

# **VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,  
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA III**

**SAMANTHA RIBEIRO MEYER-PFLUG**

**MAGNO FEDERICI GOMES**

**SÍLZIA ALVES CARVALHO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça III [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Magno Federici Gomes; Samantha Ribeiro Meyer-pflug; Sílzia Alves Carvalho – Florianópolis; CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-707-6

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Direito e Políticas Públicas na era digital

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. VI Encontro Virtual do CONPEDI (1; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

### **ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA III**

---

#### **Apresentação**

O VI Encontro Virtual do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), realizado nos dias 20 a 24 de junho de 2023, objetivou o fortalecimento e a socialização da pesquisa jurídica. Teve como tema geral: DIREITO E POLÍTICAS PÚBLICAS NA ERA DIGITAL.

Este livro é derivado da articulação acadêmica, com o objetivo de transmissão do conhecimento científico, entre o CONPEDI, docentes e pesquisadores de diversos Programas de Pós-graduação “stricto sensu” no Brasil e no exterior, com vínculo direto com seus respectivos projetos e Grupos de Pesquisa junto ao CNPQ.

O grupo de trabalho ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA III, realizado em 22 de junho de 2023, teve bastante êxito, tanto pela excelente qualidade dos artigos, quanto pelas discussões empreendidas pelos investigadores presentes. Foram apresentados dezenove trabalhos, efetivamente debatidos, que foram organizados em três temáticas ordenadas de acordo com a proximidade dos artigos.

Assim, iniciou-se com os trabalhos aderentes aos estudos sobre as novas tecnologias e inovação como meios para o acesso à justiça. Na sequência, a temática dominante é a autocomposição e a conciliação como políticas judiciais para assegurar a correta gestão dos conflitos e o acesso à justiça. Finalmente, estão os textos cujo centro gravitacional gira em torno da atuação judicial e extrajudicial na garantia do acesso à justiça.

Quanto às inovações tecnológicas, são abordados os problemas inerentes à justiça digital, especialmente em relação aos imensos desafios na região da Amazônica paraense onde se constata que não há suporte adequado da rede mundial de computadores. Com o diagnóstico desses problemas, se apresenta como hipótese de solução a definição da responsabilidade do Poder Judiciário na garantia do acesso a rede mundial de computadores para assegurar à justiça. A questão das tecnologias digitais é analisada metodologicamente a partir da teoria dos sistemas sociais de Luhmann. Para tanto, a pesquisa coletou informações no painel analítico do CNJ. Na sequência, há a apresentação dos riscos e potencialidades da inteligência artificial aplicada às "online dispute resolution" (ODR). Sobre os desafios da inclusão digital na era da hiperconectividade, é tratada a questão das audiências virtuais para

discutir os potenciais riscos de prejuízos decorrentes da incapacidade dos jurisdicionados de acessar a justiça por meio das plataformas digitais. Todas estas abordagens são tratadas com vista à garantia fundamental da dignidade da pessoa humana.

No segundo bloco, denominado acesso à justiça, autocomposição e gestão de conflitos, há estudos relacionados com a análise e aplicação de métodos de autocomposição e conciliação, como no artigo que analisa o canal de linha direta da empresa equatorial de fornecimento de energia elétrica. Também são demonstradas as possibilidades de aplicação da técnica da constelação familiar nos Juizados da Infância e Juventude, como meio para a resolução dos conflitos de forma consensual. O estudo de caso referente a utilização da justiça restaurativa e a justiça juvenil em Porto Alegre e em São Caetano do Sul é apresentado. O julgamento do Supremo Tribunal Federal (STF) na ADPF nº 828-DF, em relação às comissões fundiárias, é tratado em dois textos, considerando o Estado de Goiás e o cumprimento da decisão do STF pelos tribunais brasileiros.

No derradeiro eixo, chamado de acesso à justiça e atuações judicial e extrajudicial, o estudo a respeito da efetividade das garantias constitucionais é desenvolvido considerando a política judiciária de acesso à justiça. Além dele, o televisionamento dos julgamentos no STF é analisado sob o ponto de vista do princípio da transparência na administração pública, sendo considerados os seus aspectos relacionados ao controle democrático das decisões da Corte, assim como os problemas relacionados com a possível interferência das pressões decorrentes da sociedade nas decisões superiores. Destaca-se a pesquisa a respeito da competência "soft skill" dos magistrados como uma habilidade fundamental para assegurar a qualidade do acesso à jurisdição estatal. Por sua vez, o discurso jurídico é abordado sob os ditames da monofobia e da polifonia, entendendo-se que o Poder Judiciário, conquanto tenha avançado no tratamento de casos que envolvem mulheres, negros e pessoas vulneráveis, ainda mantém uma narrativa de exclusão. O estudo que trata da Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) avalia a importância da estabilização da jurisprudência por meio de sua sedimentação e uniformização, apontando, entretanto, a necessidade de revisão dos critérios de admissibilidade dos recursos extraordinários "lato sensu". Em relação ao acesso à jurisdição, destaca-se o artigo sobre a concessão da justiça gratuita, a partir da ponderação entre os critérios objetivos e subjetivos. No trabalho que trata sobre o prazo da prisão cautelar no Brasil é reconhecida a prevalência de critérios subjetivos e, portanto, inadequados. Finalmente, ainda em relação à política judiciária de autocomposição e conciliação, é abordada a atuação do Ministério Público nas resoluções de conflitos estruturais de forma extrajudicial, bem como é apresentado o estudo a respeito da atuação das Serventias Extrajudiciais no exercício da jurisdição voluntária, considerando o princípio do devido processo legal.

Como conclusão, a Coordenação sintetizou os trabalhos do grupo, discutiu temas conexos e sugeriu novos estudos, a partir da leitura atenta dos artigos aqui apresentados, para que novas respostas possam ser apresentadas para os problemas que se multiplicam nesta sociedade de risco líquida.

A finalidade deste livro é demonstrar os estudos, debates conceituais e ensaios teóricos voltados ao Acesso à Justiça, a partir de um paradigma de sustentabilidade, no qual a multidisciplinaridade, em suas várias linhas de pesquisa, serão empregadas para expor os temas e seus respectivos problemas. Objetiva-se, ademais, ampliar as reflexões e discussões sobre a pesquisa realizada sob diversos posicionamentos, posto que as investigações não se encontram totalmente acabadas.

Na oportunidade, os Coordenadores agradecem a todos que contribuíram a esta excelente iniciativa do CONPEDI, principalmente aos autores dos trabalhos que compõem esta coletânea de textos, tanto pela seriedade, quanto pelo comprometimento demonstrado nas investigações realizadas e na redação de trabalhos de ótimo nível.

Gostaríamos que a leitura dos trabalhos aqui apresentados possa reproduzir, ainda que em parte, a riqueza e satisfação que foi para nós coordenar este Grupo, momento singular de aprendizado sobre os temas discutidos.

Os artigos, ora publicados, pretendem fomentar a investigação interdisciplinar com o Acesso à Justiça. Assim, convida-se o leitor a uma leitura atenta desta obra.

Em 07 de julho de 2023.

