

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO URBANA
MARCIALINA LEAL SALLUM**

**ACESSO À JUSTIÇA: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO MUNICÍPIO DE
PONTA GROSSA**

**CURITIBA
2012**

MARCIALINA LEAL SALLUM

**ACESSO À JUSTIÇA: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO MUNICÍPIO
DE PONTA GROSSA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Urbana (PPGTU) da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), como requisito parcial à obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Dr.^a Samira Kauchakje

CURITIBA

2012

MARCIALINA LEAL SALLUM

**ACESSO À JUSTIÇA: A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS DO MUNICÍPIO DE
PONTA GROSSA**

Dissertação apresentada ao Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia – (CCET) da Pró-Reitoria de Graduação, Pesquisa e Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) a fim de obtenção do título de mestre em Gestão Urbana.

COMISSÃO EXAMINADORA

Presidente da banca

Orientadora Prof.^a Dr.^a Samira Kauchakje
Instituição PUCPR

Professor Dr. Carlos Mello Garcias
Instituição PUCPR

Professor Dr.^a Jeaneth Nunes Stefaniack
Instituição Membro Externo

AGRADECIMENTO

Primeiramente, agradeço a Deus, que me ilumina e me dá forças para que eu não desista diante das barreiras encontradas no caminho.

A toda a minha família, por sempre estar ao meu lado, saber entender minhas lutas e me apoiar sempre.

Ao meu amigo Brasa, uma pessoa muito especial, que contribuiu muito nesta jornada ao demonstrar companheirismo e me motivar nas horas em que precisei para a concretização desse sonho.

Aos professores, transmissores de seus conhecimentos e experiências, que sempre contribuem para a formação acadêmica. Em especial, à minha orientadora, que, com muita dedicação e paciência, auxiliou-me nas horas mais difíceis e prestou esclarecimentos para o desenvolvimento desse estudo.

Aos professores Tomás Antonio Moreira, Carlos Mello Garcias, Jeaneth Nunes Stefaniack, membros da Banca Examinadora, pelo apoio e contribuição neste trabalho.

Agradeço também a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram para conclusão desta dissertação.

“Toda doutrina atravessa três estágios: inicialmente, atacam-na, declaram-na absurda; em seguida, admitem que ela é verdadeira, evidente, mas insignificante. Por fim, reconhecem sua verdadeira importância e seus adversários reivindicam a honra de tê-la descoberto.”

Willian James

RESUMO

Esta pesquisa trata do acesso à justiça a partir da percepção dos usuários de órgãos judiciais do município de Ponta Grossa. Tem por objetivo geral analisar o acesso à justiça no âmbito local e considerar os órgãos judiciais, priorizando as perspectivas do próprio usuário. Os objetivos específicos são: identificar os valores e as noções acerca das características das demandas judiciais; compreender as condições de atendimento em relação aos aspectos da demanda e refletir sobre a interpretação de acesso à justiça pela doutrina e pela opinião dos usuários. No desenvolvimento metodológico, foram utilizadas as referências bibliográficas, doutrinas, leis e entrevista. Por meio da pesquisa bibliográfica e documental, foi fornecida uma base conceitual e legal de que nos servimos no processo e investigação, servindo como ponto de partida para a coleta e análise dos dados. Foi elaborado um questionário com perguntas para obtenção de respostas dos usuários, para analisar o acesso à justiça no âmbito local. Os resultados contribuíram com a discussão teórica sobre o acesso à justiça nos órgãos judiciais do município. A análise das condições de atendimento à demanda demonstra a percepção dos usuários com relação à justiça. A compreensão dos resultados obtidos permitiu identificar a problemática que os usuários enfrentam ao obter o acesso à justiça, bem como apontar propostas de melhoria para facilitar e agilizar o acesso à justiça no município.

Palavras-chave: usuário; acesso à justiça; órgãos judiciais.

ABSTRACT

This research deals with access to justice from the users' perception of the judicial bodies of the municipality of Ponta Grossa. It aims at analyzing the access to justice in considering the local courts, and prioritizing the user's own perspectives. The specific objectives are to identify the values and notions about the characteristics of litigation; understand the conditions of service in relation to the aspects of demand and reflect on the interpretation of access to justice by the doctrine and the views of users. Methodological development were used in the references, doctrines, laws and news. Through bibliographical research and documentary was provided a conceptual and legal basis that we serve in the process and research, serving as a starting point for collecting and analyzing data, we designed a questionnaire with questions to obtain responses from users to analyze access to justice at the local level. The results contributed to the theoretical discussion on access to justice and the perception of judicial bodies of the municipality. The analysis of conditions of service demand demonstrate the problems faced by the user of justice. The understanding of the results identified the problems that users face in getting access to justice, and to identify improvement proposals to facilitate and expedite access to justice in the city.

Keywords: user, access to justice; Judicial organs.

LISTA DE SIGLAS

CF	– Constituição Federal
CFB	– Constituição Federal Brasileira
CNJ	– Conselho Nacional de Justiça
CPC	– Código de Processo Civil
EC	– Emenda Constitucional
INSS	– Instituto Nacional do Seguro Social
IPTU	– Imposto Predial e Territorial Urbano
JEC	– Juizado Especial Cível
JECrim	– Juizado Especial Criminal
OAB	– Ordem dos Advogados do Brasil
PGM	– Procuradoria Geral do Município
PROCON	– Proteção e Defesa do Consumidor
STF	– Supremo Tribunal Federal
STJ	– Superior Tribunal de Justiça
STM	– Superior Tribunal Militar
TJ	– Tribunal de Justiça
TRE	– Tribunal Regional Eleitoral
TRF	– Tribunais Regionais Federais
TRT	– Tribunais Regionais do Trabalho
TSE	– Tribunal Superior Eleitoral
TST	– Tribunal Superior do Trabalho

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Conhecimento dos órgãos	73
Figura 2 – Média de tempo para atendimento à demanda	74
Figura 3 – Satisfação com o resultado da demanda	75
Figura 4 – Opinião sobre o órgão	76
Figura 5 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado	76
Figura 6 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça	78
Figura 7 – Dificuldade de acesso	78
Figura 8 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça	79
Figura 9 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça	80
Figura 10 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça	81
Figura 11 – Conhecimento dos órgãos	82
Figura 12 – Média de tempo para atendimento à demanda	82
Figura 13 – Satisfação com o resultado	83
Figura 14 – Opinião sobre o órgão	84
Figura 15 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado	85
Figura 16 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça	86
Figura 17 – Dificuldade de acesso	86
Figura 18 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça	87
Figura 19 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça	88
Figura 20 – Conhecimento dos órgãos	89
Figura 21 – Média de tempo para atendimento à demanda	89
Figura 22 – Satisfação com o resultado da demanda	90
Figura 23 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado	90
Figura 24 – Dificuldade de acesso na Justiça Federal	91
Figura 25 – Opinião do entrevistado quanto à igualdade de acesso na Justiça Federal	91

Figura 26 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça	92
Figura 27 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça	93
Figura 28 – Conhecimento dos órgãos	93
Figura 29 – Média de tempo para atendimento à demanda	94
Figura 30 – Satisfação com o resultado	94
Figura 31 – Opinião sobre o órgão	95
Figura 32– Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado	95
Figura 33 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça	96
Figura 34 – Dificuldade de acesso	96
Figura 35 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça	97
Figura 36 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça	98
Figura 37 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça	98
Figura 38 – Conhecimento dos órgãos	100
Figura 39 – Média de tempo para atendimento à demanda	100
Figura 40 – Satisfação com o resultado da demanda	101
Figura 41 – Opinião sobre o órgão	102
Figura 42 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado	102
Figura 43 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça	103
Figura 44 – Dificuldade de acesso	104
Figura 45 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça	104
Figura 46 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça	105
Figura 47 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça	106
Figura 48 – Conhecimento dos órgãos	107
Figura 49 – Média de tempo para atendimento	107
Figura 50 – Satisfação com o resultado da demanda	108
Figura 51 – Opinião sobre o órgão	108
Figura 52 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado	109
Figura 53 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça	110

Figura 54 – Dificuldade de acesso	110
Figura 55 – Opinião do entrevistado quanto à igualdade de acesso à justiça	111
Figura 56 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça	111
Figura 57 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça	112
Figura 58 – Conhecimento dos órgãos	113
Figura 59 – Média de tempo para atendimento à demanda	114
Figura 60 – Satisfação com o resultado da demanda	116
Figura 61 – Opinião dos usuários sobre os órgãos judiciais demandados	117
Figura 62 – Características dos órgãos na opinião dos usuários	118
Figura 63 – Opinião do entrevistado sobre a percepção de acesso à justiça	119
Figura 64 – Dificuldade de acesso à justiça	122
Figura 65 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça	123
Figura 66 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça	125
Figura 67 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça	126

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO I – DIREITO À JUSTIÇA	19
1.1 CONCEITO DE JUSTIÇA	20
1.2 O ACESSO À JUSTIÇA	22
1.3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA	25
1.4 EFETIVIDADE DA JUSTIÇA BRASILEIRA	32
1.4.1 A duração razoável do processo	35
1.4.2 Mecanismos que visam garantir a celeridade e a efetividade da jurisdição em primeiro grau	36
1.4.3 Da tutela: antecipada e inibitória	36
1.4.4 Do mandado de segurança: individual e coletivo	37
1.4.5 Das ações coletivas	38
1.4.6 Relação entre constituição e processo	39
CAPÍTULO II – DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1998 E OS PRINCÍPIOS DO ACESSO À JUSTIÇA	41
2.1 ASSISTÊNCIA JURÍDICA INTEGRAL E GRATUITA X ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA	43
2.2 ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL	49
2.3 DOS ÓRGÃOS DO PODER JUDICIÁRIO: FUNÇÕES E CLASSIFICAÇÕES....	52
2.4 JUIZADO ESPECIAL CÍVEL	57
2.5 NA JUSTIÇA FEDERAL	59
2.6 JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL	60
2.7 PROCON	60
2.8 PROCURADORIA MUNICIPAL	62
2.9 INSS	63
CAPÍTULO III – DO ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO LOCAL	66
3.1 ÓRGÃOS E DEMANDA EM PONTA GROSSA – PR	66
3.2 METODOLOGIA DA PESQUISA	67
3.3 UNIVERSO E AMOSTRA	70
3.4 COLETA DE DADOS	70
3.5 ANÁLISE	71
3.6 RESULTADOS PRELIMINARES	72

3.6.1 INSS	72
3.6.2 Justiça Comum Estadual	81
3.6.3 Procuradoria Municipal	88
3.6.4 Juizado Especial Cível	93
3.6.5 Juizado Especial Criminal	99
3.6.6 Procon	106
3.6.7 Resultado Geral da Pesquisa	112
3.6.8 Proposta	128
CONCLUSÕES	135
REFERÊNCIAS	137
ANEXOS	142

INTRODUÇÃO

O presente estudo realizou-se no município de Ponta Grossa, interior do Estado do Paraná, com cerca de 310 mil habitantes, sendo uma região polo de porte médio, cujos serviços sociais, urbanos e os órgãos de justiça atendem à população da região. Isso é um ponto favorável para a pesquisa que realizamos junto ao fato de que a escolha desse município foi devido à conveniência, uma vez que é local de moradia e de trabalho da pesquisadora.

O objetivo geral é analisar o acesso à justiça no âmbito local, considerando os órgãos judiciais e priorizando as perspectivas do próprio usuário. Os objetivos específicos são: identificar os valores e as noções acerca das características das demandas judiciais; compreender as condições de atendimento em relação aos aspectos à demanda e refletir sobre a interpretação de acesso à justiça por meio da doutrina e pela opinião dos usuários.

A pesquisa justifica-se porque o acesso à justiça, por meio dos órgãos que operam em municípios, é um das dimensões do direito à cidade. Portanto, é relevante que a gestão pública municipal esteja também atenta às condições de atendimento aos usuários e a efetividade desses órgãos. Nesse sentido, os resultados dessa pesquisa podem servir de apoio para as políticas públicas governamentais.

O acesso à justiça é direito e garantia de todo cidadão e como todo direito está previsto em lei, porém a realidade apresentada pelos usuários é muito diferente dos conceitos e doutrinas encontradas. Os dados foram coletados por meios de entrevistas com os próprios usuários da justiça e estes contribuíram ativamente para analisar as dificuldades enfrentadas pela maioria dos cidadãos brasileiros. Segundo Flávia Piovesan (1995, p. 159), para que seja bem-sucedido o acesso à justiça torna-se necessário que as fontes do direito estejam em sintonia com a realidade social.

Kauchakje (2007a, p. 34-35) afirma que os direitos estão previstos na Constituição Federal e nas leis e têm que ser transpostos para:

[...] as relações da vida cotidiana no interior das famílias, do mundo do trabalho e da economia, das instituições jurídicas de serviços e políticas. Sem essa divulgação, disseminação, concretização e enraizamento na vida social, os direitos são desacreditados e não tem repercussões no dia a dia na maioria das pessoas.

Destacamos, ainda, que as espécies de justiça se fundam em aspectos secundários, como a justiça particular, cujo objeto é o bem do particular; uma justiça geral, também chamada de legal e social, que visa o bem comum da sociedade para lhe dar o que é devido. A dignidade da pessoa humana é um valor que envolve o conteúdo de todos os direitos fundamentais, agregando o direito à vida.

A questão teórica da pesquisa é em que medida os órgãos de justiça locais garantem o acesso e direito à justiça e quais as noções dos usuários sobre o acesso à justiça.

A hipótese é que os órgãos da justiça têm a prerrogativa legal de garantir o acesso e os direitos à justiça por meio da solução dos litígios que são levados ao poder judiciário e estes devem apresentar resultados efetivos para a solução da demanda. Porém, as noções e a prática vivenciada pelos usuários sobre essa questão podem não corresponder às atribuições e normas legais que os órgãos de justiça respondem.

A literatura indica que, no Brasil, muitos cidadãos desconhecem seus direitos, ou seja, parte significativa da população desconhece seus direitos de cidadania (TELLES, 2001). Além disso, desconhecem também os órgãos públicos de defesa que dariam acesso à justiça. Somando a isso, os órgãos parecem ter baixa efetividade (PUTNAM, 2002). Ocorre que os órgãos judiciais são burocráticos e devido ao grande acúmulo de processos, a demora é uma das características mais forte dos órgãos.

A Constituição Federal de 1988 preceitua as garantias e direitos dos cidadãos sobre o acesso à justiça, em seu artigo 5º, inciso LXXIV, que dispõe que o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Segundo Piovesan (1995, p. 157), a compreensão da assistência jurídica como instrumento de garantia dos direitos urbanos e cidadania justifica-se pela necessidade de ser implementada uma política pública que tenha como resultado o pleno exercício da cidadania pela

maioria da população, cujos direitos nem sempre são respeitados, como preceitua o parágrafo primeiro do artigo 5º da Constituição Federal.

Para a investigação da hipótese, foi utilizada a pesquisa qualitativa e descritiva, tendo por base a pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas com usuários de órgãos de justiça selecionados.

O estudo da bibliografia pertinente e dos documentos forneceu a base conceitual e legal de que nos servimos no processo de investigação, servindo como ponto de partida para a coleta e análise dos dados.

A análise qualitativa teve por base a discussão bibliográfica, bem como doutrinas e leis para identificação, interpretação e compreensão dos conceitos de acesso à justiça e do acesso dos usuários.

A contextualização do presente estudo será feita por meio da discussão dos conceitos de justiça social e o acesso a essa justiça. Com base nessa fundamentação, serão identificadas as condições de atendimento de demandas, tendo como base a análise da efetividade dos órgãos judiciais escolhidos, conforme descritos a seguir.

Os juizados especiais cíveis, órgão judiciário que atende demandas de menor complexidade, com causa de valores de até 40 salários mínimos.

A justiça federal, órgão do poder judiciário que atende a esfera federal, como exemplo de demandas contra a autarquia do INSS, como aposentadorias, auxílio a doenças, dentre outros, negados na esfera administrativa.

A justiça estadual comum, órgão do poder público que atende às demandas estaduais, como as varas de família, varas cíveis e varas criminais.

O INSS, um órgão que atende às pessoas que necessitam de benefícios de caráter assistencial e tem a função de conceder as aposentadorias e auxílios doenças, dentre outros.

O Procon, um órgão de defesa do consumidor, que funciona em defesa dos direitos do consumidor e a proteção de qualquer relação de consumo, entre fornecedor e consumidor.

A defensoria pública municipal, um órgão que funciona dentro da prefeitura municipal, cuja função é cobrar IPTU, bem como fazer parcelamento

para as pessoas que se encontram com dificuldades de quitar débitos junto à Prefeitura.

O acesso à justiça vincula-se ao sistema de garantias e de direitos com a participação da sociedade e dos sujeitos de direitos. Cabe ao Estado a proteção e a responsabilidade de proporcionar a efetiva garantia dos direitos.

Nesse contexto, pretende-se apresentar, compreender e conceituar justiça social, pois esta consiste fundamentalmente na disposição constante de respeitar o ser humano. Não podemos ser justo ou injusto consigo mesmo e esta pluralidade de pessoas é que diferencia a justiça das outras virtudes morais e a distingue como virtude social.

Ao final, expomos as conclusões desse estudo, refletindo, com os autores pesquisados, sobre as perspectivas dos usuários como meio para o acesso do cidadão à justiça, bem como a compreensão dos usuários em relação aos aspectos de atendimento dos órgãos judiciais.

Esse trabalho encontra-se estruturado em três capítulos, distribuídos na forma explicitada a seguir.

