PUBLIC DEFENDER'S OFFICE IN THE APPLICATION OF APPROPRIATE MANAGEMENT MEANS OF CONFLICTS RELATED TO SOCIAL SECURITY AND CARE BENEFITS MANAGED BY THE NATIONAL INSTITUTE OF SOCIAL SECURITY (INSS)

Bruno Carlos dos Rios

Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP)

<https://lattes.cnpq.br/6740454788233588>

Ísis Boll de Araujo Bastos

Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

Professora da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP).

<http://lattes.cnpq.br/8262552154662626>

Resumo: Este trabalho envolve analisar as funções institucionais da Defensoria Pública da União (DPU) na defesa dos grupos sociais vulneráveis pelo emprego dos meios adequados para solucionar conflitos previdenciários e assistenciais geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), fomentando um caminho adicional ao formato judicial. Para tanto, investiga-se as conceituações acerca da Defensoria Pública e da sua atribuição normativa na defesa dos direitos dos hipossuficientes, por meio de uma medida social variável destinada a apaziguar conflitos decorrentes da relação com a autarquia previdenciária. Idealiza-se averiguar a temática a partir de uma comunicação não violenta através dos vetores da observação, sentimentos, necessidades e pedidos das pessoas em situação de vulnerabilidade, em harmonia com o também esperado pelo INSS na sua relação jurídica para com o cidadão. Buscar-se-á o desenvolvimento de uma mensagem eficaz pela diminuição dos ruídos de comunicação entre o emissor e o receptor.

Palavras-chave: Defensoria Pública. Gestão de Conflitos. Métodos Adequados. Benefícios previdenciários e assistenciais.

Abstract: This work involves analyzing the institutional functions of the Public Defender's Office (DPU) in the defense of vulnerable social groups through the use of adequate means to resolve social security and assistance conflicts managed by the National Institute of Social Security (INSS), promoting an additional path to the judicial format. In order to do so, it investigates the concepts about the Public Defender's Office and its normative attribution in the defense of the rights of the hyposufficient, through a variable social measure designed to settle disputes arising from the relationship with the social security authority. It is ideal to investigate the theme from a non-violent communication through the vectors of observation, feelings, needs and requests of people in situations of vulnerability, in harmony with what is also expected by the INSS in its legal relationship with the citizen. The development of an effective message will be sought by reducing the communication noise between the sender and the receiver.

Keywords: Public Defender's Office. Conflict Management. Appropriate Methods. Social security and welfare benefits.

Submetido em 5 de dezembro de 2024. Aprovado em maio de 2025.

SUMÁRIO. 1 Introdução. 2 A Defensoria Pública da União (DPU), os conflitos e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). 2.1. Contextualização sobre o papel da DPU no sistema de justiça 2.2 A relação da DPU com a teoria do conflito 2.3 A função da DPU em conflitos previdenciários e assistenciais administrados pelo INSS 3 A DPU e a ordem jurídica. 3.1 A DPU e o sistema de justiça multiportas: triagem do conflito 3.2 A DPU como espaço de comunicação em conflitos previdenciários e assistenciais administrados pelo INSS 4 Conclusão. Referências.

1 INTRODUÇÃO

A ordem social possui como essência o primado do trabalho e como objetivo o bem-estar e a justiça social, cabendo ao Estado, segundo o art. 193 da Constituição Federal/1988, exercer a função de planejamento das políticas sociais, assegurada a participação da sociedade nos processos de formulação, de monitoramento, de controle e de avaliação dessas políticas. O art. 194 da Constituição Federal/1988 estabelece que a Seguridade Social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinada a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

O problema que se apresenta é a investigação de como a Defensoria Pública da União pode interceder no fluxo de comunicação e interlocução entre o cidadão e o Instituto Nacional do Seguro Social de forma a estimular e promover a autocomposição nas demandas previdenciárias e assistenciais. Justifica-se esta pesquisa pela maneira pela qual o direito brasileiro percebe a autocomposição nas demandas que envolvam o INSS, tendo como meta avaliar a DPU, instituição permanente essencial à função jurisdicional do Estado, enquanto espaço útil adequado à gestão de conflito.

Necessita-se, portanto, definir a necessidade da atuação racional e planejada da Defensoria Pública da União na gestão dos conflitos previdenciários e assistenciais, aprofundando na temática do acesso à justiça sob uma visão pragmática pela busca concreta da melhor solução do conflito. Nesse enfoque, deve-se ponderar a visão moderna da promoção da justiça por meio do instrumento DPU, relacionando o seu papel dentro sistema de justiça previsto no direito brasileiro.

Ambiciona-se identificar a relação da DPU com a teoria do conflito, estabelecendo os parâmetros constitucionais do acesso à justiça e da Defensoria Pública. Além disso, buscar-se-á descrever o ponto de contato entre a DPU e a ordem jurídica justa, com a definição de como se deve promover a gestão dos conflitos previdenciários e assistenciais. Rotular-se-á a atuação da DPU no sistema multiportas e na triagem do conflito, identificando-a como um espaço

de comunicação em demandas previdenciárias e assistenciais administradas pelo INSS.

O referencial teórico seguirá o ensinamento de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988) que apontaram soluções analíticas para o direito contemporâneo de acesso à justiça e dos obstáculos a serem percorridos pelo Poder Judiciário, levando em conta o princípio da real efetividade. Em linhas gerais, não se perderá de mente que a primeira onda renovatória propugna a assistência judiciária aos pobres e está relacionada aos obstáculos econômicos do acesso à justiça, enquanto a segunda onda traz à baila a representação dos interesses difusos em juízo com a propensão de contornar o obstáculo organizacional do acesso à justiça e, por sua vez, a terceira onda em que se destina enfoque ao acesso à justiça.

Almeja-se investigar as hipóteses por meio de pesquisas bibliográficas e históricas a respeito do INSS, Defensoria Pública, bem como benefícios assistenciais e previdenciários, sobretudo sob a ótica de ferramenta de inclusão social e fomento do diálogo entre o ente público e o particular. A revisão bibliográfica será aproveitada para verificar os princípios constitucionais/legais e meios jurídicos à disposição da Defensoria Pública da União para a concepção da gestão adequada dos conflitos relacionados aos benefícios administrados pelo INSS. A utilização dos resultados de pesquisa possui o escopo de expandir os conhecimentos para solucionar a problemática colocada e melhorar a vida de todos os envolvidos na relação jurídica.

Mediante o exposto, contém-se o intento de delinear os contornos do Defensoria Pública da União acoplada ao dever de gestão dos conflitos previdenciários e assistenciais geridos pelo INSS. Observa-se a imprescindibilidade de resguardar as cláusulas legais e constitucionais para se alcançar uma maneira justa sem atropelar os direitos de todos os envolvidos, dando-se ênfase na colaboração dos atores da relação previdenciária/assistencial e em cada caso concreto enfrentado.

2 A DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU), OS CONFLITOS E O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS)

A partir do estado de natureza definido por Hobbes até o momento atual os homens convivem com conflitos de interesses. Ao longo do tempo inúmeras formas de solução dos conflitos foram vivenciadas pela humanidade, tendo a “lei do mais forte” cedido espaço à solução judiciária (Bobbio, 2003).