Os Coordenadores:

Prof. Dr. Magno Federici Gomes

Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

[magnofederici@gmail.com](mailto:magnofederici@gmail.com)

Profa. Dra. Samantha Ribeiro Meyer-pflug

Universidade Nove de Julho

samanthameyer@uol.com.br

Profa. Dra. Sílvia Alves Carvalho

Universidade Federal de Goiás

silvia.ac@gmail.com

## **A CONCILIAÇÃO COMO MECANISMO RESOLUTIVO DE CONFLITOS: O CANAL LINHA DIRETA EQUATORIAL.**

### **CONCILIATION AS A CONFLICT RESOLUTION MECHANISM: THE LINHA DIRETA EQUATORIAL' CHANNEL**

**Francynes da Silva Mota  
Melina Medeiros Dos Reis Ferreira**

#### **Resumo**

Ao longo dos anos, encontrar meios civilizados eficazes para resolver relações jurídicas civis controvertidas tornou-se relevante. Tendo isso em vista, a conciliação é tida como um meio eficaz de resolução de conflitos realizado pelas próprias partes interessadas sem a necessidade da intervenção de uma autoridade judiciária exercendo o papel de um equivalente jurisdicional. Dessa maneira, o presente estudo possui seu eixo central voltado à conciliação como mecanismo resolutivo de conflitos e sua aplicabilidade frente ao Canal Linha Direta Equatorial. Este projeto, decorrente de um Termo de Ajustamento de Conduta entre a Defensoria Pública do Estado do Pará e a empresa Equatorial Energia Pará, foi idealizado para responder a uma inquietação sobre a vulnerabilidade do consumidor de energia elétrica, auxiliando na redução de práticas abusivas nas relações de consumo. A construção do presente trabalho baseia-se em uma revisão da literatura de forma qualitativa. A fim de que cada mecanismo seja utilizado conforme as características que o conflito apresentar, o Tribunal Multiportas foi construído de modo a compreender as suas diversas formas de resolução. Portanto, a conciliação acrescida no Tribunal Multiportas, quando utilizada para acolhimento de resolução de conflitos mostrou-se eficiente e alcançou resultados satisfatórios, reforçando o acesso à justiça de forma adequada.

**Palavras-chave:** Canal linha direta equatorial, Conciliação, Defensoria pública, Equatorial energia, Sistema multiportas

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

Over the years, finding effective civilized means to resolve contentious civil legal relationships has become relevant. With this in mind, conciliation is seen as an effective means of conflict resolution carried out by the interested parties themselves without the need for the intervention of a judicial authority exercising the role of a jurisdictional equivalent. In this way, the present study has its central axis focused on conciliation as a conflict resolution mechanism and its applicability in relation to the Canal Linha Direta Equatorial. This project, resulting from a Term of Adjustment of Conduct between the Public Defender of the State of Pará and the company Equatorial Energia Pará, was designed to respond to a concern about the vulnerability of electricity consumers, helping to reduce abusive practices in relationships consumption. The construction of this work is based on a qualitative literature review. In

order for each mechanism to be used according to the characteristics that the conflict presents, the Multiport Court was built in order to understand its various forms of resolution. Therefore, the increased conciliation in the Multiport Court, when used to host conflict resolution, proved to be efficient

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Equatorial direct line channel, Conciliation, Public defense, Equatorial energy, Multi-door courthouse



## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo possui seu eixo central voltado à conciliação como mecanismo resolutivo de conflitos e sua aplicabilidade frente ao Canal Linha Direta Equatorial, no estado do Pará, o qual foi idealizado para responder uma inquietação sobre avulnerabilidade do consumidor de energia elétrica. Assim, primariamente, o instituto da conciliação pode ser entendido como o método pelo qual as partes confiam a uma terceira pessoa, que guarda relação de imparcialidade, a função de aproximá-las, orientá-las e incentivá-las na composição dos seus interesses conflitantes, inclusive indicando proposições de acordo para convencionarem uma solução aceitável para ambas sem que tenham mais de contender quanto a esses interesses(MAGANO, 1985; MORAIS, 1999).

Dessa forma, entende-se como conciliação a resolução de conflitos pelas próprias partes interessadas sem a necessidade da intervenção de uma autoridade judiciária exercendo o papel de um equivalente jurisdicional. Segundo Didier Jr(2015), equivalentes jurisdicionais são as formas não-jurisdicionais de solução de conflitos. Estas recebem tal nomenclatura porque, não sendo jurisdição, funcionam como técnica de tutela dos direitos, resolvendo conflitos ou certificando situações jurídicas. Nesse sentido, a ideia central dos equivalentes jurisdicionais seria possibilitar aos indivíduos mais interessados no resultado do litígio a sua solução, de modo que cheguem a um ponto em comum que seja agradável e de acordo entre si. Os métodos de resolução de conflitos encontram-se em exata consonância com tal objetivo delimitado, apresentando ferramentas necessárias para alcançá-lo.

Tendo em vista a possibilidade de promover uma conciliação extrajudicial, o ordenamento jurídico contém instrumentos para realizar a conciliação endoprocessual para que as partes possam chegar à melhor solução para o seu litígio, sem que haja a necessidade de um terceiro decidir por elas (CAMPOS E FRANCO, 2017). Desta feita, pela sua importância processual e social, buscou-se verificar a conciliação numa perspectiva regional no âmbito do Canal Equatorial, promovido pela Defensoria Pública do Estado do Pará. Para tanto, tem-se o seguinte problema de pesquisa a ser respondido neste artigo: de que maneira a conciliação auxilia na redução de práticas abusivas nas relações de consumo nos casos envolvendo a Empresa Equatorial?

Por conseguinte, tem-se como objetivo geral da pesquisa verificar como a conciliação auxilia na redução de práticas abusivas nas relações de consumo nos casos envolvendo a Empresa Equatorial. Neste sentido, buscar-se-á especificamente: abordar sobre a conciliação como meio de resolução de conflitos no ordenamento jurídico processual brasileiro;

demonstrar de que maneira o Canal Linha Direta Equatorial contribui para resolução de conflitos; e, verificar como o projeto Canal Linha Direta Equatorial de iniciativa da Defensoria Pública do Estado do Pará viabiliza o acesso à justiça das partes envolvidas.

Ao longo dos anos, encontrar meios civilizados eficazes para resolver relações jurídicas civis controvertidas tornou-se relevante. Na contemporaneidade, com o desenvolvimento da internet, das relações sociais e da maior sensibilização dos direitos dos cidadãos, acompanhado de um aumento natural do número de negócios de direito civil, o número de violações de obrigações contratuais, direitos e interesses legítimos inevitavelmente cresce (NOBRE, 2022).

Somado à necessidade de resolver tais conflitos, foi criado um projeto pela Defensoria Pública do Estado do Pará em parceria com a empresa Equatorial Energia Pará chamado Canal Linha Direta Equatorial. Este foi firmado por um Termode Ajuste de Conduta (TAC), o qual tem como objetivo solucionar, de forma célere e menos desgastante física e emocionalmente, os conflitos por meio do uso de técnicas de conciliação (COSTA, 2018). No que tange às cláusulas formadoras detal termo, essas serão mais bem explicadas no decorrer do presente trabalho. Dessaforma, sua importância e efetivação no acesso à justiça se dá quando, ao selar um acordo no início do litígio, o conflito é resolvido. Assim, percebido o fenômeno conflituoso, faz-se necessário saber quais as possibilidades de mecanismos reconhecidos na realidade legislativa brasileira que são passíveis de acolhê-lo mais adequadamente.

A partir da adaptação do sistema de acesso à justiça brasileira a um modelo multiportas, permite-se conceber então, o encaminhamento do conflito ao mecanismo que melhor o acolherá para a forma mais adequada em compreendê-lo, e que trabalhará em sua particularidade culminando na sua melhor solução. Desse modo, esclarece-se que a expressão multiportas decorre de uma metáfora: seria como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação, da conciliação, da arbitragem, ou ainda, da própria justiça estatal (CUNHA, 2020).