O primeiro capítulo aborda os principais conceitos de justiça, a evolução histórica, o acesso à justiça conforme a conceituação da literatura, bem como alguns mecanismos que visam a garantia e a efetivação da aplicação dessa.

O segundo apresenta a Constituição Federal de 1988 em seus aspectos formais, o acesso à justiça conforme os artigos constitucionais e os órgãos do poder judiciário com suas funções e classificações.

O capítulo final trata das questões teóricas da pesquisa, da metodologia abordada, dos resultados das entrevistas e suas especificações, bem como apresenta a análise e uma proposta para o aprimoramento da gestão pública municipal que contemple a dimensão do acesso à justiça local.

CAPÍTULO I – DIREITO À JUSTIÇA

Nesse primeiro capítulo, abordaremos os principais conceitos de justiça, a evolução histórica, o acesso à justiça conforme a conceituação da literatura, bem como alguns mecanismos que visam a garantia, a efetivação e a aplicação dessa.

O direito à justiça é o fim ideal do direito e esse direito funciona como o meio de aplicação da justiça.

Para abordar os conceitos de lei, direito e justiça e as relações entre eles, inicialmente, devemos entender as grandes correntes do direito, o positivismo e o jusnaturalismo e suas subdivisões. O estudo das correntes que definem lei, direito e justiça é imprescindível para se entender também o conceito de justiça, encontrado em Aristóteles, algumas das várias definições de direito, conceituar o direito à justiça, na sua expressão concreta, a equidade e, para isso, é necessário entender a história, como ela é e a própria norma escrita, ou seja, a lei.

Rezende Filho (1954, p. 281) preconizava que “a justiça deve estar ao alcance de todos, ricos e poderosos, pobres e desprotegidos, mesmo porque cabe ao estado o direito de administrá-la, não consentindo que ninguém faça justiça por suas próprias mãos”. Comparecendo em juízo um litigante desprovido completamente de meios para arcar com as despesas processuais, inclusive honorários de advogado, é justo que ele seja dispensado do pagamento de quaisquer custas.

Segundo Rawls (1997, p. 57), o primeiro princípio de justiça é articulado com a regra da prioridade e passa a ter a seguinte redação:

Primeiro Princípio — cada pessoa deve ter um direito igual ao mais vasto sistema total de liberdades básicas iguais, que seja compatível com um sistema semelhante de liberdade para todos. Regra de Prioridade — os princípios da justiça devem ser hierarquizados em ordem lexical e, portanto, a liberdade só pode ser restringida se tal for para o bem da própria liberdade. Há duas possibilidades de tal se verificar: a) uma liberdade menos ampla deve reforçar o sistema total de liberdade partilhado por todos; e b) uma liberdade que seja mais restrita do que a liberdade igual para todos deve ser aceitável para os cidadãos que dispõem da liberdade mais limitada. (RAWLS, 1993, p. 57).

Os princípios da justiça idealizados por Rawls (1997, p. 57), as liberdades públicas (uma ampla e outra mais restrita), é o que a melhor doutrina jurídica sobrepõe a todo e qualquer direito ou dever, até mesmo de natureza constitucional, já que são alicerces do próprio estado de direito. Ou seja, nesse sentido, é possível afirmar-se que toda lei injusta é inconstitucional.

Para Heller (1998, p. 8), as teorias de justiça, condicionadas à visão de ser explicada em termos da dicotomia “igualdade-desigualdade”, partem da ideia aristotélica de que ser justo significa tratar iguais igualmente e desiguais desigualmente. Em oposição a Aristóteles, aqueles que estabeleceram uma teoria de justiça baseada no princípio de que igualdade significa tratar iguais igualmente e desiguais desigualmente, pretendem que as pessoas de fato iguais sejam tratadas equanimemente e aqueles de fato desiguais sejam tratados não equanimemente, contudo, como determinar as igualdades ou desigualdades das pessoas? A questão da justiça, do que é justo ou injusto, abrange não somente uma regra determinada, mas é variável, tanto quanto o caráter humano (HELLER, 1998, p. 31).

A justiça no sentido legal constitui dever de dar a cada um o que é seu por direito, ou dar o equilíbrio entre as partes, satisfazendo as necessidades humanas que permitam o bem-estar da coletividade.

Segundo Heller, a justiça significa que as normas e regras constituindo um grupo social são aplicadas a cada membro do grupo, consistente e continuamente. Se a ideia de distribuição é “a cada um a mesma coisa”, então se aplica a distribuição igual (HELLER, 1998, p. 250).

1.1 CONCEITO DE JUSTIÇA

A justiça é a primeira virtude das instituições sociais, como a verdade o é dos sistemas de pensamentos (RAWLS, 1997).

Para Aristóteles, a sua teoria de justiça parte de uma definição de senso comum: “A justiça é a virtude que nos leva [...] a desejar o que é justo”. Essa distinção na linguagem corrente significa tanto o legal como o igual. Tomaz de Aquino dá continuidade à tradição aristotélica, acrescentando-lhe elementos do

direito romano. Ele define a justiça nos seguintes termos: “a justiça consiste em dá a cada um o que lhe é devido”.

Conceituando a justiça de Aristóteles, Tomaz de Aquino utiliza frequentemente os termos justiça particular e justiça legal, e a distinção entre justiça particular e justiça legal reside no sujeito a quem é devido à justiça. A primeira refere-se àquilo que é devido a outro individualmente, a segunda, refere-se àquilo que é devido a outro em comum, a comunidade. Ou seja, a justiça deve ser acessível a toda uma comunidade, independente de *status* ou classe econômica.

Para Rawls (2000), a justiça é considerada o valor essencial da humanidade, independentemente do projeto político que se coloque em prática. Desconsiderar um valor essencial proporciona transtornos e desestabilizações políticas. E numa conjuntura na qual predominou os ideais da democracia liberal, baseado em valores do livre mercado, acirraram-se as desigualdades sociais, o que leva à exigência de correção de rumos das instituições políticas e de seus procedimentos, sob pena de falência desse sistema.

Mesmo a filosofia política liberal, ao buscar base mais sólida para se fundamentar, trilha o caminho da igualdade. Porém a construção teórica da justiça é bastante distinta para as várias escolas do pensamento atual, orientando um ou outro projeto político. A liberdade é valor fundamental em algumas teorias de justiça, enquanto a igualdade é o valor fundamental em outras, sem embargo de haver, na atualidade, outros valores fundamentais, conforme leciona (KYMLICKA, 2006).

Assim sendo, é necessário questionar se é possível desenvolver uma teoria da justiça baseada em um valor essencial, em detrimento de outros, igualmente fundamentais, e desejar que essa teoria logre êxito enquanto projeto político de uma sociedade que se pretende democrática, pois o objeto primário da justiça é essa estrutura básica da sociedade, gerida por princípios de justiça, que estabelece como as instituições sociais distribuem direitos e deveres e determinam a distribuição dos recursos ou benefícios sociais, oriundos da cooperação social (STEFANIAK, 2010).

1.2 O ACESSO À JUSTIÇA

O acesso ao direito e à justiça é uma questão de cidadania e deve ser acessível a toda sociedade, independente de posição social ou econômica. A adequação dos anseios da população, a uma justa rápida, sem custas e sem formalismo, seria o ideal esperado de acesso à justiça para os que dela dependem.

Segundo Cappelletti (1998, p. 8), os juristas em geral e processualistas de modo particular são concordes, que o acesso à justiça pode ser “encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos”. Lamenta que “paradoxalmente, nossas estruturas de ensino jurídico, práticas judiciais, hábitos profissionais, pesquisa e teorias jurídicas, prestação de serviços legais, etc., não têm dado o devido valor ao tema ‘acesso à justiça’”.

Quando falamos em “acesso à justiça”, pensa-se logo numa justiça eficaz, acessível aos que precisam dela e em condições de dar resposta imediata às demandas, enfim, uma justiça capaz de atender a uma sociedade em constante mudança.

A expressão “acesso à justiça”, conforme registram Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 8), é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico, o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar os seus direitos e/ou resolver os seus litígios sob os auspícios de um determinado Estado:

- 1- O sistema deve ser igualmente acessível a todos.
- 2- Ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.

Observam, porém, que o seu enfoque sobre o acesso à justiça é primordialmente sobre o primeiro aspecto (acessibilidade), sem perderem de vista o segundo. E concluem: “Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988 p. 8).

Para Rodrigues (1994, p. 27), é necessário destacar, frente à vagueza do termo acesso à justiça, que a ele são atribuídos, pela doutrina, diferentes sentidos, sendo eles fundamentalmente dois:

Atribuindo ao significante justiça o mesmo sentido e conteúdo que o de Poder Judiciário, torna sinônimas as expressões acesso à justiça e acesso a esse poder.

Partindo de uma visão axiológica da expressão justiça, compreende o acesso a ela como o acesso a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. Como entende Rodrigues (1994, p. 28), acesso à justiça não é simplesmente o acesso aos órgãos do poder judiciário, mas, sim, num conceito mais largo, é o acesso à ordem jurídica justa, ou seja, a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. E assim é sem, contudo, esquecer-se da importância do acesso a uma jurisdição, com os meios processuais que ela oferece.

Cintra, Grinover, Dinamarco (2000, p. 155) afirmam que o acesso à justiça não é apenas admissão ao processo. Vai além e exige a possibilidade de ingresso de um maior número de pessoas na demanda ao defender-se adequadamente (universalidade de jurisdição), garantir a elas a observância das regras do devido processo legal, participar intensamente na formação do convencimento do juiz (princípio do contraditório), podendo exigir dele a efetividade de uma participação em diálogo, tudo com vista uma solução justa.

Segundo Neto (1999, p. 61), quem defende que:

Nessa perspectiva, a expressão acesso à justiça engloba um conteúdo de largo espectro: parte da simples compreensão do ingresso do indivíduo em juízo, perpassa por aquela que enforca o processo como instrumento para a realização dos direitos individuais, e, por fim, aquela mais ampla, relacionada a uma das funções do próprio Estado a quem compete, não apenas garantir a eficiência do ordenamento jurídico: mas, outrossim, proporcionar a realização da justiça ao cidadãos.

A garantia da inafastabilidade de acesso à justiça apresenta-se como um direito assegurado a cada um dos jurisdicionados individualmente, e, também, à própria coletividade em obter do Estado a prestação jurisdicional sempre que presente lesão ou ameaça de direito.

Na Constituição de 1988, observa-se que tal princípio está previsto no artigo 5º, XXXV, *in verbis*: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 2008, p. 9).

Na Carta Magna de 1988, o legislador positivou a impossibilidade de excluir do judiciário lesão ou ameaça a direitos, sem fazer referência a serem esses direitos individuais como se tinha nas constituições anteriores, dirigindo-se atualmente a todos os direitos individuais, coletivos ou difusos.

A noção de jurisdição como poder-dever de aplicar o direito ao caso concreto, compondo os conflitos de interesses, surge quando o Estado avoca para si essa tarefa.

Aliás, a regra do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição, em última análise, garante o direito à ação (artigo 2º, do CPC), bem como o de ter um processo direcionado à entrega do direito material de maneira efetiva e eficaz (artigo 262, do CPC) a todos os jurisdicionados, independente de posição econômica, social, cultural, propiciando que o Estado alcance o propósito de prestar a jurisdição.

A partir desse princípio, tem-se entendido que o texto constitucional, em sua essência, assegura uma tutela qualificada contra qualquer forma de denegação da justiça, abrangendo situações processuais e substanciais.

Para a efetivação dessa garantia, a Constituição não apenas se preocupou com a assistência judiciária aos que comprovarem a insuficiência de recursos, mas a estendeu à assistência jurídica pré-processual.

Além disso, permitiu o acesso ao Juizado Especial Cível sem a necessária participação de advogado (artigo 9º, da Lei n. 9.099/95), nas ações que não ultrapassem o montante estipulado por lei.

Destaca-se importante que o direito fundamental de acesso à justiça deve levar em conta aparatos material, assim como instrumentais, com o aprimoramento na forma de prestação pelo Estado, além de meios processuais necessários para concretizar a justiça.

A concretização da justiça ocorreu ao longo da história, acentuando-o com o desenvolvimento e crescimento da sociedade, ou seja, a sua transformação foi necessária para atender a uma sociedade em constante mudança.

1.3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA

No decorrer da história, a ideia de acesso à justiça passou por inúmeras mutações. Até o início do século XX, o acesso à justiça era apreciado apenas em seu contexto formal, pelo motivo de ser considerado um direito natural e ser anterior ao Estado. Com base nisso, não caberia ao Estado protegê-lo, somente era compatível a ele cuidar para que tal “acesso à justiça formal” não fosse violado por outros direitos.

Acabar com a incapacidade que as pessoas possuíam de acessar a justiça não era atribuição do Estado. Naquela época, chamada de *laissez-faire*, somente os detentores de uma boa condição econômica poderiam arcar com o custo de um processo. Esse acesso formal, mas não efetivo, referia-se à igualdade de direito, não de fato.

Com o crescimento e o desenvolvimento das sociedades do *laissez-faire*, os direitos humanos passaram, por sua vez, por uma transformação radical, pularam de uma visão individualista para uma visão mais coletiva dos direitos e deveres sociais dos governos, comunidades e associações. Começou-se a verificar que a participação positiva do Estado era imprescindível para garantir os direitos do cidadão, inclusive o direito ao efetivo acesso à justiça. Na visão de Cappelletti (1988, p. 12), “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”.

O movimento em busca do efetivo acesso à justiça começou a consolidar-se de forma mais consistente a partir da década de sessenta. Três fases foram desencadeadas divididas: a “primeira onda” – a assistência judiciária; a “segunda onda” – representação para os direitos difusos; e a “terceira onda” – enfoque de acesso à justiça.

Para Cappelletti (1988, p. 12-13, 49-67 e 72), a finalidade da “primeira onda” de reformas foi buscar métodos para proporcionar o acesso à justiça para aqueles que não podem pagar um advogado. A “segunda onda” originou-se da necessidade de elaboração de um sistema que cuidasse dos interesses das pessoas não somente de forma individual. Nessa fase, procurou-se

solucionar e representar os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos da população, chamados de direitos novos e *natimortos*, em razão da ausência de forma procedimental que os efetivasse. Do mesmo modo, a “terceira onda”, denominada de “novo enfoque do acesso à justiça”, objetiva tornar a justiça mais acessível, por meio de procedimentos simplificados e meios de acesso alternativos à justiça, como a justiça conciliatória, de composição de litígios.

Apesar de essas ondas terem se mostrado de maneira cronológica no Direito Comparado, principalmente, nos países da Europa e América do Norte, no Brasil, o movimento de acesso à justiça tem apresentado, a partir de meados do século passado, avanços e retrocessos, sendo correto afirmar que não consolidou sequer a primeira fase.

O ciclo inicial refere-se à representação postulatória em juízo. É importante destacar que o artigo 134 da Constituição Federal da República atribuiu a um ente público, a Defensoria Pública, a função de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados. Portanto é um processo de hipotrofia institucional. Seguiu-se à decisão do Constituinte, tomando-se por base que nem todos os Estados instalaram defensorias públicas e, nos que foram instaladas, nem todas as comarcas foram cobertas. No que se refere à segunda onda do acesso à justiça, deve-se destacar que notáveis avanços foram registrados na tutela dos interesses metaindividuais a partir da Lei de Ação Civil Pública e do Código de Defesa do Consumidor.

Mesmo sendo inegável que os instrumentos de representação coletiva realizaram, nos últimos vinte anos, um concreto avanço no movimento de expansão do acesso à justiça e o fortalecimento da organização social, por meio da legitimação das associações para o ajuizamento das ações, tais instrumentos precisam ser aprimorados. Também, não são eles capazes de providenciar as respostas referentes à grande parte das lides interpessoais, por sua própria natureza.

Por sua vez, o chamado “novo enfoque do acesso à justiça” alastrou-se no sistema brasileiro a partir dos Juizados de Pequenas Causas, embrião dos atuais Juizados Especiais, e dos programas de resolução alternativa de conflitos.

Não se podem esquecer os efeitos positivos de seu estabelecimento para a democratização do acesso. Observaram que os juizados são instrumentos insuficientes, por sua própria natureza, para assegurarem a universalidade da distribuição da justiça no âmbito civil e para garantir a acessibilidade na esfera criminal.

Vale mencionar, ademais, que os chamados meios alternativos de resolução de conflitos ainda não são objetos de uma política pública coordenada e consistente em nosso país, de molde a concretizar uma efetiva distribuição da justiça para a população carente. No mesmo raciocínio, pesquisas, recentemente realizadas, demonstram que tal utilização é ainda principiante no país e sentem profundamente a falta de institucionalização, em termos de garantia de continuidade e de recursos humanos e financeiros. Deve-se enaltecer que a adoção dos meios alternativos dos conflitos deve ser encarada como um complemento ao sistema formal de justiça e não uma substituição, o que poderia acarretar uma precariedade do serviço e consagração da máxima de que “as portas dos tribunais estão fechadas para os pobres”, restando a eles uma justiça comunitária, a qual poderia ter efeitos bastante positivos, desde que apropriadamente aparelhadas e monitoradas, o que não ocorre no Brasil, devido ao pouco acúmulo e à baixa institucionalização de referidas experiências.