No entanto, a necessidade contemporânea de acesso à justiça não basta mais ao uso da via judicial como a única e exclusiva modalidade de solucionar conflito, uma vez que as demandas sociais impõem a solução dos conflitos jurídicos também fora das arenas dos Tribunais. Parte-se da ideia de que o acesso à justiça possa ser atingido de diferentes maneiras legítimas, notadamente

permeadas de natureza preventiva, repressiva ou reparatória, sempre com a mente de que cada caso concreto deve ser analisado individualmente e que nem toda demanda deve ser resolvida de maneira autocompositiva, sob pena de se inverter a roda e não se enveredar esforços em promover o filtro de litigiosidade para alcançar a forma mais adequada de solução da controvérsia.

O gênero resoluções alternativas de litígios (*ADR*'s) mais se aproxima da terceira onda renovatória defendida por Cappelletti e Garth (2002). Isso porque nela se defende a ideia do profissional do direito dotado de atuação ativa e direcionada a contornar os obstáculos burocráticos e formalísticos que impedem a prestação jurisdicional efetiva. Nessa toda, importante o desenho de sistema de disputas pelo emprego da técnica de organização de procedimentos e recursos humanos e materiais para a edificação de sistemas de gestão, prevenção e solução de controvérsias (Faleck, 2018).

A utilização pela DPU da Comunicação Não Violenta (CNV) cultivada por Marshall Rosenberg (2006) serve como ferramenta indispensável para a gestão adequada dos conflitos, vez que possui como base o conceito de que a violência consiste na expressão material de necessidades não atendidas. Desse modo, existem elementos a serem considerados para se alcançar uma comunicação não violenta, principalmente pela empatia em se desenvolver habilidades fundamentais para alcançar uma nova dimensão de justiça.

Por conta disso, a DPU e o INSS devem abandonar esse clássico papel de expectador para serem criativos e inovadores na condução das demandas, com a materialização da civilidade de estímulo às técnicas autocompositivas de conflitos através de uma categorização dos procedimentos que servem como escada para solução do conflito com uma ideia de custos imprescindíveis para um sistema que funcione (Ury; Brett; Goldberg, 2009). Nesse adolescente modelo que enaltece o diálogo, a DPU junto ao INSS deve contribuir com um formato de justiça em que todos saiam satisfeitos (ganha-ganha) e não haja disputas e confrontos contumazes, arrefecendo o ímpeto da litigiosidade contida apta a realizar de modo mais efetivo a gestão e a administração dos conflitos previdenciários e assistenciais.

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE O PAPEL DA DPU NO SISTEMA DE JUSTIÇA

A falta de igualdade ocasiona conflito e perfaz o emprego do protótipo da “soma-zero” ou do “ganha-perde”, no qual tradicionalmente se tem o inconcusso das partes envolvidas pela vitória completa sobre o adversário, haja vista a presença de carregada tonalidade na relação, bem como dos advindos cálices de frustração e raiva:

Nossa cultura privilegiou o paradigma ganhar-perder, que funciona como uma lógica determinista binária, na qual a disjunção e a simplificação limitam as opções possíveis. A discussão e o litígio – como métodos para resolver diferenças – dão origem a disputas nas quais usualmente uma parte termina “ganhadora”, e outra, “perdedora”. Essa forma de colocar as diferenças empobrece o espectro de soluções possíveis, dificulta a relação entre as pessoas envolvidas e gera custos econômicos, afetivos e relacionais. (Schnitman; Littlejohn, 1999, p. 17).

No entanto, nos últimos anos o direito brasileiro vem incentivando a autocomposição pela edição de diversos diplomas normativos. O Código de Processo Civil de 2015, por exemplo, dedicou um capítulo inteiro para tratar da conciliação e mediação, através dos art. 165 até 175; estruturou o procedimento de autocomposição para antes do oferecimento da defesa pelo réu nos arts. 334 e 694; admitiu a homologação de acordo extrajudicial de qualquer natureza nos arts. 15, inciso III, e art. 725, inciso VIII; consentiu que seja inserida matéria diferente ao objeto litigioso do processo no acordo judicial (art. 515, §2º); autorizou acordos processuais atípicos (art. 190). Fora do Código de Processo Civil, a mediação e a autocomposição envolvendo o Poder Público é tratada na Lei nº 13.140/2015, enquanto a Lei nº 13.467/2017 consente a possibilidade de acordo extrajudicial na seara trabalhista ser homologado judicialmente.

Existem também os normas infralegais espelhadas na Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nº 125/2010, que criou a Política Judiciária Nacional de tratamento aos Conflitos de Interesses e gerou a instituição de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, bem como a Resolução do Conselho da Justiça Federal nº 398/2016. Isso tudo mostra o esforço do Estado em expandir a solução adequada dos conflitos, fomentando a autocomposição a qualquer tempo.

Os atos legiferantes demonstram que o legislador, de maneira reiterada, fomenta e estrutura o sistema processual brasileiro para a autocomposição. O Código de Processo Civil prevê expressamente que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos que deverão ser estimulados por todos os atores processuais, inclusive dentro do curso do processo judicial. Por isso, verifica-se importante a promoção da autocomposição nas demandas previdenciárias e assistenciais tendo como instrumento a Defensoria Pública da União pelos meios adequados de gestão dos conflitos a depender da situação específica, cristalizando um sistema de justiça multiportas com um olhar focado no conflito de modo que os envolvidos possam eleger a forma mais adequada no caso concreto.

A Defensoria Pública da União deve fomentar o modelo de sistema de justiça multiportas em demandas que envolvam o INSS, tendo em vista que a escolha que deve se adaptar ao conflito e não o contrário (Gabbay; Faleck;

Tartuce, 2013). A Defensoria Pública desenvolve uma participação proativa na triagem do conflito para identificar o meio de gestão mais adequado, tendo em vista que o Direito moderno se desapega da lógica binária da solução de litígios em que havia um perdedor e um ganhador dado por um terceiro que tomava uma decisão acerca da controvérsia como exclusiva forma de solução de conflito.

Diante do caráter alimentar dos benefícios administrados pelo INSS que possuem, muitas vezes, a roupagem de substituir os rendimentos do trabalho ou de conferir uma prestação de assistência a pessoas com deficiência e idosos, inerente a necessidade de autocomposição até mesmo como política pública principalmente perante a situação de vulnerabilidade social, jurídica e econômica dos beneficiários.

A legislação vigente prevê que a Defensoria Pública deve desempenhar colocação de transformação social, preponderantemente na solução das controvérsias por intermédio do diálogo, solidariedade humana, confiança e cooperação. As maneiras adequadas de gestão das controvérsias se revelam fundamentais ao ensejo do ideal de justiça, pois alcança satisfação recíproca entre os protagonistas da lide ao promover uma solução final mutuamente aceita, mantendo-se uma relação contínua e próspera dos envolvidos¹.

O Supremo Tribunal Federal (STF) recentemente reconheceu a constitucionalidade do poder da Defensoria Pública requisitar certidões, exames, perícias, vistorias, diligências, processos, documentos, informações, esclarecimentos e demais providências, admitindo o peso que essa prerrogativa possui na instrução dos procedimentos extrajudiciais². Nesse contexto, o STF mostrou a essencialidade da atuação extrajudicial da Defensoria Pública, sem a necessidade de judicialização, fomentando um maior número de solução das controvérsias fora do Poder Judiciário, já que reconheceu a constitucionalidade da prerrogativa, conferida pela lei ao Defensor Público de requisitar de agentes e órgãos públicos documentos, informações e diligências indispensáveis ao exercício de suas funções.