Tal modelo acaba por se contrapor ao método mais tradicional de acesso à justiça, qual seja: a ideia da jurisdição como via única, ou seja, a busca pela resolução do conflito por um único meio (CUNHA, 2020). O sistema multiportaspátrio presa, para além do reconhecimento de mecanismo diferentes, mas principalmente, pelo encaminhamento adequado dos conflitos, como traz Leonardo Cunha (2020, p. 637): “Não basta que o caso seja julgado; é preciso que seja conferida uma solução adequada que faça com que as partes saiam satisfeitas como resultado”.

Assim, o sistema de justiça multiportas brasileiro compreende diversas formas de resolução de conflitos a serem utilizadas a fim de buscar solucionar um conflito. Este foi construído para que cada mecanismo seja utilizado conforme as características que o conflito apresentar, levando em consideração tanto meios judiciais quanto meios extrajudiciais. De acordo com Almeida, Almeida e Crespo (2012), o Sistema Multiportas é uma instituição inovadora que direciona os processos que chegam a um tribunal para os mais adequados métodos de resolução de conflitos, economizando tempo e dinheiro tanto para os tribunais quanto para os participantes ou litigantes.

A construção do presente trabalho baseia-se em uma revisão da literatura utilizando a base de dados do google acadêmico para realizar a pesquisa por artigos em português, de forma qualitativa. A abordagem qualitativa, segundo caracteriza Bell (2016, p. 25), refere-se “a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão”. Assim, entende-se que o método qualitativo se constitui como uma forma de modelos diferenciados de abordagem empírica, tendo como base os fenômenos humanos (SAMPIERI et al., 2015). Assim, utilizou-se o método de abordagem dedutivo, o qual permite, através de análise interpretativa de legislações, doutrinas e artigos já publicados sobre o tema, chegar à conclusão do que realmente seja o instituto da conciliação.

## **2 A CONCILIAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO**

### **2.1 SURGIMENTO DA CONCILIAÇÃO NO BRASIL**

A importância do uso dos métodos resolutivos de conflito teve efetivamente seu início no Brasil com a Constituição Brasileira de 1988, na qual, dentre seus princípios fundamentais, instituiu tais alternativas como meio mais célere e autônomo de solucionar conflito, conforme preceitua o artigo 3º, inciso I, e o artigo 5º, LXXVIII (BRASIL, 1988):

Artigo 3º - Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:  
I - Construir uma sociedade livre, justa e solidária.

Artigo 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

LXXVIII - A todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Desse modo, as formas adequadas à resolução de conflitos têm sido incentivadas no cenário legislativo nacional. A conciliação começou a tomar espaço no cenário jurídico quando começou a vigorar a Lei n. 9.099/95, a qual regulamenta os procedimentos dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. A Lei deixa claro em seu artigo 2º que "o processo

orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível, a conciliação ou a transação” (BRASÍLIA, 1995).

Dentre as leis que foram de grande importância ao disseminar a ideia de conciliação, não se pode deixar de citar a Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal instituída no ano de 2001, que também dava mais valor à conciliação entre as partes na resolução de conflitos. De acordo com o artigo 3º da Lei 10.259 "Compete ao Juizado Especial Federal Cível processar, conciliar e julgar causas de competência da Justiça Federal até o valor de sessenta salários-mínimos, bem como executar as suas sentenças" (BRASIL, 2001).

Em 2006, por meio do Conselho Nacional de Justiça, a conciliação renasce no cenário jurídico onde foi lançada a campanha Movimento pela Conciliação (FALCÃO, 2006). Campanhas em prol da utilização do presente instituto na resolução de conflitos em parceria com órgãos do Poder Judiciário, Universidades, Conselho Nacional do Ministério Público, Defensoria Pública, Entidades e OAB são lançadas anualmente. Tal projeto visa garantir o Direito de Acesso à Justiça, previsto no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal (BRASIL, 1988):

Artigo 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:  
XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

O Conselho Nacional de Justiça, a fim de regulamentar a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário, lançou, em 2010, a Resolução nº 125 (BRASIL, 2010). Esta sedimentava e apoiava a prática da conciliação e mediação que reconhecia nesses institutos verdadeiros instrumentos de pacificação social, como estipulava em seu artigo 4º:

Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

O Código de Processo Civil (CPC) de 2015, ao trazer tais mecanismos, acolhe a utilização dos mecanismos da conciliação e da mediação no âmbito do processo judicial e até mesmo extrajudicial, uma vez que afirma que os operadores do direito devem estimular a prática de métodos consensuais de conflitos, conforme dispõe o §3º do artigo 3º do CP. Além de instituir em seu artigo 165, caput, e 2º a criação de centros judiciários para a solução consensual de conflitos (CEJUSC's), ficando a cargo dos tribunais a realização de audiências e o desenvolvimento do programa (BRASÍLIA, 2015).

Em síntese, o que se exprime é que os mecanismos de resolução de conflitos foram instituídos e introduzidos nos vários âmbitos do ordenamento jurídico como forma de

solucionar os litígios de meio mais rápido e menos desgastante. Não é pretensão do judiciário exaurir as mais variadas formas de uso das técnicas que possuem, mas sim, possibilitar que os próprios envolvidos no conflito tenham a possibilidade de chegar a um limiar comum.

## 2.2 CONCILIAÇÃO: DEFINIÇÃO CONTEMPORÂNEA

Dentre os métodos resolutivos de conflito, tem-se a conciliação, na qual um terceiro irá auxiliar os litigantes para que cheguem em uma solução viável a ambas as partes. Em complemento, Fredie Didier Jr. (2015) afirma que “a técnica da conciliação é mais indicada para os casos em que não havia vínculo anterior entre os envolvidos”. Sendo assim, por permitir que os próprios interessados acordem sobre o cerne da questão, é preferível que seja destinada à processos em que laços afetivos não sejam o cerne da questão.

Além disso, Didier (2015) aduz, ainda, que “o conciliador tem uma participação mais ativa no processo de negociação, podendo, inclusive, sugerir soluções para o litígio.” Ou seja, as partes buscam, podendo ser de forma extrajudicial ou judicial, um terceiro que lhes ajudará diretamente na constituição de um denominador comum e razoável a ambos.

Em complemento, evidencia-se ainda que o instituto da conciliação é formado por alguns princípios basilares os quais guiam a atuação do conciliador e estão elencados no Anexo III, em redação dada pela Emenda nº 1 de 31.01.13, situado no caput do artigo 1º da Resolução nº 125/2010, sendo eles: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação. Em síntese, o conciliador, por meio de tais princípios, será orientado a impulsionar as sessões de conciliação. Deve-se mencionar, que diferente do processo estatal, a conciliação não possui uma única opção a ser seguida com relação ao procedimento. Dessa forma, os princípios acabam ganhando uma maior importância, visto que, será por meio deles que o conciliador saberá a maneira certa de lidar com as partes até a resolução do conflito.

Dessa maneira, a conciliação é um meio para o enfrentamento de conflitos materiais, de maneira que é usada para se superar as diferenças, sendo possível ao conciliador apresentar maneiras distintas de solucionar os conflitos. Isso é feito por meio da expressão das opções de supri-las e apresentando formas distintas de cumprir com a obrigação, cabendo às partes acolhê-las ou não. Em vista disso, esse comportamento é justificável apenas pelas características dos conflitos que estão como objeto de diálogo. Ademais, destaca-se que, além de princípios e finalidade, a conciliação é o meio mais adequado para o encaminhamento de conflitos que tenham como característica base a relação material entre os envolvidos.