Apesar de o acesso à justiça estar sendo reconhecido na sociedade atual como sendo um direito social básico, é a Constituição Brasileira de 1988 que inovou ao ter elevado à categoria de direito fundamental a obrigação do Estado de prestar assistência jurídica, integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Então, verifica-se que para ser aplicado o comando constitucional desse dever estatal não se necessita de regulamentação, haja vista o direito à assistência jurídica estar previsto em norma constitucional autoaplicável. O Estado deve executar tal resolução por meio de uma Defensoria Pública forte e organizada, pois ela é a instituição incumbida de conferir acesso à justiça para a maioria da população brasileira, privada das mínimas condições de vida digna, sem a qual os objetivos listados pela Carta Constitucional vigente não serão atingidos, em especial, a erradicação da

pobreza. É apropriado registrar as palavras de Carvalho (1999 apud SOUZA, 2003, p. 54) a esse respeito:

Na verdade, para a população menos favorecida, o acesso à Justiça através de profissionais plenamente capacitados é tão importante e fundamental quanto o acesso à saúde, à educação, à moradia digna, à cesta básica da alimentação e à própria segurança, inclusive aquela desejada no interior dos estabelecimentos penais.

Para que se chegue a essa tão esperada efetividade, com a consequente consolidação do acesso à justiça, alguns problemas devem ser superados. Ferenczy entende que:

[...] compete, pois, agora, à Defensoria Pública, procurar identificar os problemas e obstáculos de ordem processual e seus reflexos que prejudicam o acesso do cidadão carente à Justiça e atacá-los, transpô-los e derrubá-los [...] antes de ser uma obrigação constitucional, é, a Defensoria Pública, uma necessidade social. É certo que, em nosso país, o grande abismo social e a vergonhosa concentração de renda agravam sobremaneira o desafio de universalização dos serviços. Como a maior parte da população nacional é pobre, já se mostra especialmente vulnerável no que tange à afirmação e efetivação de seus direitos (FERENCZY, 1993 apud SOUZA, 2003, p. 94).

Essas pessoas que participam da exclusão social, quando se esbarram com uma situação de violação de seus direitos, são as que mais encontram dificuldades e entraves práticos para reclamar uma prestação jurisdicional reparadora.

Dentre os problemas que deverão ser solucionados pela Defensoria Pública, interessam-nos listar alguns, quais sejam: a) custas judiciais, que, geralmente, atrapalham o acesso dos necessitados à justiça, uma vez que causam um prejuízo para o sustento dessas pessoas; b) as causas que abrangem valores diminutos, que, por sua vez, tornam as despesas processuais maiores que o próprio objeto da lide; c) a demora no encerramento de certas demandas, o que incentiva os hipossuficientes a desistirem das ações ou a fazerem acordos por valores muito distantes daqueles a que teriam direito.

Segundo Barbosa (1998, p. 33), “o atraso na prestação jurisdicional, o que equivale dizer, a justiça tardia, prejudica especialmente os pobres, para os quais a longa espera traz prejuízos irreparáveis”.

Há ainda outra barreira a ser transposta, o da possibilidade das partes, uma vez que os que possuem abastados recursos financeiros podem arcar com as despesas do processo, com as provas mais caras e eficientes, além de reconhecerem com maior facilidade quando um direito seu foi infringido, já que detêm um nível cultural mais elevado. A propósito, Marinoni afirma que:

[...] na sociedade contemporânea, assim, torna-se muito difícil, principalmente para os pobres, a percepção de existência de um direito. Tal dificuldade poderia ser contornada se os mais humildes tivessem acesso à orientação e à informação jurídicas. Porém, se a assistência judiciária tem suas deficiências, a assistência jurídica é um sonho ainda muito distante (MARINONI, 2000 apud CAOVILLA, 2006, p. 33).

Todos esses entraves demonstram bem o problema do acesso à justiça, problema este que põe em crise o próprio Estado Democrático de Direito, afinal, todo processo histórico de construção, afirmação e positivação dos direitos da pessoa humana perde o sentido se não for garantido o acesso à justiça de forma igualitária e universal, visando reprimir as eventuais violações.

O acesso à justiça evoluiu ao longo do tempo, desde um ato de “bondade” do monarca ou da Igreja, passando por sua utilização como mero instrumento de formalidade processual para garantia dos direitos individuais (igualdade, legalidade, etc.) preconizados pelo ideal liberal do Iluminismo, até a sua conceituação atual como um dos direitos humanos fundamentais.

Nesse sentido, o acesso à justiça vem merecendo guarida nos sistemas jurídicos fundados nos direitos humanos, colocando-o como requisito essencial à efetivação dos direitos (individuais, sociais e/ou difusos) disponibilizados aos cidadãos. É dizer: sem o efetivo acesso à justiça, ineficaz é a formalização de tais direito, como exemplo, Direito e Justiça constituem conceitos distintos que guardam indissociável interdependência, haja vista que o Direito esvazia-se de sentido se não instituído e aplicado sob a égide da Justiça.

Por acesso à justiça, até recentemente, entendia-se o acesso aos tribunais. Uma Constituição cujo preâmbulo abriga a intenção de instituir um

Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos e elege a justiça como um dos valores supremos de uma sociedade que se pretende fraterna e pluralista, assegurando a inafastabilidade do controle jurisdicional.

Porém o acesso à justiça compreende o acesso aos órgãos encarregados de ministrá-la, instrumentalizados de acordo com a nossa geografia social e também um sistema processual adequado à veiculação das demandas, com procedimentos compatíveis com a cultura nacional. Bem assim com a representação (em juízo) a cargo das próprias partes, nas ações individuais, e de entes exponenciais, nas ações coletivas, com assistência judiciária aos necessitados, e um sistema recursal que não transforme o processo numa busca interminável de justiça, tornando o direito da parte mais um fato virtual do que uma realidade social.

Portanto, se o acesso à justiça, na tipologia tradicional, é confundido com acesso aos tribunais, o que deve ser entendido como acesso à justiça?

Essa, todavia, não tem sido a tipologia tradicional. Tem-se acreditado e proclamado, como se lê em Silva (1998, p. 222/223), o constitucionalista brasileiro, o seguinte: “Formalmente, a igualdade perante à justiça está assegurada pela Constituição, desde a garantia de acessibilidade a ela (art. 5º, XXXV. CFB/ 88)”. Mas realmente essa igualdade não existe, “pois está bem claro hoje, que tratar ‘como igual’ a sujeitos que econômica e socialmente estão em desvantagem, não é outra coisa senão uma ulterior forma de desigualdade e de injustiça” (CAPPELLETTI, 1998, p. 67).

Os pobres têm acesso muito precário à justiça e carecem de recursos para contratar bons advogados. O patrocínio gratuito revelou-se de alarmante deficiência. A Constituição tomou, a esse propósito, providência que pode concorrer para a eficácia do dispositivo, segundo o qual o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovar insuficiência de recursos (artigo 5º, LXXIV, CFB/88).

Referimo-nos à institucionalização das Defensórias Públicas, a quem incumbirá à orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, LXXIV, CFB/88 (artigo 134, CFB/88).

Pode-se afirmar que pobre ou rico, desde que representados por bons advogados, entender-se-ia, teriam acesso à justiça. O bom advogado, de acordo com essa interpretação formal, teria condição de acesso à justiça.

Todavia, não é lícito a nenhum intérprete formular uma interpretação literal do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição brasileira de 1988, a Constituição Cidadã. Impõe-se uma interpretação lógica, a única que será correta a ser extraída da Constituição.

Por isso mesmo, devemos trazer à colação Bobbio (1992, p. 25): “Deve-se recordar que o mais forte argumento adaptado pelos reacionários de todos os países contra os direitos do homem, particularmente contra os direitos sociais, não é a sua falta de fundamento, mas a sua inexecutabilidade”.

No Brasil, a assistência jurídica integral e gratuita prestada pelo Estado é reconhecida como direito fundamental. Está preceituado na Carta Magna que a Defensoria Pública, como órgão Estatal e Autônomo, tem papel essencial à atividade jurisdicional do Estado de prestação de assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados.

A justiça somente pode ser atingida com a garantia de sua acessibilidade a todos os cidadãos quer enquanto indivíduo quer enquanto classe.

Sendo assim, que seja dada a oportunidade a todos de se reconhecerem como sujeitos de direito, capazes de identificarem e exercitarem os direitos que lhes são tutelados, como forma de consagração de sua dignidade e de sua cidadania, independentemente de suas condições sociais, culturais ou econômicas.

É importante salientar que o direito fundamental de acesso à justiça deve levar em conta aparatos materiais, assim como instrumentais, com o aprimoramento na forma de prestação pelo Estado, além de meios processuais necessários para concretizar a justiça. A constituição federal, considerada lei maior, com preceitos fundamentais de direitos. Exemplo: Direito e Justiça constituem conceitos distintos que guardam indissociável interdependência, haja vista que o Direito esvazia-se de sentido se não instituído e aplicado sob a égide da Justiça.

O acesso à justiça, de acordo com Robert e Séguin (2000, p. 155), não é apenas o acesso aos tribunais, representado pela figura do juiz, mas, sim, e principalmente, o acesso ao Direito. É nesse aspecto que a Defensoria Pública, órgão político do Estado, é a responsável por sua efetivação.

1.4 EFETIVIDADE DA JUSTIÇA BRASILEIRA

A efetividade do processo nada mais é do que a realização prática e real dos fins a que o processo se propõe, ou seja, é o cumprimento das finalidades do processo e finalidade do processo é a efetivação concreta da justiça.

Porém, ao falar em efetividade, deve se atentar para outros conceitos, como os conceitos de eficiência e eficácia, que são distintos, pois uma atividade pode ser desempenhada com eficácia, porém sem eficiência e vice-versa e, em relação ao conceito da efetividade, pode-se considerar como a prática da junção dos dois conceitos.

Eficiência é a capacidade de o administrador de obter bons produtos como produtividade e desempenho, utilizando a menor quantidade de recursos possíveis, como tempo, mão de obra e material, ou mais produtos, utilizando a mesma quantidade de recursos, ou seja, realizar uma tarefa da melhor forma possível.

Eficácia é a capacidade de fazer aquilo que é preciso, que é certo para se alcançar determinado objetivo, escolhendo os melhores meios e produzir um produto adequado ao mercado. A eficácia refere-se ao resultado dela.

Efetividade diz respeito à capacidade de se promover resultados pretendidos; a eficiência indica a competência para se produzir resultados com dispêndio mínimo de recursos e esforços; e a eficácia, por sua vez, remete à capacidade de alcançar as metas definidas para uma ação ou experimento.

Em síntese, a eficácia é a capacidade de realizar os objetivos, eficiência é utilizar os recursos de modo produtivo e a efetividade é realizar a coisa certa para transformar a situação existente. É por meio dessas definições que

podemos concluir se uma determinada organização está desempenhando seu papel com sucesso ou se há algo que deve ser transformado.

Em suma, a efetividade na linha de pensamento de processo tem de se apresentar como instrumento capaz de propiciar resolução à garantia de “acesso à justiça”. Na visão de Cândido Dinamarco (1996), a problemática da efetividade do processo revela quatro fundamentais facetas:

a) admissão em juízo; b) modo de ser do processo; c) critérios de julgamento (ou justiça nas decisões); d) a efetivação dos direitos (ou utilidade das decisões), mas a ideia do acesso à justiça constitui a síntese de todo o pensamento instrumentalista e dos princípios e garantias do processo, seja a nível constitucional ou infraconstitucional; de modo que as garantias de ingresso em juízo, de contraditório, do devido processo legal, do juiz natural, da igualdade entre as partes, todas elas visam o acesso à justiça (cf. *A instrumentalidade do Processo*, 5. ed., São Paulo, 1996, p. 303 e seg.).

O processo é o meio pelo qual o Estado encontra de aplicar sua solução para o litígio. O procedimento é o meio eficaz para que esta pretensão se concretize.

Não há dúvidas quanto ao fato de que essa função do Estado não está sendo executada de maneira correta, pois o tempo tem sido o principal gerador das insatisfações por parte da população, que muitas vezes não conseguem alcançar o seu direito por este já não ter mais significância ou até mesmo já ter deixado seu direito para algum herdeiro.

O ideal é que o processo tivesse um tempo mínimo para sua conclusão e para a entrega do bem da vida pretendido, o que não ocorre, devido ao excesso de formalidades procedimentais, burocracia e até mesmo pela falta de preparo do Poder Judiciário frente ao grande volume de ações judiciais propostas.

A tutela jurisdicional do Estado é a competência exclusiva para decidir os litígios existentes na sociedade. A jurisdição é a forma de soberania aplicada, que busca a composição e soluções dos conflitos.

Essa competência jurisdicional do Estado é função do Poder Judiciário, que cumpre esse papel tão importante por meio de seus órgãos, que são os elencados no artigo 92 da CF/88, o qual fundamenta a decisão judicial. Sem esse princípio, a decisão judicial não tem validade para o ordenamento jurídico.

O ordenamento jurídico constitucional vem oferecendo mecanismos de proteção como a tutela antecipada e a inibitória, o mandado de segurança coletivo, as ações coletivas e a possibilidade de realizar a audiência preliminar.

O direito processual civil tem sofrido profunda influência dos preceitos constitucionais, nascendo para o cidadão uma série de garantias inerentes ao estado democrático, tendo como ponto de partida os princípios processuais constitucionais.

Como tal, esse sistema deve ser harmônico, descartando-se desde logo qualquer possibilidade que vincule o direito como um sistema fechado.

Os princípios fundamentais são critérios norteadores do sistema, que servem de linhas mestras ao intérprete, quando se deparar com antinomias jurídicas.

Assim, considerando a importância dos princípios constitucionais na aplicação do direito pátrio, serão objetos de estudo: a garantia do acesso à justiça, o princípio da efetividade e da razoabilidade do processo, objetivando sempre uma prestação jurisdicional célere e efetiva, para que o jurisdicionado possa usufruir o bem da vida, em tempo hábil.

A efetividade foi uma grande evolução na história da humanidade a partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que partiu de um sentido puramente abstrato de acesso à justiça para um grau de concretude, positividade e eficácia da jurisdição, sendo um grande avanço para a humanidade e conseqüentemente para o Brasil.

Uma das preocupações mais significativas dos processualistas contemporâneos é a da efetividade do processo como instrumento da tutela de direitos. Partem hoje do conceptualismo e das abstrações dogmáticas para a busca de um instrumentalismo mais efetivo do processo, dentro de uma ótica mais abrangente e mais penetrante de toda a problemática sociojurídica. Isso significa uma visão crítica e mais ampla da utilidade do processo, cumprindo sua primordial vocação que é a de servir de instrumento à efetiva realização dos direitos.

No entanto, o que importa é a tutela efetiva de todos os direitos da parte, pois se de um lado existe o direito material, de outro, há técnicas de direito processual que propiciam a tutela do direito.

Essa garantia estabelecida na Constituição Federal não nos assegura o reconhecimento do direito que afirmamos possuir, mas também não significa apenas o acesso livre ao Poder Judiciário. Representa o complexo de poderes constitucionais conferidos a quem necessita da intervenção estatal.

Esse direito fundamental à tutela jurisdicional implica no reconhecimento da existência de um direito à proteção jurisdicional adequada e efetiva.

Adequada, no dizer de Mitidieri, por atender o direito material posto em causa, ou seja, a análise do caso concreto para conduzir o juízo a um provimento adequado. “É lição antiga [...] que a igualdade material entre as pessoas [...] somente pode ser alcançada na medida em que se possibilite uma tutela diferenciada aos litigantes, levando em conta justamente a natureza da controvérsia levada a juízo e suas contingências”. Reconhecer que o processo deve ser adequado aos fins colimados significa reconhecer que é insuprimível da ideia de processo justo, o vínculo teleológico entre o instrumento processual e a tutela do direito, prometida pela Constituição, ou seja, do vínculo teleológico entre meio e fim.

Efetiva, por realizar em tempo hábil a prestação jurisdicional, dispondo de meios para a outorga da proteção às partes. O resultado da demanda deve ser o mais aderente possível ao direito material, em tempo razoável às partes.

Toda pessoa tem o direito a ser ouvida com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal formulada contra ela, ou para que se determinem os seus direitos ou obrigações de natureza cível, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza, lembrando da aplicação dos princípios processuais dogmáticos.

1.4.1 A duração razoável do processo

O princípio da duração razoável do processo está previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal, por força da Emenda Constitucional n. 45, de 8 de dezembro de 2004. Estabelece o mencionado dispositivo que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração

do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 2008, p. 9).

Está ligada à efetividade da prestação da tutela jurisdicional, num período razoável, visando atingir o escopo da utilidade, sem, todavia, sacrificar o ideal de justiça da decisão.

1.4.2 Mecanismos que visam garantir a celeridade e a efetividade da jurisdição em primeiro grau

O Estado, mediante técnicas processuais, permite aos jurisdicionados obter uma resposta jurisdicional tempestiva e efetiva. Isso é difícil, não somente porque a necessidade de tempestividade modifica-se de acordo com as mudanças ocorridas na sociedade e nos próprios direitos, mas porque o Estado apresenta dificuldades em se estruturar de modo a atender a todos de forma efetiva.

Os procedimentos especiais são estabelecidos pela lei processual, em vista das peculiaridades dos litígios. A efetividade do processo é dependente, segundo os desígnios do legislador, da aderência dos procedimentos à causa.

1.4.3 Da tutela: antecipada e inibitória

Antes de entrar em vigor o instituto da tutela antecipada, em 1994, o procedimento comum do processo de conhecimento não tinha aptidão para evitar a violação de um direito, pois a liminar era concedida apenas em determinados procedimentos especiais.

A grande inovação no processo civil brasileiro ocorreu com a edição da Lei 8.952, em 13 de dezembro de 1994, que atribuiu nova redação ao artigo 273 do Código de Processo Civil, estendendo o instituto da antecipação da tutela a todos os procedimentos do processo de conhecimento:

Art. 273. O juiz poderá, a requerimento da parte, antecipar, total ou parcialmente, o efeito da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo prova inequívoca, se convença da verossimilhança da alegação e:

I – haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação; ou
II – fique caracterizado o abuso de direito de defesa ou manifesto propósito protelatório do réu [...].