Nesse sentido, o STF referendou à Defensoria Pública o poder requisitório como efeito positivo de não esvaziar a capacidade instrutória da instituição e, por via de consequência, da melhor possibilidade de solução extrajudicial de conflitos. Permite-se, assim, a efetividade da atuação da DPU junto ao INSS pelo não engessamento do exercício das funções constitucionais expressas.

A atual redação da Constituição Federal/1988 diferenciou a atividade da Advocacia em relação à Defensoria Pública ao colocá-la em Seções separadas

¹ Art. 4º São funções institucionais da Defensoria Pública, dentre outras: [...] II – promover, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos;

² STF, ADIN 6852, Relator Ministro Edson Fachin.

dentro do texto constitucional. Assim, elencaram-se atividades distintas entre os advogados e os defensores públicos, tendo o STF, inclusive, dispensado a necessidade do Defensor Público ser inscrito na OAB para desempenhar as suas funções¹, evidenciando a existência de diferenças fulcrais no exercício da função constitucional conferida à Defensoria Pública em evidente dilatação da incumbência e do papel da instituição.

Em suma, o emprego dos meios adequados de gestão dos conflitos pela DPU diante do INSS consiste numa escolha diante do que antes quase se asseverou ser um monopólio estatal da prestação da jurisdição, comprovando a importância das pessoas serem encaminhadas a uma composição, antes e durante algum episódio, sempre com atenção para o fato de que nem toda peleja apresenta o melhor caminho na autocomposição, de modo que não se inverta o círculo para não se aniquilar o instituto.

2.2 A RELAÇÃO DA DPU COM A TEORIA DO CONFLITO

Em uma velocidade extraordinária surgem novos direitos, culturas e relacionamentos sociais, que acarretam infinitos interesses divergentes. O conflito² pode ter raiz em inúmeras situações e diferentes causas que surgem durante o convívio de pessoas, motivo pelo qual se faz preciso transformações nas relações para que se desenvolva uma nova maneira de lidar com essas variadas percepções, sendo que “a mudança é a das principais fontes do conflito. É notável uma grande resistência em relação às mudanças, mas elas nem sempre são negativas, pois mudar pode significar melhorar” (Wrasse, 2012, p. 49).

O indivíduo é social e ao interagir com o outro por meio da linguagem se constitui como sujeito, sendo que, através da linguagem, o homem se reproduz, desenvolve e constrói significados, ao passo que natureza humana é compassiva na capacidade de se expressar (Nietzsche, 1978). Nesse contexto, o desenho normativo do papel da DPU com o conflito vai ao encontro do magistério de Mauro Cappelletti e Bryant Garth pela abordagem das ondas renovatórias ao tratar os obstáculos de acesso à justiça pela assistência judiciária aos necessitados, a representação dos interesses difusos e a perspectiva concreta da ascensão à justiça previdenciária e assistencial.

Em muitas situações as questões conflitivas são levadas ao Poder Judiciário (terceiro) para decisão, mas os alongados prazos processuais, a enorme quantidade de recursos colocados à disposição das partes, as altas custas processuais fomentam o descrédito da população em fazer uso do Estado-Juiz

¹ STF, RE 1.240.999, Relator Ministro Alexandre de Moraes, Tema 1.074 da repercussão geral.

² “Conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinam um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas” (WARAT, 2001, p. 80).

e evidenciam a ausência de pacificação no tratamento dos conflitos¹. Entretanto, o mote deve ser a administração da controvérsia de maneira autocompositiva com comunicação e disponibilidade de um diálogo construtivo, de modo que pacificação social consiste numa obrigação constitucional do Estado brasileiro que deve conferir à sociedade se realizar por meio do bem-estar social, mirando uma boa qualidade de vida com estado de satisfação:

A incorporação dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial dos consensuais, ao instrumental à disposição do Judiciário para o desempenho de sua função de dar tratamento adequado aos conflitos que ocorrem na sociedade, não somente reduziria a quantidade de sentenças, de recursos e de execuções, como também, o que é de fundamental importância para a transformação social com mudança de mentalidade, propiciaria uma solução mais adequada aos conflitos, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas (Watanabe, 2019, p. 82).

A Defensoria Pública corrobora mecanismos legais para oferecer educação jurídica aos seus usuários, de modo que se possa quebrar o paradigma cultural brasileiro de que o acesso à justiça consiste apenas no socorro ao Poder Judiciário para solucionar as questões sociais. A porta de entrada da Defensoria Pública tem o dever de proporcionar serviços de gestão autocompositiva das disputas, haja vista a necessidade de “harmonizar as relações sociais intersubjetivas, a fim de ensejar a máxima realização dos valores humanos com o mínimo de sacrifício e desgaste” (Dinamarco, 2011, p. 25).

A DPU deve ajudar a extirpar a dramática questão da desigualdade de justiça, uma vez existente uma nítida desigualdade de condições materiais entre o INSS e os assistidos que, sem o devido auxílio jurídico, pode vir a causar ainda mais injustiça. A DPU promove a proteção jurídica previdenciária e assistencial de milhões de pessoas desassistidas e carentes que são vítimas de exclusão, sendo, portanto, necessária a função da Defensoria Pública para abrigar, entender e interpretar o sentimento daqueles que são ignorados e se sentem sozinhos:

Mais uma vez, isso é mais uma interpretação das ações dos outros do que uma descrição clara de como estou me sentindo. Sem dúvida, terá havido momentos em que pensamos estar sendo ignorados e

¹ O “Relatório Justiça em Números 2018” emitido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) apontou que os três temas mais numerosos da Justiça Federal no ano de 2017 foram: i) auxílio-doença previdenciário (612.613 novos casos); ii) dívida ativa (489.280 novos casos); e iii) aposentadoria por invalidez (395.635 novos casos). Além disso, o aludido relatório apontou que existem inúmeras questões repetidamente debatidas envolvendo os demais benefícios previdenciários e assistenciais sob responsabilidade do INSS (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Relatório Justiça em Números 2018, p. 181).

nosso sentimento terá sido de alívio, porque queríamos ser deixados sozinhos. Da mesma forma, terá havido outros momentos em que nos sentimos magoados por estar sendo ignorados, porque queríamos participar (Rosenberg, 2006, p. 71).

A moldura institucional da DPU permite uma atuação independente, livre e eficaz, conferindo armas constitucionais e legais para amparar os hipossuficientes jurídicos, sociais e econômicos com a prestação de serviços eficientes aos cidadãos. A atuação da Defensoria Pública na solução do conflito previdenciário e assistencial potencializa a sua atuação coletiva pelo desempenho de relevante causa social em favor dos grupos vulneráveis.

Dessa maneira, com a inserção das *ADR's* nos órgãos do sistema de justiça, o Estado fomentaria a pacificação dos conflitos, por meio do esclarecimento jurídico da realidade fática colocada pelas partes envolvidas, legitimando as opções pelas quais a Defensoria Pública deve atuar nos casos concretos. A DPU deve ter um papel de estímulo a um sistema de justiça multiportas que promova a adequação do meio e estimule um acesso à justiça efetivo aos assistidos. Ao estimular a construção do diálogo entre o INSS, enquanto órgão da Administração Pública, e os assistidos, a DPU pode e deve ocupar importante espaço como alternativa ao Poder Judiciário para a promoção de sua finalidade constitucional.