### 2.3 SISTEMA MULTIPORTAS

O Sistema Multiportas tem sua origem atrelada às ideias de Frank Sander, professor de Havard, o qual instituiu a concepção de “Centro Abrangente de Justiça” (FERREIRA e MOTTA, 2020). Mais adiante, esse ideal transformou-se no que se entende por Tribunal Multiportas ou, como chamado no presente trabalho, Sistema Multiportas.

O cerne de sua discussão perpassa pela conceituação de que cada situação necessitará de uma maneira adequada e específica para sua resolução, sendo o presente sistema responsável por essa adequação (CUNHA, 2020). Com isso, o foco é abrir novas portas, além das conhecidas na Jurisdição Estatal comum, para a solução de conflitos, de modo que estas apresentassem meios mais viáveis e hábeis para tal. Assim, um dos vários aspectos que formam o Modelo de Justiça Multiportas Brasileiro é o da conciliação, da arbitragem e da mediação, os quais não devem se sobrepor uns aos outros. Isso se dá por meio da construção realizada por décadas, mais especificamente de 1990 e 2000, e institucionalizada mediante reconhecimento legislativo. Tem-se que cabe ao Poder Judiciário garantir o direito do acesso aos meios de justiça, previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, em seu modo mais especializado.

Os procedimentos diferem-se quanto aos meios, igualmente seus envolvidos, podendo ser utilizado o que mais se adequa à demanda dos indivíduos em conflito, em vista da sua natureza e peculiaridade, os compreendendo e buscando seus pontos convergentes. Cunha (2020) defende que é preciso mais que um mero julgamento do caso, sendo necessário uma resolução adequada que permita a satisfação das partes com o resultado do processo. Assim, possibilita principalmente àqueles com baixo poder aquisitivo o uso dos meios judiciais de forma gratuita, informal, célere e, principalmente, satisfatória.

Assim, o interesse principal a ser alcançando com a instituição de uma política pública para solucionar os conflitos de interesse inicia com a participação ativa das partes no encontro do resultado que mais beneficie ambos os participantes, proporcionando a boa vizinhança. Neste sentido, cada variação de mecanismo possui os conflitos a que melhor se encaixa, sendo necessário identificar as bases de cada conflito para direcioná-los ao melhor meio de resolução possível para seus problemas.

Com a conciliação, o Judiciário Nacional passa a ter um filtro de litigiosidade, por meio do qual assegurará às partes conflitantes o acesso à justiça justa, bem como reduzir a quantidade de litígios. Isso permite a redução considerada da quantidade de processos a serem julgados, peças processuais e execuções judiciais (STANÇA *et al*, 2016).

Nesse sentido, a conciliação, foco da presente discussão, é parte substancial desse

sistema multifacetado, com benefícios tanto ao Judiciário, que terá um desinchaço processual, quanto aos envolvidos no conflito, sendo meio próximosocialmente de acesso à justiça.

### **3 CANAL LINHA DIRETA EQUATORIAL**

#### **3.1 TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA E SUAS CLÁUSULAS ENTRE DPE/PA E CELPA**

Neste tópico será abordada a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) acordado entre a Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA) e Equatorial Energia Pará, antes conhecida como Centrais Elétricas do Pará (CELPA). Suas cláusulas serão aqui analisadas juntamente com as implicações que este termo traz ao direito do consumidor de energia elétrica paraense.

O TAC em estudo foi oficializado em 23 de fevereiro de 2016, no Núcleo do Consumidor (NUCON) da DPE/PA na presença do Diretor e Diretor Presidente da CELPA, Augusto Dantas Borges e Raimundo Nonato Alencar, respectivamente, assim como na presença dos Defensores Públicos Jeniffer de Barros Rodrigues de Araújo, Johny Fernandes Giffoni, Rossana Parente Souza e Arnaldo Peres Junior. Tal instrumento tem a intenção de pôr um fim à Ação Civil Pública de nº 0025624- 69.2014.8.14.0301, ainda em trâmite perante a 13ª Vara Cível e Empresarial da Comarca de Belém/PA, que foi proposta pela Defensoria em junho de 2014, visando o combate às perdas de energia elétrica (PARÁ, 2016).

A realização do TAC entre a Equatorial Pará, na época em que se chamava Centrais Elétricas do Pará (CELPA), e a DPE/PA seria uma tentativa de fazer com que a concessionária de energia elétrica se adequasse às normas consumeristas e, principalmente, às normas estabelecidas na Resolução nº 414/2010 – atualmente revogada – da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Este ajuste de conduta foi fundamentado nas seguintes normas legais: artigo 134 da Constituição Federal, o qual apresenta a atribuição dada à Defensoria Pública; artigo 5º, parágrafo 6º da Lei de Ação Civil Pública nº 7.347/1985, com redação dada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC); artigos 4º, inciso VII e 128, incisos X e XI da Lei Orgânica da Defensoria Pública nº 80/1994; artigo 81 da Lei Federal nº 8.078/90 do CDC; e, por fim, artigo 22 da Resolução do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Pará nº 148/2015.

#### **a) A defesa dos direitos do consumidor via TAC**

A defesa dos direitos do consumidor pode ser exercida em juízo de maneira individual

ou coletiva (BRASIL, 1988) sendo, neste último caso, executada apenas quando se tratar de interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos. O TAC em discussão é fundamentado pelo interesse coletivo transindividual, entendido, de maneira resumida, como “interesses ou direitos objetivamente indivisíveis, de que seja titular grupo, classe ou categoria de pessoas, ligadas entre si ou com a parte contrária por um vínculo jurídico base e, por tal razão, determináveis” (ANDRADE, 2017, p. 27).

Os direitos dos consumidores de energia elétrica podem, dessa forma, ser compreendidos como coletivos stricto sensu, pois estes, além de serem determinados, estão ligados com a parte contrária por um vínculo jurídico base, que é o contrato de adesão entre as partes, conforme dispõe o artigo 60 da Resolução 414/2010 da ANEEL. Tal relação pressupõe a prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica mediante a contraprestação em forma de pagamento em dinheiro, sendo esta cobrança realizada por meio de fatura, consistindo em um “documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços [...]”, conforme artigo 1º, inciso XXXVI da Resolução 414/2010 da ANEEL.

Primeiramente, ainda em suas considerações, foi estipulado que “pessoas carentes”, para os fins do TAC, são aquelas que possuem Número de Inscrição Social (NIS), e que, por este motivo, deverá ser dispensado um tratamento diferenciado para estas nas situações que convier (PARÁ, 2016, p. 2). No entanto, ponderações devem ser feitas com relação a esta consideração, visto que, em que pese ficar evidenciado que as atribuições a Defensoria, no que diz respeito a defesa do consumidor, não possam ficar restritas apenas àqueles que apresentem ausência de recursos financeiros para arcar com os ônus do processo, faz-se importante dizer que esta consideração inicial do TAC é adequada, pois entende como necessário o tratamento diferenciado aos que são carentes. Dito isto, passa-se agora para a análise das cláusulas do TAC, as quais merecem determinadas considerações. Vale salientar que, no presente trabalho, somente algumas cláusulas foram utilizadas como objeto de estudo, das quais corresponderam aos questionamentos aqui abordados.