Com isso, operou-se uma notável valorização do princípio da efetividade da jurisdição no processo de conhecimento ao atribuir ao juiz o poder no curso do processo de deferir medidas típicas de execução.

É oportuno salientar que a tutela antecipatória também está prevista na norma do artigo 461, do Código de Processo Civil, que visa permitir a efetiva tutela nas obrigações de fazer e não fazer.

Por força da Lei n. 8.952, de 13 de dezembro de 1994, o § 3º foi acrescentado ao artigo mencionado, permitindo a antecipação de tutela nas ações que tenham por objeto o cumprimento de fazer ou não fazer:

§ 3º. Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou mediante justificação, citado o réu. A medida liminar poderá ser revogada ou modificada, a qualquer tempo, em decisão fundamentada (2008, p. 431).

É evidente que a tutela antecipatória e a tutela inibitória constituem os mais importantes institutos do processo civil brasileiro contemporâneo, não só porque a tutela antecipatória é fundamental para que a resposta jurisdicional possa ser mais tempestiva, evitando, assim, a possibilidade de lesão a um direito e o abuso do direito de defesa, mas também porque os novos direitos exigem mais celeridade da jurisdição.

1.4.4 Do mandado de segurança: individual e coletivo

A Constituição contempla duas formas de mandado de segurança: o individual (artigo 5º, LXIX), tal como previram as Constituições anteriores, desde a de 1934, com a finalidade de proteger direito subjetivo individual

líquido e certo; e o coletivo (artigo 5º, LXX), como garantia coletiva (SILVA, 2004, p. 444).

No que diz respeito ao Mandado de Segurança Individual, a Constituição estabelece no artigo 5º, inciso LXIX: “conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público”.

Visa amparar direito pessoal líquido e certo. Somente o titular tem a propriedade para impetrar o mandado de segurança individual, que é oponível contra qualquer autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições públicas, com o objetivo de corrigir ato ou omissão ilegal, ou decorrente de abuso de poder.

O mandado de segurança “é, assim, um remédio constitucional, com natureza de ação civil, posto à disposição de titulares de direito líquido e certo, lesado ou ameaçado de lesão, por ato ou omissão de autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público”.

1.4.5 Das ações coletivas

O advento da Lei n. 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) assentou o marco principal do intenso e significativo movimento em busca de instrumentos processuais para tutela de direitos e interesses difusos e coletivos, inaugurando “um autêntico subsistema de processo, voltado para a tutela de uma também original espécie de direito material: a dos direitos transindividuais”.

Por fim, a consagração da tutela desses direitos veio com a Constituição de 1988 (artigo 5º, XXXV), seguida do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), a fim de completar este autêntico subsistema para a solução de conflitos coletivos.

Então, atualmente, estão positivados os seguintes direitos: a) os tradicionais direitos individuais; b) os direitos individuais homogêneos; c) os direitos coletivos *stricto sensu*; e d) os direitos coletivos de natureza difusa.

Os mecanismos atuais de tutela jurisdicional, dividindo-os em três planos: a) mecanismos para tutela de direitos subjetivos individuais, subdivididos em a.1. os destinados a tutelá-los individualmente pelo seu próprio titular (disciplinados, basicamente, no CPC), e a.2. os destinados a tutelar coletivamente os direitos individuais, em regime de substituição processual (as ações civis coletivas, nelas compreendidas o mandado de segurança coletivo); b) mecanismos para a tutela de direitos transindividuais, e c) instrumentos de tutela da ordem jurídica, abstratamente considerada, representados pelos vários mecanismos de controle de constitucionalidade.

Como se pode ver, a implantação da tutela coletiva destaca-se sensivelmente da concepção atual de processo, em nítido escopo social e político da tutela, o que justifica a adaptação dos princípios dantes elencados, sem violação à esfera individual, mas com proteção das garantias fundamentais coletivas.

A principal fonte do direito processual civil é encontrada no direito constitucional, basta verificar os princípios e garantias processuais albergados na Carta Magna, a exemplo dos já abordados neste trabalho.

1.4.6 Relação entre constituição e processo

Atualmente, pode-se até dizer que conformação e organização do processo e do procedimento nada mais representam do que o equacionamento de conflitos entre princípios constitucionais, de acordo com os fatores culturais, sociais, políticos, econômicos e as estratégias de poder em determinado momento.

Exatamente por ser um instrumento de proteção, é evidente que o processo civil não pode deixar de se estruturar de maneira idônea à efetiva tutela dos direitos. Isso porque o direito fundamental à tutela jurisdicional

efetiva não requer apenas a proteção dos direitos fundamentais, mas a tutela de quaisquer direitos.

Dito isso e levando-se em consideração que os direitos e as garantias fundamentais têm aplicação imediata, verifica-se que na aplicação e proteção dos direitos e garantias assegurados na Constituição, o Estado-Juiz não deve se limitar a conformar o processo às normas constitucionais.

O que falta, porém, é atentar para que, se a técnica processual é imprescindível para a efetividade da tutela dos direitos, não se pode supor que, diante da omissão do legislador, o juiz nada possa fazer. Isso por uma razão simples: o direito fundamental à efetividade da tutela jurisdicional não se volta apenas contra o legislador, mas também se dirige contra o Estado-Juiz. Por isso, é absurdo pensar que o juiz deixa de ter dever de tutelar de forma efetiva os direitos somente porque o legislador deixou de editar uma norma processual mais explícita.

Por outro lado, a crescente dependência de previsão legal e de distribuição estatal e por consequência o perigo crescente de colisão entre os direitos de liberdade e as posições de direitos fundamentais acaba por exercer influência decisiva no papel destinado ao direito processual, especialmente porque os direitos fundamentais exercem acentuada irradiação sobre o direito legislado.

Nesse sentido não é suficiente pensar que, diante de duas interpretações possíveis da regra processual, o juiz deve proferir aquela que não seja contrária à Constituição. É que diante de certa regra processual podem existir duas interpretações razoáveis na perspectiva constitucional.

Nessa seara, é oportuno salientar como fonte específica de normas jurídicas processuais especialmente dois grupos de direitos fundamentais pertinentes aos valores da efetividade e da segurança jurídica, valores esses instrumentais em relação ao fim último do processo, que é a realização da justiça no caso concreto.

CAPÍTULO II – CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 E OS PRINCÍPIOS DO ACESSO À JUSTIÇA

Serão apresentados, nesse capítulo, a Constituição Federal em seus aspectos formais, o acesso à justiça conforme os artigos constitucionais, e os órgãos do poder judiciário, com suas funções e classificações.

A atual Constituição Federal do Brasil, chamada de “Constituição Cidadã”, foi promulgada no dia 5 de outubro de 1988. A Constituição é a lei maior, a Carta Magna, que organiza o Estado brasileiro.

A Constituição é um conjunto de regras de governo, muitas vezes codificada como um documento escrito, que enumera e limita os poderes e funções de uma entidade política. Essas regras formam, ou seja, constituem o que a entidade é. No caso dos países e das regiões autônomas dos países, o termo refere-se especificamente a uma Constituição que define a política fundamental, princípios políticos, e estabelece a estrutura, os procedimentos, os poderes e os direitos de um governo.

Ao limitar o alcance do próprio governo, a maioria das constituições garantem os direitos para o povo. O termo *Constituição* pode ser aplicado a qualquer sistema global de leis que definem o funcionamento de um governo, incluindo várias constituições históricas não codificadas que existiam antes do desenvolvimento de modernas constituições codificadas.

No Brasil, essas normas são conhecidas como cláusulas pétreas e são previstas pelo artigo 60 (implicitamente irreformável), que também prevê, além das cláusulas pétreas (limitações materiais), limitações circunstanciais e formais.

Dentre as cláusulas pétreas, podemos citar o artigo primeiro, que trata dos fundamentos da República Federativa do Brasil; o artigo 3º, que trata dos objetivos de nossa sociedade; o artigo 5º, que elenca as Garantias e Direitos Fundamentais e invioláveis, dentre outros. A Constituição Federal de 1988 veio a consolidar os direitos e garantias, exibindo em seu rol mecanismos que visam a maior efetividade dos direitos e garantias ali expressas. O cidadão possui como direito fundamental e assim assegurado pela Constituição da República (artigo 5º, LXXV, CF), o direito de ir ao poder judiciário. É evidente que, para que tal direito possa ser usufruído de forma plena e efetiva por todos, importa

não só o custo do processo jurisdicional, como também a sua tempestividade, segundo Marinoni (2011), pois essa garantia faz parte do acesso à justiça, bem como o princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Essa garantia alberga o direito de acesso à justiça, tanto o direito de ação quanto o direito à defesa (não se deve esquecer que a acusação, também, é a defesa de alguma pretensão do poder público ou particular). A qualquer momento, se houver ameaça ou violação de qualquer direito, o poder judiciário poderá ser chamado a intervir, cabendo a ele a competência para a decisão final, conforme o artigo 5º, XXXV, da CRFB/1988, *in verbis*.

A *inafastabilidade da jurisdição* também poderá ser encontrada sob a denominação princípio do direito de ação por alguns autores, por outros, pode ser encontrada por princípio do acesso à justiça, e o mesmo está contemplado dentro da Constituição Federal:

Artigo 5º *omissis* XXXV – a lei não excluirá da apreciação do poder judiciário lesão ou ameaça a direito, independentemente de suas condições sociais, culturais ou econômicas.

Com a contemplação do princípio da inafastabilidade da jurisdição, a Constituição garante a necessária tutela estatal aos conflitos ocorrentes na vida em sociedade, enfim, a garantia é ao direito de ação.

No entanto, não há que se estabelecer confusão entre o direito de ação e o direito de petição assegurado na Constituição Federal, já que o primeiro visa a proteção de direitos contra ameaça ou lesão, ao passo que o segundo assegura, de certa forma, a participação política, independente da existência de lesão ao direito do peticionário.

O direito de ação é um *direito público subjetivo* exercitável até mesmo contra o Estado, que não pode recusar-se a prestar a tutela jurisdicional. O Estado-juiz não está obrigado, no entanto, a decidir em favor do autor, devendo aplicar o direito a cada caso que lhe foi trazido. O dever de o magistrado fazer atuar a jurisdição é de tal modo rigoroso que sua omissão configura causas de responsabilidade judicial.

Segundo Filho (1959, p. 281), o princípio da inafastabilidade da jurisdição possui profundas raízes históricas e representa uma espécie de contrapartida estatal ao veto à realização, pelos indivíduos, de justiça por mãos

próprias (exercício arbitrário das próprias razões, na peculiar dicção do Código Penal – artigo 345); mais do que isso, ela é uma pilastra de sustentação do Estado de Direito.

O direito de ação se efetiva por meio do processo, único meio de aplicação do direito a casos ocorrentes, por obra dos órgãos jurisdicionais, e complemento inarredável do preceito constitucional que o inspira, garantia concreta de sua realização.

O poder de agir é um direito subjetivo público consistente na faculdade do particular fundada em norma de direito público.

A invocação da tutela jurisdicional, preconizada na Constituição Federal, deve efetivar-se pela ação do interessado que, exercendo o direito à jurisdição, cuide de preservar, pelo reconhecimento (processo de conhecimento), pela satisfação (processo de execução) ou pela assecuração (processo cautelar), direito subjetivo material violado ou ameaçado de violação (REZENDE FILHO, 1959).

Segundo Simão (2009), o conteúdo jurídico do princípio reclama uma tutela jurisdicional eficaz, pois, segundo o autor, uma tutela ineficaz não é, na realidade, tutela alguma.

Diante disto, a nenhum Estado Democrático de Direito é permitido deixar de garanti-lo em todas as suas formas. Para Cappelletti (1998, p. 8), “O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”.

Afinal, o acesso à justiça constitui a principal garantia dos direitos subjetivos, em torno do qual todas as garantias destinadas a promover a efetiva tutela dos direitos fundamentais, amparados pelo ordenamento jurídico, assim como a assistência jurídica gratuita para aqueles que dela necessitam.

2.1 ASSISTÊNCIA JURÍDICA INTEGRAL E GRATUITA X ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA

A Constituição Federal de 1988 traz em seu artigo 5º, inciso LXXIV, a seguinte redação: “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos

que comprovarem insuficiência de recursos”. “Pode-se dizer, pois, sem exagerar, que a nova Constituição representa o que de mais moderno existe na tendência universal rumo à diminuição da distância entre o povo e a justiça”, é o que afirma (GRINOVER, 1999).

Conforme os renomados autores Nelson e Rosa (NERY, 1997, p. 83), a assistência jurídica prevista no artigo 5º, LXXIV da CF é mais ampla do que a assistência judiciária, já que consiste na consultoria, auxílio extrajudicial e assistência judiciária.

Conforme Lipmann (1999), “A assistência judiciária” não se confunde com justiça gratuita (assistência judiciária gratuita). A primeira é fornecida pelo Estado, que possibilita ao necessitado o acesso aos serviços profissionais do advogado e dos demais auxiliares da justiça, inclusive os peritos, seja mediante a defensoria pública ou a designação de um profissional liberal pelo juiz. Quanto à justiça gratuita, consiste na isenção de todas as despesas inerentes à demanda e é instituto de direito processual. E arrebatada: Ambas são essenciais para que os menos favorecidos tenham acesso à justiça, pois ainda que o advogado abstenha-se de cobrar honorários ao trabalhar para os mais pobres, faltam a eles condições para arcar com outros gastos inerentes à demanda, como custas, perícias, etc.

Já no entendimento de Junior (1991) sobre a distinção mencionada, esclarece que se denomina “assistência jurídica” o auxílio que o Estado oferece, agora obrigatoriamente, ao que se encontra em situação de miserabilidade, dispensando-o das despesas e providenciando-lhe defensor, em juízo. A lei de organização judiciária determina qual o juiz competente para a assistência judiciária e é o próprio juiz da causa competente para deferir ou indeferir o benefício da justiça gratuita.

A “assistência jurídica” abrange todos os atos que concorram, de qualquer modo, para o conhecimento da justiça – certidões de tabeliães, por exemplo –, ao passo que o benefício da “assistência judiciária gratuita” é circunscrito aos processos, incluída a preparação da prova e as cautelares. “O requerente, antes de entrar com a ação, em juízo, deverá solicitar a assistência judiciária”.

Dessa forma, a assistência jurídica integral e gratuita prevista no mencionado diploma constitucional compreende a consultoria, o auxílio extrajudicial e a própria assistência judiciária. Todos fornecidos gratuitamente pelo Estado àqueles que necessitem.

Nesse contexto, é oferecido e possui sobrelevada relevância a atuação das defensorias públicas, promotorias e conselhos tutelares.

De outro lado, a assistência judiciária gratuita (única previsão das Constituições anteriores) diz respeito aos ônus e custos inerentes à lide, ao processo judicial e sua tramitação ante o poder judiciário. Desde 1950 encontra-se regulamentada pela Lei de Assistência Judiciária, de n. 1060, que assim dispõe:

Art. 1º – Os poderes públicos federal e estadual concederão assistência judiciária aos necessitados nos termos da presente Lei.

Art. 2º – Gozarão dos benefícios desta lei os nacionais ou estrangeiros residentes no país, que necessitarem recorrer à Justiça penal, civil, militar ou do trabalho. **Parágrafo único** Considera-se necessitado, para os fins legais, todo aquele cuja situação econômica não lhe permita pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família.

Art. 3º – A assistência judiciária compreende as seguintes isenções:

I – das taxas judiciárias e dos selos;

II – dos emolumentos e custas devidos aos juízes, órgãos do Ministério Público e serventuários da Justiça;

III – das despesas com as publicações indispensáveis no jornal encarregado da divulgação dos atos oficiais;

IV – da indenização devida às testemunhas que, quando empregados, receberão do empregador salário integral, como se em serviço estivessem, ressalvado o direito regressivo contra o poder público federal, no Distrito Federal e nos Territórios; ou contra o poder público estadual, nos Estados;

V – dos honorários de advogado e peritos.

VI – das despesas com a realização do exame de código genético – DNA que for requisitado pela autoridade judiciária nas ações de investigação de paternidade ou maternidade.

A primeira, denominada Lei de Acesso à Justiça, proclama em seu artigo

1º:

A presente lei visa assegurar a todos o acesso aos meios e órgãos legalmente previstos para conhecer, fazer valer e defender os seus direitos, garantindo que a ninguém seja dificultado, limitado ou impedido esse acesso, designadamente em razão da sua condição social ou cultural ou por insuficiência de meios econômicos.

A segunda é a Lei de Assistência Judiciária, que tem como escopo a questão das custas do processo. O seu artigo 1º prescreve: “O presente diploma regula os processos de concessão do benefício de assistência judiciária nos Tribunais e a cobrança coerciva dos preparos e custas judiciais”.

Em conclusão, resta demonstrar que a assistência judiciária gratuita, objeto dos casos a serem estudados, está compreendida na assistência jurídica prevista no artigo 5º, LXXIV da Constituição. Enquanto aquela se refere ao acesso à justiça em sentido amplo, abarcando a questão das vias, formas e meios, esta se remete, exclusivamente, aos custos do processo.

A assistência judiciária gratuita converte-se, então, em um dos principais instrumentos para se assegurar o acesso igualitário à justiça àqueles que comprovem insuficiência de recursos.