2.3 A FUNÇÃO DA DPU EM CONFLITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS ADMINISTRADOS PELO INSS

A DPU deve seguir os ensinamentos de Marshall Rosenberg (2019) de modo a adotar a linguagem da paz para alcançar a resolução dos conflitos contra o INSS, com o intuito de obter a transformação social com a ruptura das estruturas autoritárias e do uso/aplicação do ciclo da comunicação não violenta (CNV): observação (oitiva), sentimento (indagação), necessidade (compreensão) e pedido (argumentação):

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática (Rosenberg, 2006, p. 21).

O debate acerca dos meios adequados de gestão dos conflitos com o INSS nos remete à terceira onda de acesso à justiça defendido por Cappelletti e Garth como um direito social básico nas sociedades contemporâneas. Nessa

toada, agiganta-se o papel legal destinado à DPU na tutela das causas menores e dos necessitados individualmente:

Um exame dessas barreiras ao acesso, como se vê, revelou um padrão: os obstáculos criados por nossos sistemas jurídicos são mais pronunciados para as pequenas causas e para os autores individuais, especialmente os pobres; ao mesmo tempo, as vantagens pertencem de modo especial aos litigantes organizacionais, adeptos do uso do sistema judicial para obterem seus próprios interesses (Cappelletti; Garth, 2002, p. 28).

A Defensoria-Geral da União criou o Centro de Articulação de Soluções Extrajudiciais Previdenciárias (CASEP), através da publicação da Portaria nº 701/2019, dotada da função, dentre outras, da participação de defensores públicos federais em um projeto para discutir ações de desjudicialização da Previdência Social, com a participação do Conselho da Justiça Federal (CJF), Defensoria Pública da União (DPU), Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e Procuradoria Federal Especializada (PFE/INSS). A aludida proposta surge no sentido de criação de salas de reuniões para tratar da desjudicialização da Previdência, haja vista as funções institucionais da Defensoria Pública atinentes à promoção de solução extrajudicial de conflitos e à adoção de todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada e efetiva tutela dos direitos fundamentais dos necessitados, conforme dispõe o artigo 4º, incisos III e X, da Lei Complementar nº 80 de 1994.

A DPU instituiu o CASEP diante da pactuação, por termo assinado em 20 de agosto de 2019 no Supremo Tribunal Federal (STF), da Estratégia Nacional Integrada para Desjudicialização da Previdência Social, envolvendo a Defensoria Pública da União, o Conselho Nacional de Justiça, o Conselho da Justiça Federal, o Ministério da Economia, a Advocacia-Geral da União, a Secretaria Especial da Previdência e Trabalho e o Instituto Nacional do Seguro Social, com a finalidade de construir um diálogo institucional permanente com vistas à identificação dos potenciais pontos de conflitos e das reais causas da litigiosidade em matéria previdenciária e assistencial, acompanhada da implementação de medidas voltadas à prevenção do conflito, fomento à resolução consensual das controvérsias, inclusive na esfera extrajudicial, e otimização do processamento das ações previdenciárias/assistenciais.

Ao CASEP foi dada a atribuição de estabelecer fluxos de trabalho e de prazos de resposta a demandas junto à Procuradoria Federal Especializada/Instituto Nacional do Seguro Social (PFE/INSS); receber, analisar e encaminhar demandas dos defensores públicos federais passíveis de solução extrajudicial com a PFE/INSS; viabilizar a realização de atos extrajudiciais de composição das demandas encaminhadas junto PFE/INSS.

Nesse sentido, a DPU e o INSS se abrem para a resolução dos conflitos de maneira construtiva promovendo uma comunicação aberta, percepção exata sobre a natureza e o grau do conflito, bem como esforços construtivos para solucionar a controvérsia e cada lado apresenta a boa vontade a pelo menos ouvir a outra parte. A intenção dessa aproximação visa evitar a ruptura da comunicação que, inevitavelmente, evidencia uma postura defensiva das partes envolvidas que fatalmente levaria a um terceiro (Poder Judiciário) resolver a controvérsia.

A DPU e o INSS se abrem em prol dos interesses sociais e coletivos desempenhando suas funções de acordo com a lei ao buscarem uma solução pacífica para o conflito. O projeto celebrado entre as instituições garante condições materiais para o cumprimento das finalidades legais e constitucionais como paradigma de controle das subversões previdenciárias e assistenciais.

Dentro das querelas previdenciárias e assistenciais a DPU deve substituir a lógica do confronto judicial pela lógica da comunicação em caminho à autocomposição, imprescindível frente à evolução social. A ponte de comunicação beneficia as relações organizacionais, cooperando na manutenção dos vínculos contínuos de modo que acaba “a cultura da arena cedendo lugar à da alteridade” (Freitas Júnior, 2014, p. 18).

Não é raro que após longa batalha de intempéries desde a negativa administrativa do INSS compareça o assistido na DPU muito contrariado. Grande parte dos vulneráveis chegam carregados do sentimento de preocupação e angústia por não ter tido o seu benefício assistencial ou previdenciário concedido pelo INSS, transportando uma comunicação violenta que desfere algumas imputações contra a autarquia previdenciária, ainda que de maneira inconsciente.

Diante de eventual comunicação violenta dos assistidos da DPU é normal notar, depois disso, que a disposição do representante do INSS seja menos propensa à autocomposição e fomenta o aumento das espirais do conflito. Por isso, mostra-se fundamental a intervenção da DPU com o objetivo de cessar a comunicação alienante pela apresentação de um vocabulário que leve em consideração os sentimentos para que os envolvidos consigam compreender melhor suas emoções.

Com reconhecimento das emoções e sentimentos promove-se um alívio na tensão ao passo que o cidadão e o INSS podem se sentir mais conectados, eliminando a conduta de ataque e contra-ataque inicialmente estabelecida. Depois disso, pode-se avançar para a identificação das reais necessidades que não raras vezes estava ocultada pelo confronto, sobretudo porque nas demandas previdenciárias/assistenciais muitas vezes os cidadãos estão sofrendo problemas de saúde que geram uma fragilidade emocional natural para indicarem de forma clara as penúrias envolvidas.

A DPU deve reconhecer as necessidades não atendidas pelo INSS para que não seja gerada comunicação violenta através de críticas e julgamentos expressadas diante de necessidades não satisfeitas. Para tanto, almeja-se empregar uma linguagem positiva e de ações reais para que a mensagem chegue adequadamente aos hipossuficientes, sobretudo pela análise da correlação entre a DPU e a ordem jurídica justa.

3 A DPU E A ORDEM JURÍDICA JUSTA

A capacidade das pessoas envolvidas em um conflito previdenciário ou assistencial muitas vezes possui relação direta com a falta de recursos financeiros e ausência da capacidade jurídica de reconhecer um direito atinente à Seguridade Social. Nesse contexto, a DPU funciona como um canal para que as leis e atos normativos possam ser voluntariamente desempenhados e entendidos, frente ao correto tratamento da composição de controvérsias em sintonia com a prevenção das dissensões para atingir a almejada transformação social.