#### b) Das Cláusulas do TAC correlatas ao Sistema Multiportas

A Cláusula Primeira do TAC estabelece obrigações à Equatorial Energia Pará com o propósito de “possibilitar a efetivação de medidas de tração melhorias concretas aos consumidores que procuraram a Compromissária, especialmente àqueles que reclamam de Consumo Não Registrado (CNR) – (PARÁ, 2016, p. 3). A Equatorial se comprometeu a oferecer prestação de serviço de melhor qualidade, principalmente àqueles que são assistidos



pela Defensoria. A Resolução 414/2010 da ANEEL, em seu artigo 140, indica o serviço adequado como sendo:

Artigo 140 - A distribuidora é responsável, além das obrigações que precedem o início do fornecimento, pela prestação de serviço adequado a todos os seus consumidores, assim como pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1 - O serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. [...]

Dessa maneira, a Equatorial deverá obedecer às exigências legais estabelecidas por esta agência reguladora. Apesar disso, o TAC consagra que deverão ser tomadas medidas a mais, além destas já fixadas. Para que a DPE/PA concretize tais objetivos, a Equatorial estipulou certos benefícios àqueles assistidos pela Defensoria.

A Cláusula Segunda prevê a criação do Canal Linha Direta, o qual consiste em um canal de comunicação privativo entre a Equatorial e a Defensoria, ao qual será via e-mail, onde os defensores públicos, ao realizarem atendimento aos assistidos que estejam realizando reclamação a respeito da Equatorial, deverão encaminhar ofícios, pedidos de informações, requisições de documentos e pedidos de providências, sendo que tais medidas devem ser realizadas antes do ajuizamento de qualquer ação judicial (PARÁ, 2016, p. 3).

Este processo de comunicação irá ocorrer da seguinte maneira: no ofício enviado pela Defensoria à concessionária de energia deverá conter informações básicas a respeito do consumidor e da reclamação, tais como: nome do assistido, número da unidade consumidora ou conta contrato e o objeto da reclamação. Após o recebimento do ofício, a Equatorial não poderá efetuar a suspensão do fornecimento de energia elétrica, assim como não incluirá o nome do assistido nos cadastros de proteção ao crédito, mas apenas em função da dívida questionada (PARÁ, 2016, p. 4).

Além disso, a Equatorial Energia se comprometeu em responder a solicitação em quinze dias a contar do recebimento do e-mail, tendo a obrigação de anexar a documentação apropriada para cada demanda, dando a Defensoria mais quinze dias para apresentar manifestação. Por fim, esta cláusula também estabeleceu que, caso os prazos findarem e não tenha sido realizado acordo entre as partes, haverá tentativa de conciliação presencial, a qual acontecerá nas dependências do próprio Núcleo do Consumidor (NUCON) na presença de um defensor público e de um preposto da concessionária. Somente após a realização da conciliação, caso as partes ainda assim não conseguirem acordar, será tomada medida judicial.

De acordo com o artigo 3º da Lei Orgânica da Defensoria Pública 80/1994 (BRASIL, 1994), a realização de conciliação é um de seus objetivos, além de constituir norma

fundamental do processo civil, prevista em seu artigo 3º, parágrafo 3º, o qual prevê que a conciliação deve ser estimulada pelos defensores públicos, além de outros. Em razão disso, esta cláusula do TAC merece elogio, visto que materializa as referidas exigências legais ao prever a realização de conciliação antes do ajuizamento de ações judiciais, sendo a conciliação, nas palavras da professora Geisa de Assis Rodrigues (2011, p. 46) “uma forma mais econômica de solucionar litígios porque poupa, total ou parcialmente, a movimentação da dispendiosa máquina jurisdicional”.

Os compromissos e obrigações da Equatorial são estabelecidos na Cláusula Terceira. As obrigações definidas nesta cláusula estão pautadas na Resolução 414/2010 da ANEEL (BRASIL, 2010) e, feita esta consideração, vejamos a partir de então as exigências que merecem destaque:

3. A CELPA, quanto aos processos relativos a casos em que foram constatadas irregularidades nos medidores de energia, e que não existam laudo de vistoria por laboratório credenciado pelo Instituto Nacional de Metrologia – (“INMETRO”), compromete-se a efetuar o cancelamento das faturas reclamadas.

Esta obrigação encontra respaldo no artigo 129, parágrafo 1º, inciso II da Resolução 414/2010 da ANEEL. Este dispositivo se encontra no Capítulo XI – Dos Procedimentos Irregulares, da referida resolução, e está inserido na Seção I que cuida da Caracterização da Irregularidade e da Recuperação da Receita. O inciso II, do §1º, do artigo 129, dispõe que a solicitação de perícia técnica é um dos procedimentos a serem seguidos para compor o conjunto e evidências para caracterização de eventual irregularidade, ademais, o parágrafo 6º do mesmo artigo determina que:

§ 6º - A avaliação técnica dos equipamentos de medição pode ser realizada pela Rede de Laboratórios Acreditados ou pelo laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do órgão metrológico, devendo o processo ter certificação na norma ABNT NBR ISO 9001, preservado o direito de o consumidor requerer a perícia técnica de que trata o inciso II do § 1º.

A resolução da agência exige que seja realizada perícia técnica para atestar a irregularidade alegada por ela, de modo que a Equatorial se comprometeu a efetuar o cancelamento das faturas reclamadas caso não exista laudo de vistoria por laboratório credenciado. Compreende-se, dessa maneira, uma tentativa da concessionária de energia elétrica se adequar à norma, com o propósito de afastar a ameaça de lesão ao direito do consumidor, ao qual não poderá ser cobrado por uma irregularidade sem que haja perícia adequada dos equipamentos de medição.

4. Para os casos envolvendo pessoas idosas e carentes, a CELPA analisará, além do processo de CNR, sua condição financeira, dispensando um tratamento diferenciado para o pagamento de dívida. Após análise e levando em consideração a especificidade de cada caso, priorizará o atendimento a religião e garantirá que a visita ao mesmo seja realizada antes da audiência.

5. Nos casos em que houver a necessidade de desmembramento da UC em decorrência do compartilhamento de energia elétrica envolvendo consumidores carentes os custos de instalação do novo padrão de entrada serão suportados exclusivamente pela empresa, até o limite anual de 360 (trezentos e sessenta) instalações.

Nestas disposições, a Equatorial concede condições mais vantajosas para idosos e pessoas carentes que, para os fins dos TAC, são aquelas que possuem Número de Inscrição Social (NIS). Acerca disso, pode-se inferir que estas partes da cláusula terceira são caracterizadas como medidas que vão além das obrigações exigidas pela lei.

6. Nos casos de constatação de irregularidades no conjunto de medição de energia, a utilização dos critérios de apuração para recuperação da receita levará em consideração o histórico de consumo ou demanda de potência ativa da unidade consumidora com a limitação de 3 (três) ciclos completos de faturamento anteriores a data do início da irregularidade, desde que atendam aos seguintes critérios:

6.1. Que os titulares das unidades consumidoras residenciais possuam NIS;

6.2. Que o parâmetro de consumo para a cobrança da energia não faturada (CNR) seja de até 100 kWh/mês;

6.3. Que o consumidor não seja reincidente, ou seja, que na unidade consumidora não tenha sido constatada outra irregularidade a partir de novembro de 2012.