Com efeito, Rezende Filho (1959) comenta:

[...] a justiça deve estar ao alcance de todos, ricos e poderosos, pobres e desprotegidos, mesmo porque o Estado reservou-se o direito de administrá-la, não consentindo que ninguém faça justiça por suas próprias mãos. Comparecendo em juízo um litigante desprovido completamente de meios para arcar com as despesas processuais, inclusive honorários de advogado, é justo seja dispensado do pagamento de quaisquer custas.

Segundo Silva (1998), formalmente, a igualdade perante à justiça está assegurada pela Constituição, desde a garantia de acessibilidade a ela (artigo 5º, XXXV). Mas realmente essa igualdade não existe, pois está bem claro hoje que tratar como igual a sujeitos que econômica e socialmente estão em desvantagem não é outra coisa senão uma ulterior forma de desigualdade e de injustiça. Os pobres têm acesso muito precário à justiça. Carecem de recursos para contratar bons advogados. O patrocínio gratuito revelou-se de alarmante deficiência. A Constituição tomou, a esse propósito, providência que pode concorrer para a eficácia do dispositivo, segundo o qual o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos (artigo 5º, LXXIV).

Então, a distribuição da justiça é uma das atividades essenciais do Estado e, sendo assim, ela deve assegurar a paz pública em todos os sentidos.

A justiça diante da sua localização dentro da Constituição, inserida entre o rol dos direitos e garantias fundamentais, poder-se-ia apontar que estaríamos diante de um direito e ainda uma garantia.

Segundo Bonavides (2006, p. 525), “Existe garantia sempre em face de um interesse que demanda proteção e de um perigo que se deve conjurar”. E acrescenta: “A garantia que são meio de defesas se coloca então diante do direito, mas com este não se confunde”.

Então somente mediante o amplo acesso à justiça, e uma assistência jurídica integral e gratuita é que será possível se defender e preservar a efetividade, a consagração, a preservação e a proteção do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade em sua plenitude.

O acesso à justiça é um direito expresso na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, XXXV: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. O princípio pressupõe a possibilidade de que todos, indistintamente, possam pleitear as suas demandas junto aos órgãos do poder judiciário, desde que obedecidas às regras estabelecidas pela legislação processual para o exercício do direito.

Dessa forma, esse mandamento tem relação direta com duas outras garantias: a possibilidade de que a lesão ou ameaça de lesão a direito possa ser submetida à apreciação do poder judiciário e o amparo estatal dado àquelas pessoas que, por sua condição de hipossuficiência, não podem arcar com encargos da demanda, como custas de honorários advocatícios. Em razão de o Estado proibir a autotutela, surge, em contrapartida, a necessidade de armar o cidadão com um instrumento capaz de levar a cabo o conflito em que está envolvido. Esse direito é exercido com a movimentação do poder judiciário, que é o órgão incumbido de prestar a tutela jurisdicional. Dessa forma, o exercício do acesso à justiça cria para o autor o direito à prestação jurisdicional, reflexo do poder-dever do juiz de dar a referida prestação jurisdicional.

O princípio do acesso à justiça significa que o legislador não pode criar obstáculos a quem teve seu direito lesado, ou esteja sob a ameaça de vir a tê-lo, de submeter sua pretensão ao poder judiciário. Contudo, o legislador pode estabelecer condições para o exercício desse direito. Por isso, os

doutrinadores defendem que o exercício do direito constitucional de ação não pode ser confundido com o do direito processual de ação, pois a legislação estabelece as chamadas condições de ação para que a demanda seja aceita.

Entretanto, é preciso salientar que a não observância das condições de ação não impede o exercício do direito constitucional de ação, mas somente impede o acesso a uma decisão de mérito. O acesso à justiça deve ser efetivo e material, o que significa dizer que a resposta apresentada pelo Estado deve dirimir o conflito existente ou legitimar a situação ofertada em prazo razoável.

Ou seja, não basta que o poder judiciário receba a demanda e garanta o direito de ação processual. O direito de agir dirigindo-se ao órgão jurisdicional deve também garantir uma decisão justa, sob pena de nada adiantar esta garantia constitucional. Com esse pensamento, a emenda Constitucional n. 45/04 inseriu, no artigo 5º, o inciso LXXVIII, que diz: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Esse inciso configura garantia constitucional fundamental, pois reflete justamente os anseios sociais atuais e a necessidade de um processo com duração a realizar o direito. Uma ação ou processo que não realiza o direito, não realiza a justiça, restando o sujeito de direito com sua pretensão sem eficácia alguma, havendo que suportar o insuportável, frustrará o indivíduo em sua alma, pois é frustrante sob todos os aspectos.

Então o direito e garantia fundamental instrumentaliza-se por meio da Defensoria Pública, instituição essencial à função jurisdicional do Estado, a qual tem como função a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados.

As pessoas com renda insuficiente fazem jus as benesses da dispensa de pagamentos e à prestação de serviços não apenas na esfera judicial, mas em todo o campo dos atos jurídicos.

Incluem-se também a instauração e movimentação de processos administrativos, perante quaisquer órgãos públicos, em todos os níveis; os atos notariais e quaisquer outros de natureza jurídica, praticados extrajudicialmente; a prestação de serviços de consultoria, ou seja, de informação e aconselhamentos em assuntos jurídicos.

Na EC 45/04, traz força as Defensorias Públicas Estaduais ao constitucionalizar a autonomia funcional e administrativa e fixar competência para proposta orçamentária, colocando, assim, Ministério Público e Defensoria Pública em pé de igualdade quanto às garantias institucionais, e essas elencadas na Constituição Federal de 1988.

2.2 O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

As Constituições brasileiras enunciaram o princípio da garantia da via judiciária como as normas mais que garantidas e é dessa universalidade de que a via judiciária estaria à frente para defesa de todo e qualquer direito, tanto contra poderes públicos, como de particulares, independentemente das capacidades econômicas de cada um.

Desde o surgimento do Estado, o acesso à justiça é historicamente garantido e com o passar dos tempos o gestor da vida em comunidade, tendo como fim precípuo a pacificação social. Nesse diapasão, supera-se o período da barbárie, no qual a justiça era feita por cada indivíduo e por suas próprias mãos, avocando para si o poder-dever de conceder justiça, evitando, destarte, que cada um faça por si sua própria justiça.

Segundo Watanabe (2000), “o direito de acesso à justiça é, fundamentalmente, direito de acesso à ordem jurídica justa”.

Os pobres têm acesso muito precário à justiça. Carecem de recursos para contratar bons advogados. O patrocínio gratuito revelou-se de alarmante deficiência. A Constituição tomou, a esse propósito, providência que pode concorrer para a eficácia do dispositivo, segundo o qual o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovar insuficiência de recursos (artigo 5º, LXXIV, CFB/88). Referimo-nos à institucionalização das Defensorias Públicas, a quem incumbirá à orientação jurídica e à defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, LXXIV, CFB/88 (artigo 134 CFB/88).

O acesso à justiça, norma constitucional inserida no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Brasileira de 1988 e por essa razão, é direito

fundamental constitucionalizado, tem aplicação imediata, exigindo-se, do intérprete, interpretação que conduza ao entendimento, e que o acesso à justiça não é acesso ao prédio do judiciário e às suas dependências físicas, é mais que essencialmente a realização efetiva da justiça, com o valor sem o qual o ser humano não vive.

O outro lado da moeda é que os ricos não têm acesso precário à justiça, porque eles têm recursos para contratar bons advogados. Então surge a ilusão que os jurisdicionados ricos têm uma justiça rápida e imparcial. Diferente da realidade na qual não se tem recursos financeiros, aí está a diferenciação dentro da camada popular que tanto anseia pela tal justiça junto aos órgãos competentes.

Pode-se afirmar que pobre ou rico, desde que representados por bons advogados, entender-se-ia, teriam acesso à justiça.

Todavia, não é lícito a nenhum intérprete formular uma interpretação literal do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição brasileira de 1988, a Constituição Cidadã. Impõe-se uma interpretação princípio lógica, a única que será correta a ser extraída da Constituição.

É inaceitável a interpretação que conclua que como a Constituinte não inseriu a palavra “efetiva” na redação do inciso XXXV, do artigo 5º, da Constituição, entende-se que o acesso à justiça brasileira não é efetiva, que é meramente formal, destituída de eficácia na concretude dos direitos humanos, individuais e coletivos.

Por isso mesmo, devemos trazer à colação Bobbio (1992, p. 25):

Deve-se recordar que o mais forte argumento adaptado pelos reacionários de todos os países contra os direitos do homem, particularmente contra os direitos sociais, não é a sua falta de fundamento, mas a sua inxequibilidade.

Para Rodrigues (1994, p. 28), é necessário destacar, frente à vagueza do termo acesso à justiça, que a ele são atribuídos pela doutrina diferentes sentidos, sendo eles fundamentalmente dois:

Atribuindo ao significante justiça o mesmo sentido e conteúdo que o de Poder Judiciário, torna sinônimas as expressões acesso à justiça e acesso ao poder judiciário. Partindo de uma visão axiológica da expressão justiça,

compreende o acesso a ela como o acesso a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano.

Como entende Rodrigues (1994, p. 28), acesso à justiça não é simplesmente o acesso aos órgãos do poder judiciário, mas, sim, num conceito mais largo, é o acesso à ordem jurídica justa, ou seja, a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. E assim é sem, contudo, esquecer-se da importância do acesso a uma jurisdição, com os meios processuais que ela oferece.

Cintra, Grinover e Dinamarco (2003) afirmam que o acesso à justiça não é apenas admissão ao processo. Vai além e exige a possibilidade de ingresso de um maior número de pessoas na demanda, defende-se adequadamente (universalidade de jurisdição), garante-se a elas a observância das regras do devido processo legal, participando intensamente na formação do convencimento do juiz (princípio do contraditório), podendo exigir dele a efetividade de uma participação em diálogo, tudo com vista a uma solução justa.

Na visão de Neto (1999, p. 61), quem defende que nessa perspectiva a expressão *acesso à justiça* engloba um conteúdo de largo espectro: parte da simples compreensão do ingresso do indivíduo em juízo, perpassa por aquela que enfoca o processo como instrumento para a realização dos direitos individuais, e, por fim, aquela mais ampla, relacionada a uma das funções do próprio Estado a quem compete não apenas garantir a eficiência do ordenamento jurídico, mas, igualmente, proporcionar a realização da justiça aos cidadãos.

O acesso ao direito e à justiça é uma questão de cidadania, sendo tal problema visível em relação aos direitos do homem. Hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los. Não se pode jamais protelar o direito de alguém, quando se nega o acesso à justiça, protelando-se a decisão, ou seja, a decisão tardia muitas vezes não é passível de reparação do direito do ofendido ou, preventivamente, impedindo a violação do direito.

O judiciário tem como função garantir e defender os direitos individuais, é sua função promover a justiça, resolvendo todos os conflitos que venham a

surgir na vida em sociedade, pois cada órgão do poder judiciário tem suas delegações e responsabilidade.

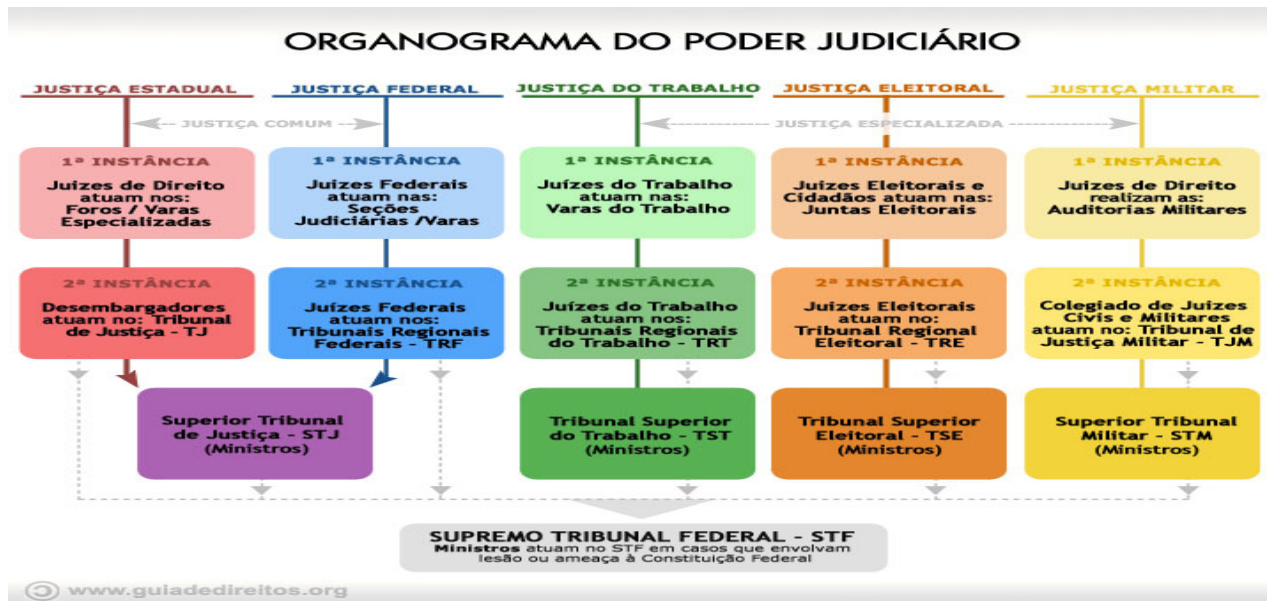
| 2.3 DOS ÓRGÃOS DO PODER JUDICIÁRIO: FUNÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

O poder judiciário ou poder judicial é um dos três poderes do Estado moderno na divisão preconizada por Montesquieu em sua teoria da separação dos poderes. Esse poder é exercido pelos juízes e possui a capacidade e a prerrogativa de julgar, de acordo com as regras da magna carta (Constituição Federal) e leis criadas pelo poder legislativo do país.

Cabe ao poder judiciário interpretar as leis elaboradas pelo Legislativo e promulgadas pelo Executivo, aplicá-las em diferentes situações e julgar aqueles cidadãos que, por diversos motivos, não as cumprem.

Essas responsabilidades e a estrutura desse poder são determinadas pela principal lei do país, a Constituição Federal, tendo todos os cidadãos o direito de solicitar que o judiciário se manifeste, de maneira a resolver disputas ou punir aqueles que não cumprem as leis.

A Constituição estabelece estruturas paralelas ao poder judiciário, com o objetivo de garantir esse direito, às quais todos os cidadãos podem recorrer: o Ministério Público, a Defensoria Pública (para aqueles que não podem pagar um advogado) e os advogados particulares, inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil, a OAB.



Para entender como o poder judiciário está organizado, é preciso visualizar o organograma, uma estrutura dividida em vários órgãos. Cada um desses órgãos funciona de maneira hierárquica, sendo que essa hierarquia é formada por instâncias ou graus de jurisdição.

Com o objetivo de organizar e facilitar o trabalho do judiciário, foi estabelecida uma divisão das matérias ou questões que são julgadas. Elas podem ser:

- 1) Cíveis: quando se relacionam a conflitos que surgem entre pessoas, empresas, instituições, etc.
- 2) Penais: quando se referem a diferentes tipos de crime.
- 3) Trabalhistas: conflitos que envolvam trabalhadores e empregadores.
- 4) Eleitorais: questões relacionadas às campanhas eleitorais ou às eleições.
- 5) Militares: que envolvam crimes da esfera das Forças Armadas – Aeronáutica, Marinha e Exército.

6) Federais: casos que forem de interesse do governo federal ou relacionadas diretamente à organização política e administrativa do Brasil.

Em relação às instâncias, a primeira delas é composta pelo juízo de direito de uma comarca (divisão do território brasileiro, para fins de aplicação da justiça, que engloba vários municípios). Cada comarca possui juízes

habilitados para julgar as causas civis e penais; e nela também se encontram juízes do trabalho, eleitoral e federal.

A primeira instância é aquela na qual um único juiz analisa e julga, em primeiro lugar, um caso apresentado ao poder judiciário. Se após o veredicto (decisão do juiz ou de um Tribunal do Júri), uma das partes do processo não concordar com o resultado e pedir que ele seja reexaminado, a ação poderá ser submetida a uma instância superior, desde que a lei preveja essa possibilidade. Ou seja, é o chamado de recurso, ou pedido de reexame.

A segunda instância vai reavaliar a matéria e pode mudar a decisão tomada pelo primeiro juiz. Cada órgão de segunda instância – formada pelos tribunais de justiça e de alçada e pelos tribunais regionais federal, eleitoral e do trabalho – é composto por vários juízes, que formam um colegiado e julgam em conjunto. Vence a tese que obtiver maior número de votos. Os juízes dos tribunais de justiça são chamados desembargadores; os dos tribunais regionais federais denominam-se desembargadores federais, e cada qual com sua função nos órgãos judiciários.

Os órgãos judiciários brasileiros exercem dois papéis. O primeiro papel, do ponto de vista histórico, é a função jurisdicional, também chamada jurisdição. Tem a função de resolver os conflitos de interesses em cada caso concreto, por meio de um processo judicial, com a aplicação de normas gerais e abstratas.

O segundo é o controle de constitucionalidade. No que se refere às normas jurídicas, só são válidas se conformarem à Constituição Federal. A ordem jurídica brasileira estabeleceu um método para evitar que atos legislativos e administrativos contrariem regras ou princípios constitucionais.

Os órgãos judiciários brasileiros podem ser classificados quanto ao número de julgadores (órgãos singulares e colegiados), quanto à matéria (órgãos da justiça comum e da justiça especial) e do ponto de vista federativo (órgãos estaduais e federais), e estes exercem a função e competência jurisdicional.