Exemplos de função desenvolvida pela Instituição da Defensoria Pública que vão ao encontro da ordem jurídica justa são inúmeros, mas, por pertinência ao presente trabalho, vale apontar o projeto estabelecido pela Defensoria Pública da União nominado de “DPU para Todos” em que submerge demandas previdenciárias e assistenciais de maneira extrajudicial, principalmente no formato de educação em Direitos. Este projeto visa chegar a locais em que não existam unidades físicas da DPU, voltadas a demandas de combate à extrema pobreza, tomando como base tanto iniciativas para grupos sociais vulneráveis quanto ações direcionadas para municípios de baixo ou médio índice de desenvolvimento humano [IDH]¹.

Outro projeto entabulado pela DPU atinente à presente pesquisa diz respeito à Câmara de Resolução de Litígios de Saúde (CRLS), com a participação da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, da Defensoria Pública da União e de outros órgãos públicos. Criada em 2013, a CRLS destina atender pessoas de baixa renda promover a solução de problemas médicos pela forma administrativa, evitando demandas no Poder Judiciário. Urge realçar que em seis meses de existência a CRLS solucionou 40% das demandas de maneira extrajudicial (Associação Nacional dos Defensores Públicos Federais, 2022).

Aludido projeto também é perquirido pela DPU nas relações previdenciárias e assistenciais que são administrados pelo INSS, com o desenvolvimento de um espaço público de aproximação entre o segurado e a autarquia previdenciária. Tal ambiente é fomentado pela cordialidade,

¹ Projeto DPU para Todos atende perto de 10 mil pessoas em 2021. Disponível em: <<https://www.anadef.org.br/noticias/ultimas-noticias/item/projeto-dpu-para-todos-atende-perto-de-10-mil-pessoas-em-2021.html>> Acesso em: 02 de junho de 2022.

entendimento recíproco e diálogo para preservar as relações interpessoais e impedir novos confrontos.

Adverte-se, entretanto, que os métodos consensuais de solução de conflitos não é uma panaceia para resolver todas as controvérsias até então submetidas ao Poder Judiciário, porque não se exclui o processo judicial da gestão dos conflitos.

Pelo exposto, a função de agente político exige do membro da DPU encontrar formas de administrar e resolver o conflito da maneira mais adequada possível. A formação jurídica e a independência funcional permitem que o membro da Defensoria Pública da União promova a triagem da controvérsia para promover o melhor método para gerir o conflito específico diante do sistema de justiça multiportas.

3.1 A DPU E O SISTEMA DE JUSTIÇA MULTIPORTAS: TRIAGEM DO CONFLITO

Frank E. A. Sander, em conferência realizada em 1976 em St. Paul, Minnessota (*Pound Conference*), conferiu o conceito inovador chamado Tribunal Multiportas no qual deve existir um órgão à disposição das partes para realizar a triagem do conflito que será levado à discussão. Depois disso, define-se qual método será o adequado para conseguir resultados suficientes, bem como ferramentas para a sua utilização.

A partir da primeira experiência, a norte-americana, e das forças harmônicas pelo emprego dos meios adequados de solução de conflitos no mundo, necessário, antes de qualquer coisa, verificar se a supramencionada concepção já foi implementada no Brasil (SANDER, 1979). Para tanto, vale distinguir Tribunal Multiportas e Sistema Multiportas ante a diferença conceitual que as expressões implicam.

O sistema multiportas é inspirado no tribunal multiportas que, por sua vez, possui origem na realização dentro do Poder Judiciário (Ghisleni; Spengler, 2011). Logo, o sistema multiportas consiste na ampliação deste conceito para incluir também o formato extrajudicial na solução de conflitos, de modo que se submerja a um contorno amplo de harmonia e estruturação geral (Barbosa, 2015).

O sistema de justiça multiportas prevê uma figura de integração de vários modos de solução das controvérsias, seja extrajudicial ou judicial, ao passo que a triagem do método mais adequado é o grande desafio para a devida utilização do referido modelo. A gestão do conflito é destinada para benefício dos envolvidos e diz respeito a “aplicação de um conjunto de estratégias capazes de identificá-lo, compreendê-lo, interpretá-lo e utilizá-lo” (Fiorelli, 2004, p. 15).

Nesse contexto, o Brasil caminha no sentido da consolidação do sistema multiportas, conforme determina, por exemplo, o Código de Processo Civil

(CPC) de 2015, e Lei da Mediação (lei nº 13.140/2015). O art. 32 da Lei da Mediação e o art. 174 CPC autorizam a criação das Câmaras de Mediação e Conciliação, com a finalidade de solução consensual de conflitos no âmbito administrativo para resolver controvérsias que submerjam o INSS e os seus segurados. Há, portanto, permissão legal para avaliação da admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos na esfera da Administração Pública, não sendo o princípio da indisponibilidade do interesse público argumento para não solução consensual dos conflitos.

A DPU deve esclarecer e divulgar os métodos possíveis e as suas melhores práticas, lembrando que o Poder Judiciário é sim uma das portas no modelo multiportas, porém não a única. A DPU necessita fomentar as maneiras plausíveis com base nas peculiaridades do conflito, os elementos e os valores almejados pelo assistido e pelo INSS¹, pelos meios adequados para transformação das controvérsias.

Deve-se desenvolver na DPU a filtragem do conflito como pressuposto do conhecimento de como opera cada método, suas nuances e o que cada um pode proporcionar. A alteração de mentalidade modelou esse conhecimento, porque, face às inúmeras alternativas, necessário um “porteiro” (gatekeeper) responsável pela triagem das situações submetidas à análise dos meios adequados de solução de controvérsias (Sander, 1979).

A DPU, na condição de responsável pela triagem dos conflitos que envolvam o INSS, disponibiliza atenção necessária para estabelecer um verdadeiro sistema multiportas. A DPU necessita desenvolver a triagem do modelo multiportas com valores preestabelecidos bem claros em sintonia com a onda reformista que envolve o incentivo e adoção dos métodos adequados de solução de conflitos.

Atualmente em todo atendimento realizado pela Defensoria Pública da União o assistido passa por uma orientação técnica fornecida por um colaborador do órgão – supervisionado por um Defensor Público plantonista – de modo que o cidadão receba conhecimento das suas alternativas jurídicas e dos seus Direitos. Com isso, de plano já se cadastra no sistema interno da DPU a pretensão do solicitante que, por sua vez, já se sinaliza a maneira mais adequada de solução do conflito, conforme disciplina a Resolução nº 60 do Conselho Superior da Defensoria Pública da União (Defensoria Pública da União, 2022).

A DPU carece abolir o desequilíbrio de poder e o fosso de recursos entre o INSS e o cidadão, vez que necessita gerir a construção de um consenso entre

¹ De acordo com o ranking dos 100 maiores litigantes da Justiça brasileira contido no Relatório Justiça em Números de 2012, divulgado pelo CNJ, o INSS ocupa a 1ª posição tanto na lista da Justiça Federal quanto na lista nacional, ou seja, é o maior litigante do Judiciário brasileiro. Isso demonstra claramente que o INSS é um litigante habitual (*repeat player*) e apenas o tratamento adequado da litigância habitual poderá ocasionar eficácia à gestão dos conflitos (Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/142>>. Acesso em 01 junho 2022).

as partes na medida em que ampara o hipossuficiente para realizar uma análise prospectiva do conflito. A DPU deve permitir trazer o cidadão desprovido de recursos para dialogar com o INSS, diante de uma enfreável revolução tecnológica que acarreta até mesmo resolução *on-line* de disputas, caracterizada pela incorporação de comunicação e tecnologia da informação (Lorencini, 2006).