Esta determinação também é caracterizada como uma vantagem ofertada pela concessionária de energia elétrica, visto que a Resolução 414/2010 da ANEEL estabelece em seu artigo 132, §5º, que “o prazo máximo de cobrança retroativa é de 36 (trinta e seis) meses”. Ou seja, não se exige que a concessionária efetue a cobrança com a limitação de apenas 03 (três) ciclos completos de faturamento anterior, conforme foi estabelecido no TAC, mas sim até 36 (trinta e seis) meses.

9. A CELPA dará continuidade à divulgação, em suas agências, dos critérios necessários para o cadastro dos clientes que necessitam de equipamentos vitais em suas residências a fim de priorizar o atendimento nos casos de ocorrência de falta de energia, na forma descrita na Resolução 414/2010.

Isso quer dizer que a concessionária de energia não vai mais efetuar lançamento de acúmulo de consumo nas faturas dos consumidores sem antes informá-los o quanto estão devendo, dando-os a chance de pagar os valores devidos. Ademais, o último fragmento da cláusula terceira que merece destaque é o compromisso assumido pela concessionária de energia a respeito dos critérios básicos para o cadastramento dos clientes que necessitam de equipamentos vitais, além de prometer priorizar o atendimento destes em casos de registro de falta de energia. A Resolução 414/2010, no parágrafo 7º do artigo 27, apenas dispõe que “a distribuidora deve cadastrar as unidades consumidoras onde pessoas utilizem equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, após solicitação expressa do titular da unidade consumidora, mediante comprovação médica” (BRASIL, 2010).

Em outras palavras, este artigo não exige que seja dada publicidade dos critérios para o cadastramento, no entanto, esta obrigação está fundamentada no caput do artigo 140, que

cuida de esclarecer que a prestação de serviço adequado envolve a prestação de informações necessárias à proteção de interesses individuais, coletivos ou difusos. Até o dado momento, nota-se que a maioria dos compromissos e obrigações assumidos pela Equatorial no TAC são exigências que não estão previstas na legislação, mostrando-se como vantagens dadas pela concessionária, além dos direitos já existentes na legislação.

Em seguida, a Cláusula Quarta (PARÁ, 2016, p. 7) apresenta os compromissos e obrigações da Defensoria, ora compromissária. Esta determina que é dever da Defensoria indicar quais documentos complementares serão utilizados para análise das solicitações, além de apontar as benfeitorias necessárias ao NUCON relativas à conversão dos honorários advocatícios. Ademais, a Defensoria deve enviar proposta de acordo por meio do Canal Linha Direta, além de encaminhar ofícios, pedido de informações, requisição de documentos, pedido de providências, entre outros. Por fim, cabe à compromissária (PARÁ, 2016, p. 7):

[...] o compromisso de fomentar junto às Prefeituras Municipais a celebração de convênio com a CELPA a fim de que seja realizada a busca ativa dos consumidores já cadastrados no NIS para que possam acessar a tarifa social, assim como, articular junto às mesmas o incremento do cadastro, a fim de aumentar o número de pessoas a ser beneficiadas por este termo.

A Cláusula Sétima impõe penalidade em caso de descumprimento do TAC, que é a execução judicial do Termo de Ajustamento de Conduta. Ressaltando que já foi salientado que o compromisso de ajustamento de conduta é título executivo extrajudicial, de maneira que a sua não observância acarreta a execução específica do título (PARÁ, 2016).

Após a análise crítica das cláusulas do Termo de Ajustamento de Conduta celebrado entre a Equatorial, antiga Celpa, e DPE/PA, foi possível constatar que, apesar de o instrumento em estudo ser efetivamente um TAC, sua formatação e alcance deixam de fora inúmeros direitos e comportamentos da concessionária sem regramento específico. Grande parte dos compromissos e obrigações assumidos pela compromitente no TAC são vantagens oferecidas pela concessionária aos assistidos da Defensoria e não propriamente um ajuste de sua conduta à lei. Por este motivo, este instituto apresentou uma enorme insuficiência no que diz respeito à proteção do direito coletivo dos consumidores de energia elétrica, sendo relevante averiguar a possibilidade de ajuizar ações coletivas que supram esta omissão. Daí porque concluir que tanto a Resolução 414/2010 quanto o TAC de 2016 precisaram de ajustes para se adequar à atual conjuntura.

### 3.2 EQUATORIAL E A EVOLUÇÃO DO TAC.

Diante do considerável número de reclamações contra a concessionária de energia elétrica, fez-se necessária a criação de um canal de resolução de conflitos extrajudiciais

direcionado para atender tais demandas. O Canal Linha Direta é voltado ao acolhimento de pessoas hipossuficientes, atendendo a reclamações que envolvem: pedido de nova ligação, questionamento de cobrança de Consumo Não Registrado (CNR), negociação de débitos, suspensão do fornecimento de energia, troca de titularidade, além de atender também o acúmulo de consumo (COSTA, 2018).

Em funcionamento desde 2015, o programa Canal Linha Direta Equatorial é uma ponte entre a DPE/PA, o consumidor e a Equatorial Energia Pará, o qual tem o objetivo de solucionar os problemas dos assistidos relacionados a contas de energia, sem recorrer às vias judiciais. O canal contribui na diminuição do número de processos na justiça e agiliza as resoluções das conciliações (ANADEP, 2021). Outrossim, conforme dispõe a Cartilha do Cliente Equatorial Energia, o Canal Linha Direta Equatorial, além de ser um programa que atua dentro da Defensoria Pública, também tem sua atuação junto ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), Ministério Público e Central de Atermação do Tribunal de Justiça do Estado como mecanismo de prevenção, mediação e conciliação de conflitos.

Em entrevista realizada em 09 de maio de 2018 por Costa (2018) ao Defensor, à época Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor, Cássio Bitar, questionou-se acerca das melhorias advindas do TAC assinado, no que ele respondeu que “uma média de que 70%, a quase 80% dos casos que passa pelo canal direto são resolvidos sem precisar demandar judicialmente”. Acrescentou, ainda, que graças a isso, a DPE/PA passou a promover a educação dos consumidores de energia elétrica por meio da oportunidade de acesso à informação, vez que apresenta a eles quais os parâmetros de cobrança; bem como atua como um regulador da concessionária de energia, impedindo que esta cometa ilegalidades, por estar acompanhar efetivamente sua conduta.

Nesse ínterim, um novo TAC foi firmado em 2019, com implementação a partir de outubro do mesmo ano, a fim de complementar o ajustado em 2016, contemplando os menos favorecidos economicamente. Com isso, passou a permitir que, aos clientes cadastrados como classe residencial de baixa renda, em seu primeiro parcelamento, fosse concedido o direito de solicitar o pagamento da parcela de entrada correspondente, no máximo, a 15% (quinze por cento) do valor da dívida. Todavia, em se tratando de nova negociação, essa porcentagem ficaria no máximo em 20% (vinte por cento). Somado a isso, em observância ao fator financeiro dos residentes do imóvel, o valor das parcelas não deve exceder 30% (trinta por cento) referente à média das últimas 06 (seis) faturas regulares de energia (PARÁ, 2019).

Tendo em vista seu enorme sucesso, em fevereiro de 2021 a Defensoria Pública do Estado do Pará, através da coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON) e defensora pública Luciana Rassy, foi selecionada para receber o XI Prêmio Conciliar é Legal na categoria “Mediação e Conciliação Extrajudicial”, do Eixo Boas Práticas, pelo programa “Linha Direta Defensoria e Concessionária de Energia Elétrica”. A premiação reconhece os resultados positivos advindos de suas práticas, além de estimular a criatividade e disseminar a cultura dos métodos consensuais de resolução dos conflitos. Além disso, o ministro e, na época, presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), Luiz Fux afirmou que o Movimento pela Conciliação estaria contribuindo “para a resolução de conflitos e promoção da paz social”. (ANADEP, 2021).