O Supremo Tribunal Federal (STF) é o guardião da Constituição Federal e compete-lhe, dentre outras tarefas, julgar as causas em que esteja em jogo uma alegada violação da Constituição Federal, o que ele faz ao apreciar uma

ação direta de inconstitucionalidade ou um recurso contra decisão que, alegadamente, violou dispositivo da Constituição.

Competência para julgar: Presidente da República; Vice-Presidente da República; Congresso Nacional; Ministros do STF; Procurador-Geral da República (crimes comuns).

Ministros de Estado; Comandantes da Marinha, Exército e Aeronáutica; Membros dos Tribunais Superiores (STF, STJ, TST, TSE, STM); Tribunal de Contas da União; Chefes de missão diplomática permanente (crimes comuns e de responsabilidade).

O STF compõe-se de onze ministros, aprovados pelo Senado Federal e nomeados pelo presidente da República, dentre cidadãos brasileiros natos, com mais de trinta e cinco e menos de sessenta e cinco anos de idade, de notável saber jurídico e de reputação ilibada.

Outro órgão é o Conselho Nacional de Justiça, criado pela emenda constitucional n. 45, de 30 de dezembro de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005, cuja função é controlar a atuação administrativa e financeira dos órgãos do poder judiciário brasileiro, sendo também encarregado da supervisão do desempenho funcional dos juízes.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) é o guardião da uniformidade da interpretação das leis federais. Desempenha essa tarefa ao julgar as causas, decididas pelos Tribunais Regionais Federais ou pelos Tribunais dos estados, do Distrito Federal e dos territórios, que contrariem lei federal ou deem à lei federal interpretação divergente da que lhe haja atribuído outro Tribunal. O STJ compõe-se de 33 ministros, nomeados pelo Presidente, e tem competência para julgar: Governadores dos Estados e do Distrito Federal (crimes comuns).

Tribunal de Justiça dos Estados e do Distrito Federal; Tribunal de Contas dos Estados e do Distrito Federal; Tribunal Regional Federal; Tribunal Regional Eleitoral; Tribunal Regional do Trabalho; Tribunal de Contas do Município; Ministério Público da União (membros que trabalhem perante tribunais) – (crimes comuns e de responsabilidade). TJ, regulado pela constituição de cada Estado.

Competência para julgar: Prefeito (quando não for matéria de interesse federal); Deputado Estadual (crime comum).

A Justiça Federal: são órgãos da Justiça Federal os Tribunais Regionais Federais (TRF) e os juízes federais. A Justiça Federal julga, dentre outras, as causas em que forem parte a União, autarquia ou empresa pública federal. Dentre outros assuntos de sua competência, os TRFs decidem em grau de recurso as causas apreciadas em primeira instância pelos Juízes Federais. No Tribunal Regional Federal tem competência para julgar: Juízes federais em sua jurisdição (inclusive juiz militar e da justiça do trabalho); Prefeito (quando for matéria de interesse federal); Deputado Estadual (quando for matéria de interesse federal) – (artigo 106 da CF/88).

São órgãos da Justiça do Trabalho o Tribunal Superior do Trabalho (TST), os Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) e os Juízes do Trabalho. Compete-lhe julgar as causas oriundas das relações de trabalho.

A justiça eleitoral compõe-se dos órgãos do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), os Tribunais Regionais Eleitorais (TRE), os Juízes Eleitorais e as Juntas Eleitorais. Compete-lhe julgar as causas relativas à legislação eleitoral. A Justiça Eleitoral desempenha, ademais, um papel administrativo, de organização e normatização das eleições no Brasil.

A Justiça Militar compõe-se do Superior Tribunal Militar (STM) e dos Tribunais e juízes militares, com competência para julgar os crimes militares definidos em lei.

O Poder Judiciário brasileiro é conhecido por grande parte da população como muito moroso e pouco eficiente. Devido ao sistema que não consegue dar vazão à grande quantidade de processos que recebe diariamente, o que gera um acúmulo de processos não julgados, ou seja, o problema da morosidade esbarra-se na legislação que permite um grande número de recursos, acarretando um longo período de tempo para analisar e julgar os processos.

O poder judiciário do Brasil é o conjunto dos órgãos públicos aos quais a Constituição Federal brasileira atribui a função jurisdicional e é regulado pela Constituição Federal nos seus artigos 92 a 126.

Para poder desempenhar as suas funções com isenção, o poder judiciário dispõe de princípios e garantias previstas na Constituição Federal, como ingresso na carreira de juiz por meio de concurso público e provas de

títulos, publicidade dos atos judiciais, vitaliciedade, inamovibilidade, irredutibilidade do subsídio, proibição de exercício de outra função e proibição de exercício de atividade político-partidária. O poder judiciário é composto por um conjunto de órgãos públicos e a todos é atribuída a função jurisdicional.

São eles: Juizado Especial Cível, Juizado Especial Criminal, Justiça Federal.

2.4 JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Também conhecido pela sigla JEC, é um órgão do sistema do poder judiciário brasileiro, destinado a promover a conciliação, o julgamento e a execução das causas consideradas de menor complexidade pela legislação.

A sua criação foi prevista pelo inciso I do artigo 98 da Constituição brasileira de 1988, sendo que sua efetiva implantação só veio a ocorrer após a aprovação da Lei Federal n. 9.099, de 26 de setembro de 1995.

Até então, funcionava o antigo Juizado de Pequenas Causas, que julgava e processava demandas cujo valor não poderia ultrapassar 20 salários mínimos, do contrário deveriam ser encaminhadas à justiça comum.

De acordo com o artigo 2º da referida Lei, os processos nos Juizados Especiais devem ser orientados pelos critérios da oralidade, da simplicidade, da informalidade, da economia processual e da celeridade, buscando sempre promover a conciliação ou a transação penal.

Tal norma dispõe de 97 artigos, distribuídos em quatro capítulos, em que o capítulo é dedicado exclusivamente ao Juizado Especial Cível (artigo 3º ao 59º).

Assim, com a vigoração da nova lei, causas de menor complexidade, com valor de até 40 salários mínimos, puderam ser processadas e julgadas pelos Juizados Especiais Cíveis, passando a ser facultativa a assistência de um advogado e a causa não ultrapassar o correspondente a 20 salários.

Pode-se dizer que o processo no Juizado Especial é gratuito perante o primeiro grau de jurisdição. Pois, sem precisar desembolsar nenhum centavo de custas judiciais, qualquer pessoa maior de 18 anos e civilmente capaz pode

procurar o posto de primeiro atendimento do juizado competente na área de sua residência, apresentar ali mesmo as provas e protocolar o seu pedido.

Pelo que se observa, os Juizados Especiais Cíveis tornaram-se um importante instrumento de acesso à justiça, permitindo que pessoas de menor poder aquisitivo pudessem buscar a solução para os seus conflitos do cotidiano que, anteriormente, não costumavam ser apreciados pela justiça brasileira devido à dificuldade de o cidadão comum contratar um advogado para postular em seu favor.

As ações de pequenas causas devem ser julgadas pelo Juizado Especial Cível (antes chamado de juizados de pequenas causas). O atendimento e os serviços prestados são totalmente gratuitos. Para recorrer a um Juizado Especial Cível, é preciso que o valor do prejuízo não ultrapasse 40 salários mínimos, do contrário, o problema deverá ser encaminhado à justiça tradicional.

Alguns exemplos de ações que podem ser movidas nos juizados especiais: contratação de serviços não efetuados, encomenda de produtos não entregues, protesto de títulos por engano, telefone com problemas não resolvidos, recebimento de cheque sem fundo, problemas com convênios médicos ou multas de trânsito do antigo proprietário do veículo.

Se a ação ultrapassar o valor mencionado, a atuação do advogado é obrigatória, ou seja, é requisito obrigatório para ingressar com a reclamação.

Para iniciar um processo, a pessoa que sofreu o prejuízo deve apresentar um pedido (oral ou por escrito) na secretaria do Juizado Especial Cível. O atendente irá redigir o pedido de ação para dar entrada ao processo, sendo preciso levar RG e CPF, além de todos os documentos que caracterizem alguma prova do dano sofrido, como notas fiscais, cartas, fotos. Se for necessário, o reclamante também poderá indicar testemunhas (no máximo três) para depor a seu favor e também o endereço de cada uma das testemunhas para que a intimação possa ser efetuada.

Registrado o pedido e entregues os documentos, a secretaria marcará a audiência de conciliação e julgamento no prazo de 15 dias. O juizado especial, em suma, é um órgão para auxiliar o poder judiciário, como ensina Marinoni. A propósito, “pensar os juizados como meros órgãos destinados a acelerar o

trabalho do Poder Judiciário, desafogando as pautas dos Juízos, pode ser visto como um terrível sinal de indiferença pela razão de ser dos Juizados ou pelos valores que levaram a Constituição Federal a estabelecer, em seu art. 98, I, a necessidade de sua criação”.

Ou seja, é preciso que se prevaleça o interesse público na pacificação e estabilização social dos litígios, a atribuição, ao autor, da faculdade de ajuizar a ação no juizado ou na justiça comum, implica em reconhecimento da prevalência do interesse particular, ou do bem comum.

2.5 NA JUSTIÇA FEDERAL

No âmbito da Justiça Federal, no entanto, os Juizados Especiais só vieram a ser instituídos com a Lei n. 10.259, de 12 de julho de 2001, abrangendo causas de até 60 salários mínimos.

Com maior celeridade do que a tramitação processual pelo rito ordinário, os Juizados Especiais Federais dispensam o órgão de segundo grau de jurisdição de efetuar o reexame necessário.

Após o trânsito em julgado, a entidade pública demandada deve efetuar o pagamento no prazo de até 60 dias contados do recebimento da ordem de requisição, independentemente de precatório.

Além das pessoas físicas e microempresas, as pequenas empresas também podem demandar como autoras nos Juizados Especiais Federais.

É admitido litisconsórcio no Juizado Especial Federal, porém não se admite quaisquer outras modalidades de intervenção de terceiro. Dispõe o artigo 98, inciso I, da Constituição Federal, que a União e os Estados criarão “juizados especiais, providos de juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo [...]” como ensina Marinoni. A propósito, “pensar os Juizados como meros órgãos destinados a acelerar o trabalho do Poder Judiciário, desafogando as pautas dos Juízos, pode ser visto como um terrível sinal de indiferença pela razão de

ser dos Juizados ou pelos valores que levaram a Constituição Federal a estabelecer, em seu art. 98, I, a necessidade de sua criação”.

2.6 JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL

O Juizado Especial Criminal, também conhecido por JECrim, é um órgão da estrutura do Poder Judiciário brasileiro destinado a promover a conciliação, o julgamento e a execução das infrações penais consideradas de menor potencial ofensivo.

Sua criação, ao lado do Juizado Especial Cível, foi prevista pelo inciso I do artigo 98 da Constituição brasileira de 1988, sendo que sua efetiva implantação só veio a ocorrer após a aprovação da Lei Federal n. 9.099, de 26 de setembro de 1995.

De acordo com o artigo 2º, da referida Lei, o processo nos Juizados Especiais devem ser orientados pelos critérios da oralidade, da simplicidade, da economia processual e da celeridade, buscando sempre promover a conciliação ou a transação penal.

No âmbito da Justiça Federal, no entanto, os Juizados Especiais só vieram a ser instituídos com a Lei n. 10.259, de 12 de julho de 2001, ou seja, é preciso que se prevaleça o interesse público na pacificação e estabilização social dos litígios, a atribuição, ao autor, da faculdade de ajuizar a ação no juizado ou na justiça comum implica em reconhecimento da prevalência do interesse particular, ou do bem comum, como ensina o professor Marinoni.

2.7 PROCON

No início dos anos 90, foi sancionada a Lei 8.078, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, que também criou o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

A Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) é um órgão brasileiro de defesa do consumidor, que orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre seus direitos e fiscaliza as relações de consumo.

Ele funciona como um órgão auxiliar do poder judiciário, tentando solucionar previamente os conflitos entre o consumidor e a empresa que vende ou presta um produto ou serviço, e quando não há acordo, encaminha o caso para o Juizado Especial Cível, com jurisdição sobre o local. O Procon pode ser estadual ou municipal, e segundo o artigo 105 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), é parte integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O Procon é estabelecido primeiramente pelo governo estadual. A partir da criação desse Procon, são criados outros Procons nas cidades do Estado. Nem todas as cidades de um estado possuem um escritório do Procon, mas todas as capitais do Brasil possuem uma filial.

O Procon Municipal é o órgão oficial de proteção e defesa do consumidor mais próximo do cidadão. Deve ser criado por Lei Municipal, definindo atribuições previstas no Código de Defesa do Consumidor e dando-lhe estrutura. Da mesma forma, devem ser criados o Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, para o recolhimento das multas aplicadas e o seu Conselho Gestor, para definir as diretrizes de utilização dos recursos existente no Fundo Municipal.

De acordo com Noronha (2003), a relevância do direito do consumidor repousa em dois aspectos essenciais, quais sejam: o ponto de vista prático, no qual o direito do consumidor é o “direito do cotidiano”, em que pese as relações consumeristas serem relações do dia a dia, e sob a análise dos princípios jurídicos, o direito do consumidor passa a ser um “instrumento para a efetivação de uma ideia de justiça”. Samenta Filho que as mudanças ocorridas nas ações de consumidores e fornecedores, cientes de suas obrigações e direitos, foram possíveis devido à técnica legislativa, fundada em princípios e cláusulas gerais, que permitiu considerar o CDC como uma lei principiológica.

Sendo assim, o Direito do Consumidor é um ramo com autonomia para resolver tais questões oriundas da relação consumidor e fornecedor,

regulando-a e pacificando os conflitos. Para se conseguir entender a origem desse ramo autônomo que é o Direito do Consumidor, é mister empregar especial atenção à Revolução Industrial. Nesse sentido, tem-se que antes da Revolução Industrial, a produção era limitada, haja vista que sua forma era artesanal e balizada ao núcleo familiar ou a uma pequena quantidade de pessoas (FILHO, 2008).

2.8 PROCURADORIA MUNICIPAL

A Procuradoria Geral do Município (PGM) integra a Secretaria dos Negócios Jurídicos, incumbindo-se da representação judicial e extrajudicial do Município, da representação da Fazenda Municipal perante o Tribunal de Contas do Município, bem como o Serviço de Informação Jurídica ao Cidadão.

A Procuradoria é o órgão gestor do Sistema Jurídico Municipal, responsável pela defesa judicial e extrajudicial do Município, pela consultoria jurídica dos órgãos municipais, bem como pela inscrição e cobrança da dívida ativa municipal. Um dos objetivos da procuradoria Municipal é defender, judicial e extrajudicialmente, o Município prestando assessoria jurídica aos órgãos municipais, promovendo a execução da dívida ativa municipal, objetivando assegurar a prevalência do interesse público, atuando proativamente junto à Administração Municipal, e por outro lado, visa contribuir para o eficiente atendimento ao cidadão. Conforme artigo 29 da Constituição de 1988, “O Município reger-se-á por lei orgânica, votada em dois turnos, com o interstício mínimo de dez dias, e aprovada por dois terços dos membros da Câmara Municipal, que a promulgará, atendidos os princípios estabelecidos nesta Constituição, na Constituição do respectivo estado e os seguintes preceitos: [...]”.

A fiscalização do Município continuou a ser exercida internamente pelo Poder Executivo e externamente pela Câmara de Vereadores, auxiliada esta pelo Tribunal de Contas, que emite parecer anual prévio.

A receita municipal foi ampliada com a Constituição de 1988. Além dos impostos municipais: predial e territorial urbano; sobre transmissão intervivos; e

sobre serviços de qualquer natureza, o Município passou a ter participação maior nos impostos federais e estaduais.

Para José Nilo de Castro (1998, p. 42), o Município alcançou, na Carta de 1988, “a consagração máxima que se podia vislumbrar dentro do contemporâneo municipalismo, para a autonomia municipal e seu regime jurídico-constitucional”.

Assim, verifica-se que o Município recebeu, na Constituição de 1988, maiores poderes políticos e administrativos do que possuía anteriormente. Porém verifica-se, ainda, que os municípios estão engessados pela Constituição numa organização arcaica e ineficiente, faltando-lhe, principalmente, profissionalismo, ou seja, dependem de competências e autarquias. A gestão dos negócios comuns não pode ficar à sorte dos interesses do grupo que comanda temporariamente a municipalidade, pois esse fato depõe contra o verdadeiro interesse local.

A administração municipal perde muito com a atual estrutura de predomínio político, porque não possibilita aquilo que é o seu grande trunfo: a participação popular. Com ela, evoluiríamos muito em cidadania, em democracia (participativa) e, enfim, em cultura de descentralização, como é o relato de muitos dos estudiosos da administração pública.

2.9 INSS

Artigo 1º – O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia federal com sede em Brasília – Distrito Federal, vinculado ao Ministério da Previdência Social, instituído com fundamento no disposto no artigo 17 da Lei n. 8.029, de 12 de abril de 1990, tem por finalidade promover o reconhecimento, pela Previdência Social, de direito ao recebimento de benefícios por ela administrados.

A Previdência Social é o seguro social para o contribuinte, é uma instituição pública que tem como objetivo reconhecer e conceder direitos aos seus segurados.

A renda transferida pela Previdência Social é utilizada para substituir a renda do trabalhador contribuinte, quando ele perde a capacidade de trabalho, seja por doença, invalidez, idade avançada, morte e desemprego involuntário, ou mesmo a maternidade e a reclusão.

A Lei n. 8.212/1991 – artigo 3º:

A Previdência Social tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, idade avançada, desemprego involuntário, encargos de família e reclusão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente.