Por conta disso, imperativa a abordagem da Defensoria Pública da União na perspectiva de anfiteatro de conversação entre o INSS e o cidadão hipossuficiente em demandas assistenciais e previdenciárias.

3.2 A DPU COMO ESPAÇO DE COMUNICAÇÃO EM CONFLITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS ADMINISTRADOS PELO INSS

A temática que submerge o direito à Seguridade Social é complexa e, devido à sua proporção, demanda uma solução conjunta que envolva todas as partes envolvidas no conflito. Por conta disso, o assunto deve ser tratado sob uma perspectiva inclusiva que integre os assistidos e o INSS na composição para que haja um desfecho construtivo¹.

A DPU detém dever legal de atuação nas matérias cíveis, previdenciárias, criminais, administrativas e militares federais, trabalhistas e eleitorais. A DPU desenvolve suas atribuições diante das instâncias administrativas dos órgãos públicos federais, na Justiça Federal comum, do trabalho, eleitoral e militar. Nesse passo, identificou-se que - entre 2011 e 2015 - o INSS, Ministério Público da União (MPU), União e Caixa Econômica Federal (CEF) representaram 86% das pretensões de patrocínio perante a DPU. A DPU realizou 9.742 acordos extrajudiciais, promovendo um aumento de 11% de soluções fora das arenas dos Tribunais, o que evidencia as boas práticas da DPU na gestão e filtragem dos conflitos (Defensoria Pública da União, 2015).

Cada porta incumbida da solução de conflitos possui características que devem ser levadas em consideração para a finalidade de solução de controvérsia, de modo que as partes encontrem um ambiente favorável à gestão do conflito. O modelo multiportas não deve ficar restrito somente à vontade do INSS ou do assistido em se submeter a algum dos procedimentos para solução da controvérsia, mas sim, principalmente, deve ser dado foco à participação efetiva dos envolvidos com o fito da reconstrução da cultura jurídica antes marcada pela litigiosidade.

A aplicação do sistema de justiça multiportas no conflito previdenciário/assistencial é permeado de vários benefícios, tais como a

¹ Parceria estimula acordo entre assistido e INSS. Disponível em: <https://www.anadef.org.br/noticias/ultimas-noticias/item/parceria-estimula-acordo-entre-assistido-e-inss.html>. Acesso em: 19 maio 2022.

economicidade do procedimento na solução da pretensão¹, o menor tempo para solução da demanda quando comparado ao processo judicial², o tratamento do conflito sob a ótica da sua particularidade, o descongestionamento do Poder Judiciário³, a participação do INSS e dos assistidos na tomada da decisão. Sobremais, a alavancagem da busca pelos métodos adequados de solução dos conflitos é contemporânea aos movimentos sociais dos anos 70, 80 e 90 que pleiteiam a ascensão à justiça dos setores pobres e marginalizados (FARIA, 2003).

Recentemente a Defensoria Pública da União atuou construtivamente para o acordo celebrado com o INSS nos autos do Recurso Extraordinário 1.171.152/SC e homologado pelo Supremo Tribunal Federal⁴ para estabelecer prazos máximos de apreciação de pedidos de benefícios⁵ com o fito de garantir a análise e agilidade das pretensões. O acordo só se fez possível após intensa negociação entre vários órgãos do governo federal, como Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, Ministério da Economia, Advocacia-Geral da União, Ministério Público Federal e, como já dito, INSS e DPU.

A DPU outorga organicidade e controle ao exercício dos melhores caminhos para tratamento dos conflitos entre os assistidos e o INSS, pela fixação de controles para capacitação da instituição. Vale destacar que o INSS e os assistidos podem resolver suas controvérsias pelos métodos adequados de resolução dos conflitos ou até mesmo pelo processo judicial junto ao Poder Judiciário, sendo o inconcusso firmar os mecanismos de triagem para solucionar a divergência pela porta com maior nível de efetividade.

¹ Existem os custos principais de uma ação judicial e os custos sociais do processo judicial que são ramificados em custos diretos e custos de erros. Os custos diretos dizem respeito ao montante em dinheiro gasto com o ajuizamento de uma demanda judicial (custas, produção de provas, dentre outros), enquanto que os custos de erros envolvem as chances de êxito da pretensão judicial pelo valor econômico da verificação dos precedentes judiciais diante da Análise Econômica do Processo (Posner, 2007).

² Segundo o Conselho Nacional de Justiça um processo judicial demora em média quatro anos e três meses (CNJ), Justiça em números 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf> Acesso em: 09 junho 2022.

³ Nesse ponto vale lembrar que o INSS é o maior litigante do Poder Judiciário brasileiro (Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/handle/123456789/142>. Acesso em 01 junho 2022).

⁴ Acordo entre o INSS, MPF e Defensoria Pública da União começa a valer nesta quinta-feira (10/6). Disponível em: [https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/acordo-entre-o-inss-mpf-e-defensoria-publica-da-uniao-comeca-a-valer-nesta-quinta-feira-10-6-1#:~:text=BENEF%C3%8DCIOS-Acordo%20entre%20o%20INSS%2C%20MPF%20e%20Defensoria%20P%C3%ABlica%20da%20Un%C3%A3o,%20Dfeira%20\(10%2F6\)&text=Depois%20de%20ampla%20negocia%C3%A7%C3%A3o%20entre,juros%20e%20mora%20ao%20segurado](https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/acordo-entre-o-inss-mpf-e-defensoria-publica-da-uniao-comeca-a-valer-nesta-quinta-feira-10-6-1#:~:text=BENEF%C3%8DCIOS-Acordo%20entre%20o%20INSS%2C%20MPF%20e%20Defensoria%20P%C3%ABlica%20da%20Un%C3%A3o,%20Dfeira%20(10%2F6)&text=Depois%20de%20ampla%20negocia%C3%A7%C3%A3o%20entre,juros%20e%20mora%20ao%20segurado). Acesso em: 01 maio 2022.

⁵ Benefício assistencial à pessoa com deficiência: 90 dias; Benefício assistencial ao idoso: 90 dias; Aposentadorias, salvo por invalidez: 90 dias; Aposentadoria por invalidez comum e acidentária (aposentadoria por incapacidade permanente): 45 dias; Salário maternidade: 30 dias; Pensão por morte: 60 dias; Auxílio reclusão: 60 dias; Auxílio-doença comum e por acidente do trabalho (auxílio temporário por incapacidade): 45 dias; Auxílio acidente: 60 dias.

O processo de planejamento estratégico elaborado pela DPU¹ prevê expressamente como valor organizacional a preferência pela solução extrajudicial das demandas. Desse modo, o caminho judicial não deve mais ser utilizado como recurso primeiro como classicamente era feito, mas sim apenas como uma das portas de solução dos conflitos, dando-se prioridade à solução extrajudicial, em respeito também ao art. 4º, inciso II, da Lei Complementar nº 80/94.