Além disso, em dezembro de 2021 passou a vigorar a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, a qual estabelece acerca das normas de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e que revogou as Resoluções Normativas da ANEEL de nº 414/2021; 470/2011 e 901/2020. Em seu artigo 1º reafirmou tratar acerca dos “direitos e deveres do consumidor e demais usuários do serviço”. Com isso, ficou conhecida como facilitadora por compilar todo o conteúdo das demais resoluções em um só lugar, passando a ser um dos mais importantes regulamentos da ANEEL.

Com isso em vista, percebe-se que, graças ao TAC estabelecido entre a Defensoria Pública do Estado do Pará e a Equatorial Energia Pará, realizado quando a empresa ainda se chamava CELPA, para a constituição do programa Canal Linha Direta foi possível a realização de diversas resoluções de problemas voltados à energia elétrica, evitando que estes se transformassem em litígios longos e desgastantes. Trazendo, assim, diversos prêmios a ambas as empresas por tamanho êxito, bem como a possibilidade de serem feitos novas Resoluções e Termos de Ajuste de Conduta para melhor abarcar àqueles beneficiados pelo realizado em 2016.

#### **4 O CANAL LINHA DIRETA EQUATORIAL E A CONSOLIDAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DA DEFENSORIA PÚBLICA**

Inicialmente, é importante salientar que a Defensoria Pública possui competência para prestar assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Em seu artigo 134, a Constituição Federal (BRASIL, 1988) elege a Defensoria Pública como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, LXXIV:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

Dessa maneira, a Defensoria Pública é uma instituição de enorme relevância jurídica e social, reconhecida como instrumento singular para a concretização de direitos fundamentais, sendo o direito do consumidor, seguramente, compreendido como um destes direitos. Conforme a Cartilha do Cliente Equatorial, em Belém do Pará, a defesa do consumidor é exercida pelo Núcleo de Defesa do Consumidor, NUDECON, em Belém/PA. Assim, a DPE/PA tem um papel de suma importância junto à sociedade, visto que atua na resolução de conflitos tidos como menos complexos.

Em vista disso, a consolidação do Acesso à Justiça por meio da aplicação do programa Canal Linha Direta junto à Defensoria Pública é possível, vez que passam a garantir a resolução de desavenças e pendências em conjunto entre consumidor, defensor e o preposto, representante da Equatorial, por meio de mecanismos alternativos (EQUATORIAL ENERGIA, 2023). Tais métodos resolutivos ocorrem através de acordos extrajudiciais, facilitando, conseqüentemente, o acesso à justiça para os desiguais, dando-lhes igualdade perante o Estado e a comunidade em que residem. Nesse sentido, se houver o descumprimento por parte de quaisquer dos envolvidos ocorrerá, portanto, a execução do incontestável acordo extrajudicial, pois este é considerado como título extrajudicial executável.

Sob essa ótica, Kirchner (2015) concluiu em seus estudos que a potencialidade da utilização da Defensoria Pública está no alcance de uma justiça a qual pode ser denominada de coexistencial, buscando a resolução de conflito com a preservação das relações interpessoais e sociais. Com isso, exprime-se que a Defensoria, no que tange à efetivação e cumprimento do que preceitua o programa Canal Linha Direta em suas instalações, permite que conflitos de indivíduos com relações próximas e que necessitem manter um bom convívio sejam solucionados, evitando, assim, o aprofundamento do conflito. Para tanto, a atuação do conciliador merece detalhamentos.

Através do conciliador é possível compreender as barreiras e fraquezas levantadas pelos indivíduos em conflito, sendo de suma importância, num primeiro contato, a exposição livre da versão dos fatos, sem contestação de suas afirmações, tendo em si que, mesmo que

mínimas, sua versão é recoberta de veracidade. Susana Figueiredo Bandeira (2002) defende a participação atuante do conciliador e seu efetivo empenho para que, independentemente de chegarem a um acordo, os indivíduos participantes da sessão consigam conversar entre si.

Outrossim, é nítida a possibilidade de reaproximação entre as partes, visando com a tentativa de encerramento da problemática por meio da conciliação, uma maior proteção do relacionamento social que antes fora constituído e apenas apresentava tal empecilho. Entende-se que ao perseguir a jurisdição tradicional, logo, encontra-se o desgaste físico e emocional, além de uma fenda que separa inquestionavelmente as partes. Lima Filho (2003) já criticava que, apesar de o local natural para a solução de conflitos sociais fosse o processo judicial comum, ele não mais possuía a aptidão para os resultados a que se propôs, quais sejam a composição justa e tempestiva dos conflitos.

Desta feita, demonstra-se as principais características do sistema conciliatório de modo a entender que, com privacidade e as vantagens de se desenvolver uma sessão em ambiente secreto e seguro, preserva-se o psicológico e emocional das partes e possibilita uma maior chance de resolução do conflito. Além disso, por meio desses fatores, passa-se a compreender como o Canal Linha Direta em atuação junto à Defensoria é de suma relevância ao ordenamento jurídico, vez que permite o desinflame da Justiça Comum.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho de pesquisa, inicialmente, veio relatar acerca da possibilidade de solução extrajudicial ou judicial de conflitos. De antemão, foi de suma importância conceituar quais seriam os meios resolutivos de conflito, os quais foram instituídos nos vários âmbitos do ordenamento jurídico como forma de solucionar os litígios de meio mais rápido e menos desgastante, de modo que os próprios indivíduos envolvidos no conflito o resolvam da melhor forma a ambos.

Para tanto, deu-se especial visibilidade à conciliação, a qual possui como principal característica a participação do conciliador como terceiro que irá conduzir a sessão a um consenso entre as partes, o qual pode propor soluções adequadas ao fim do litígio. Desse modo, com maior incidência e indicação nos conflitos materiais, a conciliação visa superar a diferença entre as partes e permitir que cheguem a um acordo. Além disso, ao tratar do Sistema Multiportas, percebeu-se que a conciliação é parte substancial desse sistema, com benefícios tanto ao Judiciário, quanto aos envolvidos no conflito, sendo o meio garantidor de acesso à justiça.

A partir de então, partiu-se para o estudo do Termo de Ajustamento de Conduta



(TAC) acordado em celebração no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará (DPE/PA) e Concessionária de Energia Elétrica do Pará (Equatorial), assuas implicações dos direitos dos consumidores de energia elétrica e sua efetivação na solução de conflitos envolvendo direitos transindividuais. Sobre o qual concluiu-se ser um instituto de enorme insuficiência no que diz respeito à proteção do direito coletivo dos consumidores de energia elétrica. Apesar disso, foi a partir dele que surgiu o Canal Linha Direta Equatorial, o qual tem como destaque a realização de conciliações que proporcionam a resolução dos conflitos de maneira extrajudicial.

A Defensoria Pública possui dever constitucional de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos economicamente vulneráveis. Ao implementar em seu ordenamento o programa Canal Linha Direta, proporcionou a muitos o acesso à justiça que, por muito, não existe, tendo em vista os aspectos financeiros e desgastes físicos e psicológicos aos quais os assistidos não possuem condições de enfrentar.