Na Constituição Federal de 1988 - Art.194 - alterado pela Emenda Constitucional nº 20 de 1998, está preceituado Art. 194. (*) A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social. Parágrafo único. Compete ao poder público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

I – universalidade da cobertura e do atendimento;
II – uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais; III – seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; IV – irredutibilidade do valor dos benefícios; V – equidade na forma de participação no custeio; VI – diversidade da base de financiamento; VII – caráter democrático e descentralizado da gestão administrativa, com a participação da comunidade, em especial de trabalhadores, empresários e aposentados.

O artigo 24, inciso. XII, prevê que compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre previdência social, proteção e defesa da saúde.

O Programa de Ottawa de Seguridade Social para as Américas, adotado pela 8ª Conferência dos Estados da América, membros da Organização Internacional do Trabalho (OIT), celebrada na cidade canadense de Ottawa, em setembro de 1966, estabeleceu que a Seguridade Social deve ser instrumento de autêntica política social, para garantir um equilibrado desenvolvimento socioeconômico e uma distribuição equitativa da renda nacional. Ocorre que, em consequência, os programas de Seguridade Social devem ser integrados na política econômica do Estado com o fim de destinar a esses programas o máximo de recursos financeiros, compatíveis com a capacidade econômica de cada país.

Para Francisco Ferrari, “la seguridad es nada más que una economía bien organizada, es decir, organizada, no para un mercado voraz e insensato, sino para servir a un ideal superior mediante una justa y racional redistribución de la renta nacional”.

Celso Barroso Leite conceitua a Seguridade Social como “conjunto de medidas com as quais o Estado, agente da sociedade, procura atender à necessidade que o ser humano tem de segurança na adversidade, de tranquilidade quanto ao dia de amanhã”.

Dentre os direitos fundamentais encontramos o direito à seguridade social, ou seja, o direito à seguridade social como conjunto integrado de ações de iniciativa do poder público com a participação da sociedade, atuando na área de saúde, assistência social e previdência social. É direito fundamental de segunda geração, ou seja, ligados às prestações que o Estado deve ao seu conjunto de integrantes.

Ao ser reconhecido os direitos de segunda geração, o direito assume uma dimensão positiva não como forma de aceitar a intervenção do Estado na liberdade individual, mas como meio de proporcionar uma participação do bem-estar social.

Assim, com essa nova formatação de Estado, o direito à seguridade social passa a ser direito público subjetivo, pois uma vez não concedidas as prestações, o indivíduo pode requerê-las, exercitando o direito de ação.

O Estado brasileiro é um Estado Social Democrático de Direito, posto que assegura direitos e garantias fundamentais em nossa Carta Magna, a Constituição Federal de 1988.

CAPÍTULO III – DO ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO LOCAL

3.1 ÓRGÃOS E DEMANDA EM PONTA GROSSA – PR

Abordaremos, nesse capítulo, as questões teóricas da pesquisa, a metodologia abordada, a coleta de dados, o modelo de entrevistas e suas especificações com as conclusões gerais da pesquisa e a identificação do resultado.

O presente estudo teve como base territorial o município de Ponta Grossa, interior do Estado do Paraná, com cerca de 310 mil habitantes. A sua história está relacionada aos tropeiros, que passavam pela região dos Campos Gerais conduzindo gado do Rio Grande do Sul para a Região Sudeste. A instalação da estrada de ferro passando por Ponta Grossa, em 1893, intensificou seu desenvolvimento, atraindo a população para o local. A pesquisadora escolheu o local de pesquisa devido à conveniência pela sua moradia e atuação de trabalho e, ainda, por ser a região um polo de porte médio, o que favorece o estudo no sentido da abrangência, visto que no município estão localizados serviços sociais, urbanos e órgãos de justiça que atendem a toda a região.

O seguinte estudo tem como objetivo geral analisar o acesso à justiça no âmbito local, considerando os órgãos judiciais e priorizando as perspectivas do próprio usuário. Os objetivos específicos são: identificar os valores e as noções acerca das características das demandas judiciais; compreender as condições de atendimento em relação aos aspectos à demanda e refletir sobre a interpretação de acesso à justiça por meio da doutrina e pela opinião dos usuários.

A questão teórica da pesquisa é em que medida os órgãos de justiça locais garantem o acesso e direito à justiça e quais as noções dos usuários sobre o acesso à justiça.

3.2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Método é a junção dos termos gregos *meta* (além de, após de) e *ódos* (caminho), sendo definido como “o caminho ou maneira para chegar a determinado fim ou objetivo” (RICHARDSON, 1999, p. 2). O método científico clássico sempre é caracterizado pela observação da realidade que leva à: a) formulação de um problema, b) buscar informações sobre esses, c) levantar hipóteses, d) predizer o resultado de teste das, e) preceder à experimentação, f) aceitar as hipóteses, g) ou rejeitar as hipóteses. Em sentido amplo, “método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos”. A pesquisa deve ser planejada e executada em conformidade com as normas estatuídas para cada método de investigação (RICHARDSON, 1989, p. 29).

Minayo (1994, p. 17) considera que “[...] nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido, em primeiro lugar um problema da vida prática”. Afirma-se, portanto, que o objeto de estudo é essencialmente e primeiramente um “problema da vida prática”.

Utilizamos uma análise qualitativa para compreender a realidade do direito à justiça, ou seja, a partir da percepção do próprio usuário é que se realiza o objeto pretendido.

A pesquisa qualitativa, segundo Minayo (2001, p. 21-22)

[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças e valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis.

Para a análise qualitativa dos dados, foram utilizadas as referências bibliográficas, as doutrinas, as leis e a pesquisa de campo do tipo questionário com perguntas semiestruturadas para realização do presente estudo.

A pesquisa bibliográfica e documental forneceu a base conceitual e legal de que nos servimos no processo de investigação, servindo como ponto de partida para a coleta e análise dos dados necessários ao desenvolvimento da investigação.

Portanto, essa pesquisa é qualitativa e assim pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados. De um modo geral, pesquisas de cunho qualitativo exigem a realização de entrevistas, quase sempre longas e semiestruturadas. Nesses casos, a definição de critérios segundo os quais serão selecionados os sujeitos que vão compor o universo de investigação é algo primordial, pois interfere diretamente na qualidade das informações a partir das quais será possível construir a análise e chegar à compreensão mais ampla do problema delineado.

A pesquisa é descritiva, descrevendo, explicando, classificando e esclarecendo o problema apresentado; e exploratória, uma vez que procurará analisar, identificar, compreender e refletir o acesso à justiça pela percepção dos usuários dos órgãos judiciais, buscando maiores informações sobre a temática em foco e suas perspectivas sob a sua estrutura.

A descrição e delimitação da população base, ou seja, dos sujeitos a serem entrevistados, assim como o seu grau de representatividade no grupo social em estudo, constitui um problema a ser imediatamente enfrentado, já que se trata do solo sobre o qual grande parte do trabalho de campo será assentado.

Segundo Richardson (1999), a pesquisa qualitativa e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos, que se repetem num determinado tempo e frequência.

Essa preocupação por revelar as convicções subjetivas é comum da etnografia observação participante, pesquisa-ação, e os vários outros tipos de pesquisa qualitativa.

A definição de pesquisa qualitativa coloca diversos problemas e limitações do ponto de vista da pesquisa social, primeiro, poucas tentativas são feitas para colocar as concepções e condutas das pessoas entrevistadas em um contexto histórico ou estrutural. Considera-se suficiente descrever formas diferentes de consciência sem tentar explicar como e porque elas se desenvolveram.

Nessa técnica de pesquisa qualitativa, os investigadores imergem no mundo dos sujeitos observados, tentando entender o comportamento real dos

informantes, suas próprias situações e como constroem a realidade em que atuam (LUDKE; ANDRÉ, 1986, p. 25). Finalizando seu capítulo sobre a natureza da pesquisa qualitativa, Moreira (2002) aborda as características básicas dessa metodologia, apresentando um sumário com seis itens, não pretendendo esgotá-las.

Segundo ele, a pesquisa qualitativa inclui: 1) a interpretação como foco. Nesse sentido, há um interesse em interpretar a situação em estudo sob o olhar dos próprios participantes; 2) a subjetividade é enfatizada. Assim, o foco de interesse é a perspectiva dos informantes; 3) a flexibilidade na conduta do estudo, ou seja, não há uma definição *a priori* das situações; 4) o interesse é no processo e não no resultado, segue-se uma orientação que objetiva entender a situação em análise; 5) o contexto como intimamente ligado ao comportamento das pessoas na formação da experiência; e 6) o reconhecimento de que há uma influência da pesquisa sobre a situação, admitindo-se que o pesquisador também sofre influência da situação de pesquisa. Triviños (1987, p. 128-30), quando trata desse tema, apresenta as contribuições de Bogdan, que indicam as seguintes características para a pesquisa qualitativa, semelhantes às apresentadas por Moreira (op. cit.); ambas se complementam: 1ª) a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento-chave; 2ª) a pesquisa qualitativa é descritiva; 3ª) os pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com os resultados e o produto; 4ª) os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados indutivamente; 5ª) o significado é a preocupação essencial na abordagem qualitativa.

Todas essas peculiaridades elencadas da pesquisa qualitativa são possíveis de serem percebidas num estudo qualitativo.

A aplicabilidade dos seis pontos apresentados por Moreira (op. cit.) e das cinco características, segundo Bogdan (apud TRIVIÑOS, 1987), ampliam as possibilidades de melhor entender a situação desse ambiente, provendo meios mais eficazes para o pesquisador trabalhar e poder elaborar seus relatórios, chegando às conclusões ou (in)conclusões da pesquisa.

3.3 UNIVERSO E AMOSTRA

A amostra considerada na pesquisa considerou o conjunto de sete órgãos de justiça selecionados, ou seja, Procon, Juizado Especial, Justiça Estadual Comum; Vara Cível, Vara de Família, Vara Criminal, INSS, Procuradoria Municipal, Justiça Federal.

A composição da amostra dos usuários atendidos em cada um destes órgãos foi pelo critério de conveniência, sendo que foram entrevistados os usuários que aguardavam o atendimento, em sua maioria a população de média e baixa renda *per capita*, de até R\$ 1,019.00, conforme a fonte (SAE).

As entrevistas foram realizadas utilizando-se de um roteiro semiestruturado, com perguntas enunciadas pelo entrevistador e preenchidas por ele com as respostas do pesquisado. Foram entrevistadas 52 pessoas, número que pode ser considerado suficiente para a exigência de uma pesquisa qualitativa cujo critério de composição da amostra é quando as respostas começam a se repetir. Esse foi o caso das entrevistas realizadas, pois, como será demonstrado a seguir, houve a repetição das respostas na maioria das vezes.

A amostra pode, também, ser considerada representativa porque os entrevistados apresentam as mesmas características gerais da população da qual foi extraída.

3.4 COLETA DE DADOS

A construção dos dados foi realizada por meio de pesquisa documental e entrevistas.

A pesquisa documental serviu como ponto de partida para a coleta e análise dos dados necessários ao desenvolvimento da investigação. Utilizou-se de livros de doutrinas, códigos interpretados de legislações e a Constituição Federal.

As perguntas da entrevista foram elaboradas tendo em vista responder aos objetivos da pesquisa (quadro 1).

Objetivo Geral	Questões da entrevista
Analisar o acesso à justiça nos órgãos judiciais, priorizado as perspectivas dos usuários	Todas as questões
Objetivos específicos	
Identificar os valores e as noções acerca das características das demandas judiciais	Questões 6 a 8
Compreender as condições de atendimento em relação aos aspectos à demanda	Questões 3, 4, 5 e 9
Refletir sobre a interpretação de acesso à justiça por meio da doutrina e pela opinião dos usuários	Questões 1, 2 e 7

Quadro 1. Relação entre objetivos da pesquisa e questões da entrevista

Fonte: autora (2011).

3.5 ANÁLISE

Para a análise dos dados, foi atribuído significado teórico das respostas, tendo por base a discussão teórica e a doutrina discutidas nos capítulos precedentes e também o protocolo de pesquisa (referencial teórico).

Quadro Referencial		
Temas	Fontes e Referencias	Discussão Teórica
Acesso a Justiça	Piovesan, Flávia C. Acesso a Justiça (1995)	Todos os cidadãos tem acesso a justiça?
Acesso aos Órgãos Judiciais	BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Rio de Janeiro: Campus, 1992. Cappelletti (1988) Silva (1998), Marinoni (2000),	Igualdade de Acesso a justiça?
Usuários da Justiça	Cappelletti (1988) Silva (1998), Marinoni (2000),	Noções e perspectivas e cultura de acesso a justiça

Quadro 2 – Referencial
Fonte: A autora (2011)

3.6 RESULTADOS

Os resultados referem-se a cada órgão de justiça analisado individualmente. Os dados foram compilados e transferidos para os gráficos ilustrativos. Após essa atenção individual, os resultados referentes a todos os órgãos em conjunto foram agrupados para que a pesquisa demonstre o objeto do estudo no contexto geral.

3.6.1 INSS

Artigo 1º – O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia federal com sede em Brasília – Distrito Federal, vinculado ao Ministério da Previdência Social, instituído com fundamento no disposto no artigo 17 da Lei n. 8.029, de 12 de abril de 1990, tem por finalidade promover o reconhecimento, pela Previdência Social, de direito ao recebimento de

benefícios por ela administrados, assegurando agilidade, comodidade aos seus usuários e ampliação do controle social.

Trata-se de um órgão competente de seguridade social, que o segurado (trabalhador contribuinte ou dependente do contribuinte) procura, tendo por algum motivo a justificativa de utilizar seu direito, como, por exemplo, um acidente de trabalho, ou uma doença que impeça o trabalhador de exercer suas atividades laborais. Essa porcentagem é justificada pela figura 1. Pode-se demonstrar o direito à conversão do benefício de auxílio-doença em aposentadoria por invalidez, na forma do disposto no artigo 75, do Decreto n. 611, de 1992, e no artigo 101, da Lei n. 8.213, de 1991.

A figura 1 apresenta os dados sobre como o usuário entrevistado tomou conhecimento do órgão do INSS, ou seja, a partir da necessidade do próprio usuário, pois este tem função de conceder benefícios como auxílio doença, pensão por invalidez, auxílio acidente e outros, previstos na Previdência Social.

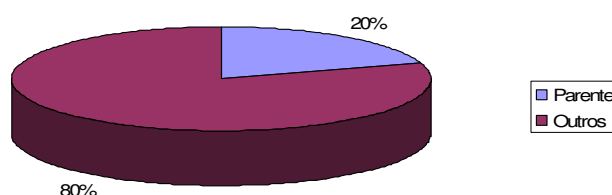


Figura 1 – Conhecimento dos órgãos
Fonte: A autora (2011)

Na figura 1 fica demonstrado que 80% da população teve acesso ao órgão por outros, ou seja, essa informação está relacionada com a necessidade do próprio usuário, pois este tem função de conceder benefícios como auxílio doença, pensão por invalidez, auxílio acidente, dentre muitos previstos na Previdência Social.

Para Ibrahim, “a aposentadoria por invalidez é concedida ao segurado que, estando ou não em gozo de auxílio-doença, for considerado incapaz para o trabalho e insuscetível de reabilitação para o exercício da atividade que lhe garanta a subsistência, e ser-lhe-á paga enquanto permanecer nessa condição”.

Na figura 2, podem-se observar as respostas do usuário em relação ao tempo da demora para ter o resultado da demanda.

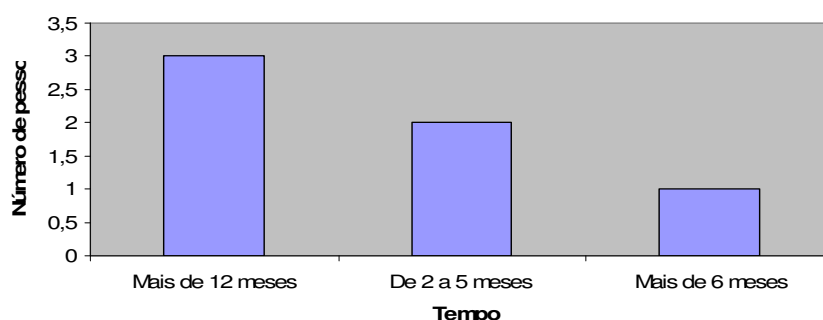


Figura 2 – Média de tempo para atendimento à demanda

Fonte: A autora (2011)

Cerca de 50% dos entrevistados responderam que o tempo para resultado da demanda foi superior a 12 meses. Esse tempo concretiza-se por dois fatores: um deles pela grande procura e demanda do órgão, tendo em vista que muitas vezes o direito é negado e é preciso fazer novamente o pedido para o órgão, o que seria um recurso administrativo. Se ainda for negado, o usuário pode recorrer à justiça federal, ou seja, seria outra demanda, em outro órgão público. O percentual de 30% é em média o tempo estimado, que seria de 2 a 5 meses, para que o usuário tenha o acesso à justiça, como exemplo de pedido de auxílio doença, ou uma aposentadoria; 20% dos usuários esperaram por mais de seis meses, tempo de demora bem considerável tendo em vista a grande procura do órgão e se tratando de um direito fundamental, que está elencado na Constituição Federal, que preceitua que são direitos a seguridade social. Segundo Draibe (1998, p. 7), nas inovações e alterações na Constituição de 1988, constam:

- estabelecimento do conceito de Seguridade Social (abrangendo previdência, saúde e assistência) como fundamento do sistema;
- redução da desigualdade entre segurados urbanos e rurais;
- estabelecimento de piso mínimo para benefícios previdenciários (1 sm), afrouxando portanto os vínculos contributivos;
- introdução do princípio da seletividade, com o objetivo de reforçar a proteção aos segmentos de menores rendas, entre os segurados; especialização da folha de pagamentos como base para as contribuições exclusivas da previdência, e diversificação de fontes para outras áreas da Seguridade Social Saúde e Assistência.