Malgrado a Resolução nº 125/10 do CNJ tenha instituído Centros de Conciliação desempenhados por conciliadores, essa metódica está atrelada ao Poder Judiciário e pode ocasionar a não verdadeira impressão de que esse serviço esteja vinculado à tradicional figura da autoridade judicial. A solução consensual dos conflitos carrega o benefício da redução do tempo de duração das demandas, correspondendo à metade, em média, comparado aos processos que dependeram de decisão judicial para o seu desfecho:

A duração média observada no conjunto de todos os processos foi igual a 1.019,5 dias, o que corresponde a 2,8 anos aproximadamente. Considerando a análise por tipo de processo, observa-se que a duração média de processos homologados é 585 dias (aproximadamente 1 ano e meio) enquanto que para processos não homologados a duração média é 1.061 dias (aproximadamente 3 anos). Como resultado, em média, o tempo de duração de processos homologados é aproximadamente a metade do tempo de duração de processos não homologados (CNJ, 2019)².

A DPU deve buscar em favor dos seus assistidos que o conflito previdenciário/assistencial sequer comece e, caso tenha início, seja resolvido da melhor maneira possível com a manutenção do diálogo e paz social entre as partes e as instituições. O filtro realizado pelo atendimento inicial do cidadão na Defensoria Pública da União é capaz de auxiliar no fomento do conhecimento técnico do labor autocompositivo, facilitando a filtragem das proposições de conflitos previdenciários/assistenciais sujeitos à solução adequada.

Nas situações que envolvam conflitos previdenciários e assistenciais, a DPU deve intermediar o conflito entre o INSS e os assistidos, de maneira a promover o rastreamento das feições desfavoráveis e favoráveis para a construção de uma solução adequada. Dessa maneira, efetiva-se a materialização da comunicação através da autonomia de vontade dos assistidos e do INSS³.

¹ Plano estratégico DPU 2040: planejar e defender. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/451603511/Plano-estrategico-dpu2040-final>. Acesso em 15 maio de 2022.

² Conselho Nacional de Justiça, 2019, p. 96-97. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/Conteudo/arquivo/2019/05/e1d2138e482686bc5b66d18fb0f4b16.pdf>. Acesso em: 15 maio 2022.

³ A Lei nº. 13.140/2015 dispõe sobre a mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública.

A DPU maximiza as alternativas e identifica até mesmo situações ocultas que não expressamente apontados pelos envolvidos. A eventual desjudicialização seria apenas uma consequência desse filtro de litigiosidade realizado pela DPU, porque na abordagem se pode indicar que o melhor seja a judicialização da matéria e a Instituição também deve patrocinar os seus assistidos quando esse for o caminho mais adequado.

A Lei Complementar nº 132/2009¹ determina que a Defensoria Pública possui como objetivo a consolidação do Estado Democrático de Direito. Como instrumento do regime democrático, a Defensoria Pública deve prestar a orientação jurídica nos conflitos entre os necessitados e o INSS, fulcral, portanto, o reconhecimento das circunstâncias ocultas com o vivo conhecimento dos envolvidos no conflito.

É possível admitir para o Poder Judiciário somente as pretensões que demandam o julgamento de um terceiro em um espaço especializado de determinadas matérias, deixando, portanto, de ser visto o Poder Judiciário como única maneira de solucionar os conflitos com o INSS, promovendo-se o mais amplo acesso à justiça. Com o estímulo à filtragem do conflito, a DPU constitui marca indelével de constante investimento na procura das maneiras mais adequadas de solução dos conflitos.

4 CONCLUSÃO

O acesso à justiça previdenciária/assistencial vai muito além apenas da ascensão ao Poder Judiciário, malgrado o processo judicial também seja uma das portas de solução de conflitos. A DPU tem a missão constitucional e legal de ajudar para que as demandas que envolvam o INSS sejam resolvidas com economia, celeridade e qualidade, com ênfase na educação em Direitos da Seguridade Social.

A terminologia “acesso à justiça” não se limita apenas ao desempenho jurisdicional do Estado, mas abrange também a orientação jurídica, perpassa pela performance extrajudicial e, caso necessário, culmina na judicialização das demandas diante do Poder Judiciário. Nesse contexto, o desenho normativo da DPU segue o magistério de Mauro Cappelletti e Bryant Garth no sentido da obrigação em se conferir efetividade no procedimento para a gestão dos conflitos, tendo em vista que o acesso à justiça só atinge a sua finalidade quando existe a prestação jurídica de qualidade com a dissolução satisfatória da contenda estabelecida com o INSS.

Desapegada dos aspectos clássicos de acesso à justiça, a Defensoria Pública detém mecanismos previstos em lei para promover uma alteração cultural nas lides contra o INSS, de modo a solidificar a extinção da imagem do Poder Judiciário como única forma de resolver confrontos. A referida

¹ Art. 3º-A.

Instituição é capaz de empregar paradigmas contemporâneos conectados com o anseio dos assistidos de melhor entender os seus direitos previdenciários e assistenciais, democratizando a solução da lide através da participação de todos os envolvidos no resultado da pretensão.

A colocação caracterizada da DPU jamais deve ser associada a qualquer tipo de fomento pela não utilização do acesso ao Poder Judiciário para solução dos conflitos, mas sim como incentivo a uma alteração cultural que tem o intuito de eliminar a imagem de que o Poder Judiciário é a única forma de decidir os conflitos sociais. A Defensoria Pública da União emprega paradigmas modernos com a finalidade de ser conectar à realidade social com os olhos voltados única e exclusivamente na filtragem da controvérsia.

A virtude comunicativa congênita à DPU está interligada com a procura da melhor forma de resolver a controvérsia de maneira construtiva. A DPU presta assistência jurídica com elevação do conceito de cidadania, orientação, auxílio extrajudicial, consultoria jurídica, negociação de conflitos, mediação, dentre outras maneiras de pacificação social.

O correto manejo do sistema multiportas confere o melhor tratamento do conflito, distanciando os assistidos e o INSS do clássico formato hierárquico e vertical. A DPU investe na proliferação do conhecimento técnico para que os envolvidos possam adotar a melhor escolha frente sua demanda, visto que se faz interlocutora das consequências, causas e solutos para o conflito.

A DPU entrega ao vulnerável a chance de aprender os seus direitos, conferindo aprendizado previdenciário e assistencial aos seus assistidos. Por conta disso, a Defensoria Pública da União desenvolve projetos que detêm a participação prioritária das soluções consensuais das controvérsias previdenciárias e assistenciais diante do INSS de maneira positiva em que todos os envolvidos saiam satisfeitos.

Com o fornecimento da educação jurídica aos assistidos em relação à Seguridade Social, a DPU supera o clássico modelo cultural brasileiro de que o acesso à justiça indica apenas o socorro ao Poder Judiciário. A Instituição auxilia os assistidos e o INSS a tratar as suas causas e não as consequências do conflito, fomentando a solução pacífica de controvérsias através de um serviço especializado.

A DPU tem como mote a solução do conflito assistencial e previdenciário de maneira adequada em coexistência com o processo judicial, proporcionando aos envolvidos caminharem com as próprias forças em direção à pacificação. A DPU proporciona aos seus assistidos o seu direito a ter direitos, com alteração cultural de prevenção para também evitar conflitos futuros, acoplada a um paradigma contemporâneo de acesso à justiça.