Assim, ideia é de que o Defensor, atuando como terceiro conciliador, facilite o diálogo e permita um espaço seguro para que as partes, dentro de seus interesses, possam chegar a um consenso, atuando como protagonistas na solução do problema. Portanto, a conciliação acrescida no sistema multiportas, quando utilizada para acolhimento de conflitos mostrou-se eficiente e alcançou resultados satisfatórios, reforçando o acesso à justiça de forma adequada na resolução de conflitos.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, R.A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.
- ANDRADE, A.; MASSON, C.; ANDRADE, L. **Interesses Difusos e Coletivos: esquematizado**. 7. ed. São Paulo: Método, 2017.
- BANDEIRA, S.F. **A mediação como meio privilegiado de resolução de litígios**. p. 107 e 108. 2002.
- BELL, J. **Projeto de pesquisa: guia para pesquisadores iniciantes em educação, saúde e ciências sociais**. Artmed Editora. 2016.
- BRASIL. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Resolução n. 414, de 9 de setembro de 2010**. Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada. Disponível em: <https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2010414.pdf>. Acesso em: 25 de março de 2023.

BRASIL. Agência Nacional de Energia Elétrica. **Resolução n. 1.000, de 7 de dezembro de 2021**. Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica. Disponível em: <https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.pdf>. Acesso em: 02 de abril de 2023. BRASIL. Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (ANADep).

**PA: Defensoria é premiada por canal de conciliação entre consumidor e Equatorial Energia**. 2021. Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtk/pagina/materia?id=47334>. Acesso em: 01 de abril de 2023.

BRASIL. **Constituição de 1988**. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 15 de março de 2023.

BRASIL. **Lei Complementar nº 80/1994**. 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/Lcp80.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp80.htm). Acesso em: 04 de fevereiro de 2023.

BRASIL. **Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)

BRASIL. **Lei nº 10.259 de julho de 2001**. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. 2001. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/11140466/artigo-3-da-lei-n-10259-de-12-de-julho-de-2001>. Acesso em: 25 de março de 2023.

BRASIL. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao\\_n\\_125-GP.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf). Acesso em: 01 de abril de 2023.

BRASÍLIA. **Lei nº 9.099/95 de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília DF, 27 set 1995.

BRASÍLIA. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil e normas correlatas. 2015. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13105-16-marco-2015-780273-norma-pl.html>. Acesso em: 25 de março de 2023.

BRASÍLIA. Senado Federal. Subsecretaria de Edições Técnicas Brasília. **Revista de Informação Legislativa**. Abril-junho, ano 48, nº 190, tomo 2, 2011.

CAMPOS, A.P.; FRANCO, J.V.S. **A conciliação no Brasil e a sua importância como tratamento adequado de conflitos**. Revista de Direito Brasileira, 18(7), 263- 281. 2017.

COSTA, A.V.M. **A Tutela Coletiva do Consumidor de Energia Elétrica: Uma análise acerca da atuação da Defensoria Pública do Estado do Pará nesse contexto**. TCC (Bacharel em Direito) - Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA). Belém-PA. 2018.

CUNHA, L.C. **A Fazenda Pública em Juízo**. 13ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 2020.

CUNHA, L.C. **Justiça multiportas: mediação, conciliação e arbitragem no Brasil**. Revista ANNEP de Direito Processual. vol. 1, n. 1, Jan-Jun, 2020.

DAKOLIAS, M. **A strategy for judicial reform: the experience in Latin America**. Virginia Journal of International Law Association, v. 36, n. 1, p. 167-231.1995.

DIDIER JR., F. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento**. 17ª ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.

DIDIER JUNIOR, F.; ZANETI JUNIOR, H. **Curso de Direito Processual Civil: processo coletivo**. 11 ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

FALCÃO, J. **Movimento pela conciliação**. Conjuntura Econômica. v. 60, n. 9. 2006.

FERREIRA, A. C. B. S. G. e MOTTA, A. B. B. F. **O sistema multiportas como propulsor do acesso à Justiça no âmbito do juizado de Fazenda Pública**. Revista Novatio. [S.l.], 1 ed. 2020. Disponível em: [http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/REVISTA\\_NOVATIO/07\\_REVISATA\\_NOVATIO\\_1a\\_EDICAO\\_ARTIGO\\_05.pdf](http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/images/pdf/REVISTA_NOVATIO/07_REVISATA_NOVATIO_1a_EDICAO_ARTIGO_05.pdf). Acesso em: 30 de março de 2023.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 17 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970.

KIRCHNER, F. et al. **Reforma do Código de Processo Civil**. Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. v.11. jan/abr. 2015.

KIRCHNER, F. **Os métodos autocompositivos na nova sistematização processual civil e o papel da Defensoria Pública**. In SOUSA, José Augusto Garcia de. Repercussões: Defensoria Pública. Salvador: Juspodivm, 2015. P. 250.

LIMA FILHO, F. **Acesso à justiça e os mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos**. Porto Alegre: Sergio A. Fabris Ed., 2003, p. 246.

MACEDO, E. H. e FACCHINI NETO, E. **Fuga da jurisdição? Reflexões sobre a busca de alternativas à jurisdição**. Revista Quaestio Iuris. v. 9, nº 1, p. 510-544. Rio de Janeiro, 2016.

MAGANO, O.B. **Direito e repressão**. Arquivos do Ministério da Justiça. Brasília, n. 167, v. 39, p. 41-46, nov. 1985.

MARQUES, C.L.; BENJAMIN, A.H.; MIRAGEM, B. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MORAIS, J.L.B. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do advogado, 1999

NOBRE, R.S.F. **Resolução de conflitos por meio conciliação e suas contribuições para os litigiosos extrajudiciais**. Research, Society and Development. 2022.

PARÁ. **Defensoria Pública do Estado do Pará**. Termo de Ajustamento de Conduta que entre si celebram Centrais Elétricas do Pará – CELPA e Defensoria Pública do Estado do Pará, 2016.

PARÁ. Equatorial Energia Pará. **Cartilha do Cliente Equatorial Energia**. Disponível em: <https://www2.mppa.mp.br/data/files/8C/E7/5C/8A/69CEF6107E4491F6180808FF/Equatorial%20Cartilha.pdf>. Acesso em: 01 de abril de 2023.

PARÁ. Equatorial Energia. **Equatorial Pará recebe reconhecimento da Defensoria Pública do Estado**. 2023. Disponível em: <https://pa.equatorialenergia.com.br/2023/03/equatorial-para-recebe-reconhecimento-da-defensoria-publica-do-estado/>. Acesso em: 01 de abril de 2023.

PARÁ. Ministério Público do Estado do Pará. Assessoria de Comunicação Social. **Acordo firmado com a Celpa vai proteger direitos de consumidores**. 2019. Disponível em: <https://www2.mppa.mp.br/noticias/acordo-firmado-com-a-celpa-vai-protoger-direitos-de-consumidores.htm>. Acesso em: 02 de abril de 2023.

RODRIGUES, G.A. **Ação Civil Pública e Termo de Ajustamento de Conduta: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

RODRIGUES, H.W. **Acesso à Justiça no Direito Processual Brasileiro**. São Paulo: Editora Acadêmica, 1994. p. 49.

SAMPIERI, R.H.; COLLADO, C.F.; LUCIO, M.P.B. **Metodología de la investigación**. 6 ed. 2015.

SOUZA, A. H., et al. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 19 de março de 2023.

STANÇA, F.M.C. et al. **Uma visão sobre os precedentes judiciais e sua eficácia no Sistema Brasileiro atual**. Revista em Tempo, v. 15, p. 72-87, dec. 2016.