Indiretamente não há como se negar que a aplicação do método adequado dentro do sistema multiportas auxilia a jurisdição pública pelo comedimento da desenfredda litigação judicial. Por isso, a característica do

membro da Defensoria Pública da União de não ficar preso em sedes físicas com atividades extramuros muitas vezes distante dos pátios forenses ajuda na vivência do conflito e melhor viver e visualizar os anseios das partes envolvidos na controvérsia assistencial e previdenciária.

A linguagem empregada pela DPU e o trabalho pelo emprego da forma não reativa imediata diante da existência ou surgimento de um conflito, faz com que o agir comunicativo se unam pela melhor representação dos vulneráveis nas demandas que envolvam o INSS. Esta é uma maneira que constrói novamente os laços fragmentados pelo conflito e restabelece o equilíbrio fracionado de forma democrática e rápida para a construção da mais lúdica justiça em relação aos direitos protegidos pela Seguridade Social.

A DPU administra as pretensões previdenciárias e assistenciais pelo incentivo às formas consensuais de solução de conflitos, elevando a responsabilidade dos envolvidos na edificação da harmonia entre os assistidos e o INSS. A DPU se revela desapegada ao processo judicial quando possível e às formalidades jurídicas exageradas, de modo a priorizar o “ser” da realidade social ao invés “dever-ser” normativo, bem como instituição preparada para ampliação dos métodos autocompositivos pelas plataformas digitais mediante a interligação com os processos eletrônicos.

Portanto, com a finalidade de atingir o seu mister constitucional a Defensoria Pública da União deve constantemente fomentar internamente políticas de tratamento adequado dos conflitos, o que já vem sendo desenvolvido, por exemplo, com o CASEP desde 2019. Sobremais, importante investir cada vez mais na capacitação dos Defensores Público Federais para conhecer e incentivar a gestão dos conflitos através de um diálogo assertivo, com a capacitação também de Servidores da Instituição para a correspondente triagem com a promoção da criação de instrumentos adequados, bem como estimular parcerias com o INSS em treinamentos sobre meios autocompositivos e comunicação com os assistidos.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Águida Arruda. *Mediação familiar interdisciplinar*. São Paulo: Atlas, 2015.

BOBBIO, Norberto. Estado, governo, sociedade - para uma teoria geral da política. 13. ed. Trad. Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

BRASIL. Associação Nacional dos Defensores Públicos Federais. Duas práticas da Defensoria Pública da União concorrem ao Prêmio Innovare. Disponível em: <http://www.anadef.org.br/ultimas-noticias/1-latest-news/3539-duas-praticas-da-defensoria-publica-da-uniao-concorrem-ao-premio-innovare>. Acesso em: 12 junho 2022.

_____. Defensoria Pública da União. Disponível em: <https://www.dpu.def.br/conselho-superior/resolucoes/8416-resolucao-csdpu-no-60-de-09-de-marco-de-2012-dispoe-sobre-o-atendimento-ao-publico-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 09 jun. 2022.

_____. Defensoria Pública da União – Assessoria de Planejamento, Estratégia e Modernização da Gestão. Assistência jurídica integral e gratuita no Brasil: um panorama da atuação da Defensoria Pública da União, 2015. Disponível em: http://www.dpu.def.br/images/stories/arquivos/PDF/Mapa_dpu_2015_web.pdf. Acesso em: 18 fev. 2022.

_____. *Constituição da República Federativa do Brasil*, de 5 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, 1988.

_____. *Código de Processo Civil*, de 16 de março de 2015. Brasília: Senado Federal, 2015.

_____. *Emenda Constitucional n. 80*, de 04 de junho de 2014. Brasília: Senado Federal, 2014.

_____. *Lei Complementar n.º 80, de 12 de janeiro de 1994*. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito federal e dos territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília, DF: Senado, 1994.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 2002.

DINAMARCO Cândido Rangel; CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini. *Teoria geral do processo*. 27. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

FALECK, Diego. *Manual de design de sistemas de disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2018.

FARIA, José Eduardo. *Direito e Justiça no Século XXI: a crise da Justiça no Brasil*. Coimbra/Portugal. Seminário Direito e Justiça no Século XXI, 2003. Disponível em:

<http://opj.ces.uc.pt/portugues/noviddds/comunica/JoseEduarFaria.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2022.

IORELLI, José Osmir; MALHADAS JÚNIOR, Marcos Julio Olivé; MORAES, Daniel Lopes de. *Psicologia na Mediação: inovando a gestão de conflitos interpessoais e organizacionais*. São Paulo: LTr, 2004.

FREITAS JÚNIOR, Antonio Rodrigues. *Sobre a relevância de uma noção precisa de conflito*. Revista do Advogado, Ano XXXIV, n. 123, ago./2014.

GABBAY, Daniela; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. *Meios alternativos de solução de conflitos*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013. (Coleção FGV de Bolso. Série Direito & Sociedade).

- GHISLENI, Ana Carolina; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos a partir de um direito fraterno*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2011.
- LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. *Prestação jurisdicional pelo Estado e meios alternativos de solução de controvérsias: convivência e formas de pacificação social*. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.
- MUÑOZ, H. S. *La mediación: método de resolución alternativa de conflictos en el Proceso Civil Español*. Revista Eletrônica de Direito Processual, ano 3, v. 3, jan-jun. 2009.
- NIETZSCHE, Friedrich. *O Nascimento da Tragédia no Espírito da Música*. Tradução e notas de Rubens Rodrigues Torres Filho. São Paulo: Abril Cultural, 1978. 2ª Ed. (Col. os Pensadores).
- POSNER, Richard. *Economic analysis of law*. 7. ed. Austin: Wolters Kluwer, 2007.
- ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Editora Afiliada, 2006.
- _____. *A linguagem da paz em um mundo de conflitos*. Editora Palas Athena, 2019.
- SALES, Lília Maia de Moraes; SOUSA, Maria Almeida de. *A Mediação e os ADR'S Alternative Dispute Resolutions – A Experiência norte-americana*. In: Revista Novos Estudos Jurídicos - Eletrônica, Vol. 19 - n. 2 – mai ago 2014.
- SANDER, Frank E. A. *Varieties of dispute processing*. In: Levin, L. A.; Russel, W. R. (Edit.). *The pound conference: perspectives on justice in the future*. Saint Paul: West Publishing Co., 1979.
- SCHINTMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen. *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artes médicas, 1999.
- SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 1999.
- URY, William L.; BRETT, Jeanne M.; GOLDBERG, Stephen B. *Resolução de conflitos: concepções de sistemas para reduzir custos dos conflitos*. Tradução: Soares Franco. Lisboa: Actual, 2009.
- WARAT, Luis Alberto. *Pensemos algo diferente em matéria de mediação*. In: Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais. Organizado por Fabiana Marion Spengler e Douglas César Lucas. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.
- WATANABE, Kazuo. *Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesse*. In: RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cesar. *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 02/03.
- WRASSE, Helena Pacheco. *A autocomposição e o tratamento adequado das controvérsias: uma visão positiva dos conflitos*. In: Mediação enquanto política pública [recurso eletrônico]: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas/organizadores: Fabiana Marion Splenger, Theobaldo Spengler Neto – 1ª ed. – Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. *Da Discórdia analógica para a Concórdia digital*. In: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Sus-skind. Coordenado por Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovani Ravagnani. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.



ARQUIVO JURÍDICO
REVISTA JURÍDICA ELETRÔNICA DA UFPI
ISSN 2317-918X