Em se tratando da sobrevivência do ser humano, resta demonstrar que o acesso nem sempre efetiva o direito do usuário de imediato, o que justifica a grande insatisfação pela demora.

Na figura 3 fica demonstrada a insatisfação do usuário em relação ao objetivo buscado.

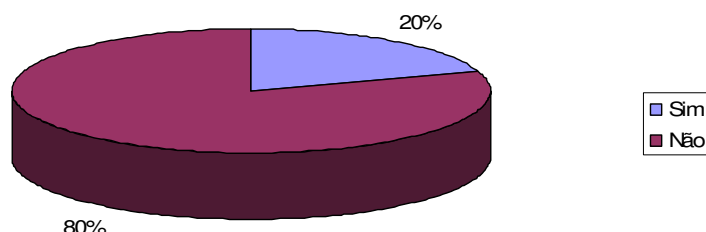


Figura 3 – Satisfação com o resultado da demanda
Fonte: A autora (2011)

O percentual de 80% demonstra que a população não obteve satisfação com a demanda. No caso desse órgão, o resultado é negativo, pois ocorre que a população tem muita dificuldade de obter o acesso à justiça e seu direito garantido.

O INSS é um órgão do governo que tem por finalidade promover o reconhecimento, pela Previdência Social, de direito ao recebimento de benefícios por ela administrados, assegurando aos beneficiários seus direitos amparados por lei. Porém essa autarquia também enfrenta dificuldade pela grande demanda de usuários e para ganhar tempo acabam criando normas que dificultam aos beneficiários alcançarem seus direitos e estes acabam recorrendo à justiça federal, o que seria um novo processo para o usuário, ou seja, provar que tem o direito adquirido e que por algum motivo lhe foi negado. Na Constituição Federal, nos artigos 196 a 200, estão elencados os direitos da seguridade social. “Artigo 196 – A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

Esse artigo preceitua o direito de todos os cidadãos bem como o dever do Estado, porém a realidade está distante dos conceitos legais.

A figura 4 demonstra a percepção do usuário em relação ao órgão do INSS.

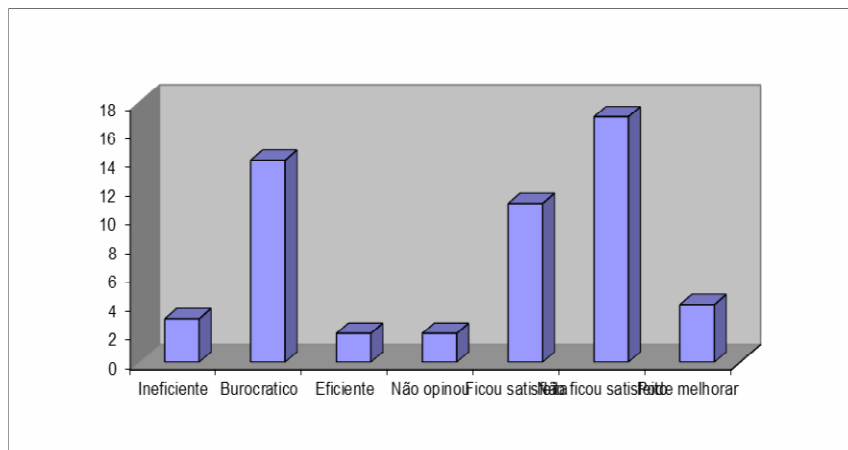


Figura 4 – Opinião sobre o órgão
Fonte: A autora (2011)

A figura 5 demonstra que 60% dos entrevistados responderam que o órgão é burocrático, 30% ineficiente e 20% eficiente.

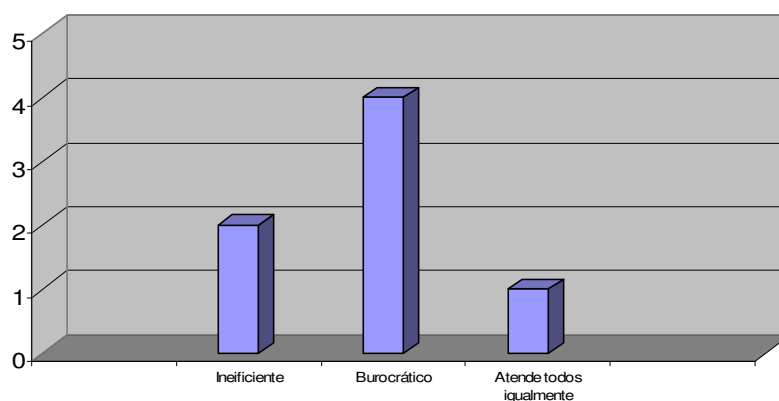


Figura 5 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado
Fonte: A autora (2011)

A maioria dos entrevistados respondeu que o órgão é burocrático, isso quer dizer que existe muita demora para ter sua demanda atendida devido à quantidade de formulários e documentação a ser preenchida e à própria norma estabelecida pelo órgão. Um percentual de 30% respondeu que é ineficiente e os usuários entendem que o órgão não corresponde às suas expectativas

demandadas. Na realidade, a burocracia e a falta de eficiência é o que justifica a falta de estrutura do poder público. Cerca de 20% destes acredita que o órgão atende a todos igualmente e esse percentual são os que tiveram êxito na procura. Entendem-se como benefícios da seguridade social as prestações asseguradas pelo órgão previdenciário aos beneficiários, ou seja, vem a ser as necessidades básicas de seguridade social previstas no sistema previdenciário brasileiro.

Martins (2008, p. 41) traz o artigo 18 da Lei 8.213, que especifica os benefícios:

[...] O Regime Geral da Previdência Social compreende as seguintes prestações, devidas inclusive em razão de eventos decorrentes de acidente de trabalho, expressas em benefícios e serviços:

I – quanto ao segurado

- a) aposentadoria por invalidez;
- b) aposentadoria por idade;
- c) aposentadoria por tempo de contribuição;
- d) aposentadoria especial
- e) auxílio-doença;
- f) salário-família;
- g) salário maternidade e
- h) auxílio acidente.

Dos benefícios acima citados, serão abordados apenas os correspondentes às aposentadorias, tema específico do trabalho ora apresentado.

Vale ressaltar que a Previdência Social está calcada nos princípios da solidariedade social; filiação obrigatória; contributividade; equilíbrio financeiro e atuarial; garantia do benefício mínimo. Porém a realidade está distante da literatura, pois a mídia tem mostrado a falta de respeito com os cidadãos, em relação à demora do atendimento dos órgãos para conceder tais benefícios.

Na figura 6 observa-se a percepção dos usuários sobre o acesso à justiça.

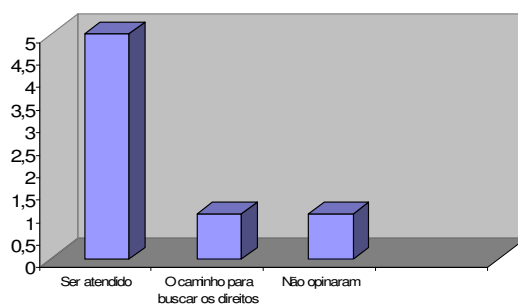


Figura 6 — Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Na opinião do entrevistado sobre o que considera ser acesso à justiça, 70% acreditam que ser atendido é ter o acesso à justiça. Essa resposta justifica que o usuário não tem noção do que é o acesso à justiça de acordo com o conceito de Cappelletti (1988), que afirma que o acesso é muito mais que ser atendido, é ter seu direito reconhecido. Cerca de 15% responderam que o acesso à justiça é o caminho para se chegar a ela. De acordo com essas respostas, fica evidenciado que os usuários não compreendem o que seria tal acesso, pois o caminho para buscar os direitos é uma resposta muito frágil sobre o acesso à justiça. Em relação aos usuários que não opinaram, isso reforça as respostas acima.

As respostas dos entrevistados na questão da dificuldade de acesso ao órgão do INSS são as seguintes:

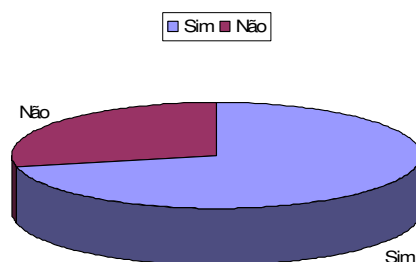


Figura 7 – Dificuldade de acesso
Fonte: A autora (2011)

Em relação à dificuldade de acesso à justiça, 70% dos entrevistados opinaram que tiveram dificuldade, percentual que registra a falta de informação por parte dos usuários, ou seja, muitas vezes eles têm o direito negado porque não possuem noção dos seus direitos, pois conforme afirma Kauchakje (2007a, p. 34-35), os direitos estão previstos na constituição federal e nas leis e têm que ser transpostos para:

[...] as relações da vida cotidiana no interior das famílias, do mundo do trabalho e da economia, das instituições jurídicas de serviços e políticas. Sem essa divulgação, disseminação, concretização e enraizamento na vida social, os direitos são desacreditados e não têm repercussões no dia a dia na maioria das pessoas.

Por exemplo, quem consegue contratar advogado, tem maiores chances de conseguir o resultado desejado, porém a literatura deixa claro que é direito de todos os cidadãos a justiça gratuita aos que não possuem meios de arcar com despesas processuais e advogados, segundo o qual o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos (artigo 5º, LXXIV). Um percentual de 30% não teve dificuldades de acesso, uma pequena porcentagem, considerando a demanda.

A percepção dos usuários do INSS em relação à opinião sobre a igualdade de acesso à justiça é representada na figura 8.

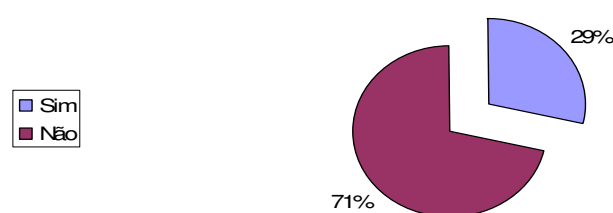


Figura 8 – Opinião do entrevistado se existe igualdade de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Entre os entrevistados, 71% não acredita que o acesso à justiça é igual para todos. Esse percentual reflete a insatisfação dos usuários e a falta de recursos financeiros para se contratar advogado, ficando evidenciado que quem dispõe desse recurso consegue êxito em sua demanda e com menos dispêndio de tempo, como se observa na literatura. Mas realmente essa

igualdade não existe, “pois está bem claro hoje, que tratar ‘como igual’ a sujeitos que econômica e socialmente estão em desvantagem, não é outra coisa senão uma ulterior forma de desigualdade e de injustiça” (CAPPELLETTI, 1998, p. 67).

Apenas 29% dos entrevistados acreditam na igualdade de acesso à justiça.

A figura 9 representa as respostas dos usuários no item de efetividade da demanda.

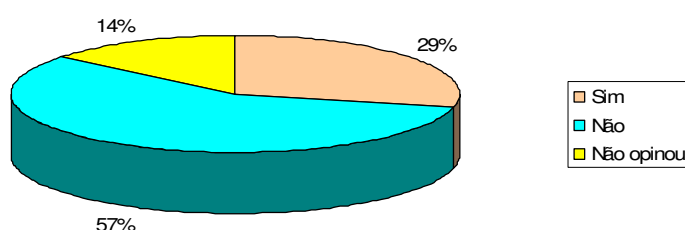


Figura 9 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça
Fonte: A autora (2011)

A maior parte dos entrevistados (57%) respondeu que as demandas não são resolvidas. Esse fato justifica-se devido ao fato de parte da população não conseguir êxito em suas demandas, por exemplo, o INSS, na maioria das vezes, não reconhece o direito do cidadão na esfera administrativa e não resta alternativa para o usuário a não ser pleitear seus direitos na esfera federal, o que acarreta ainda mais a demora de se obter o seu direito, o que na realidade na maioria das vezes poderia ser resolvido ali mesmo na esfera administrativa do INSS. Esse problema reflete, como bem salientado por Neto (1999), que jamais pode se protelar o direito de alguém, pois quando se nega o acesso à justiça, protelando-se a decisão, nega-se o direito, ou seja, a decisão tardia muitas vezes não é passível de reparação do direito do ofendido ou, preventivamente, impedindo a violação do direito.

Na figura 10 representamos a opinião do usuário do órgão do INSS em relação à opinião do que pode melhorar.

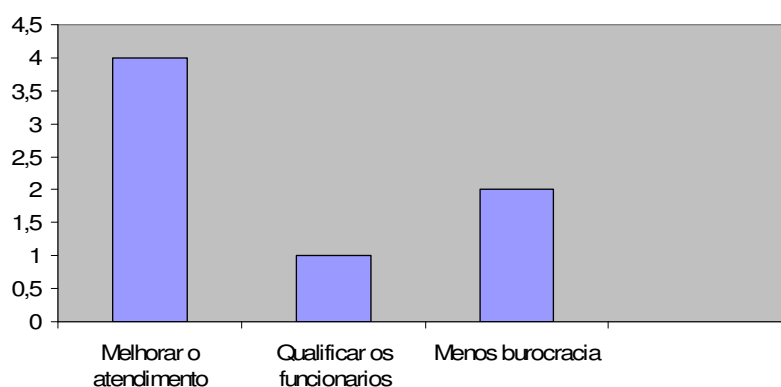


Figura 10 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça
Fonte: A autora (2011)

Um percentual de 60% dos entrevistados acredita que se deve melhorar o atendimento ao usuário para se melhorar a justiça e essa resposta é justificada pela insatisfação dos usuários em relação à demanda. É por meio da investigação feita que podemos concluir que é preciso uma grande melhoria no atendimento, pois 30% dizem que precisa ter menos burocracia, que precisa simplificar para agilizar e 10% acreditam que qualificar os funcionários ajudaria muito para a qualidade do serviço. Como todos os órgãos públicos, nesse também não é novidade a falta de funcionários.

3.6.2 Justiça Comum Estadual

TJ – tribunal de Justiça, regulado pela constituição de cada Estado. É de Competência da Justiça Comum as Varas de Famílias .

Na figura 11 a seguir, demonstramos como o usuário teve conhecimento da Vara de Família.

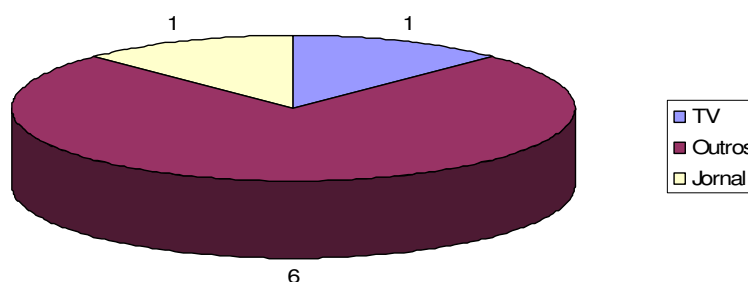


Figura 11 – Conhecimento dos órgãos
Fonte: A autora (2011)

Dos usuários entrevistados, 80% responderam que conheceram o órgão judicial por outros meios, fato este que justifica a procura pelo órgão pela necessidade das demandas. No caso das varas de família, há necessidade de regularizar a ação de alimentos, pois a única maneira de regularizar uma pensão alimentícia é por meio da homologação judicial, pois conforme o artigo 82 do Código de Processo Civil, faz-se necessária a intervenção do Ministério Público, órgão que representa o interesse do menor. Da mesma forma se procede para ações de divórcio e ou para resolver conflitos referentes à investigação de paternidade, dentre outros. Um percentual de 10% dos entrevistados respondeu que conheceu o órgão por veículos de comunicação, como a TV e o jornal.

Na figura 12 apresenta-se a média de tempo de atendimento do usuário em relação à vara de família.

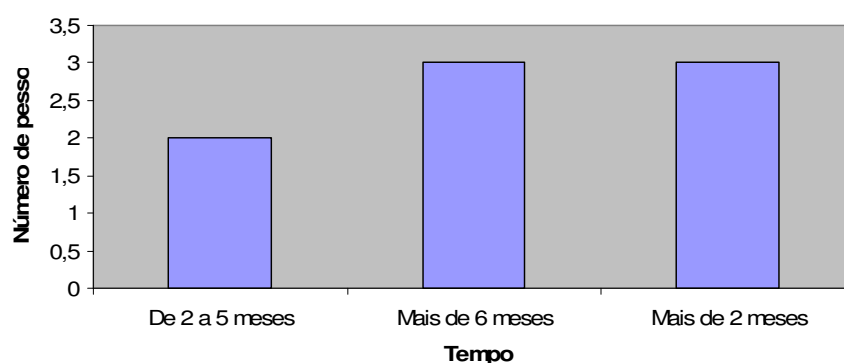


Figura 12 – Média de tempo para atendimento à demanda
Fonte: A autora (2011)

No que diz respeito à avaliação do tempo médio para atendimento à demanda, 30% dos entrevistados responderam que o tempo para resultado da demanda foi superior a seis meses, resultado justificado porque ocorre um acúmulo de processos que tramitam nessas varas. Cerca de 30% responderam que demorou mais de dois meses, percentual que corresponde a casos de homologação de acordo, que é mais rápido por se tratar apenas de confirmar pela justiça uma vontade bilateral, como um divórcio consensual por exemplo. Dos entrevistados, 20% responderam que demorou mais de 2 a 5 meses. Esse fato ocorre pelo tempo entre marcar uma audiência e um possível acordo. Numa avaliação geral da Vara de Família em relação a outros órgãos, pode-se considerar um tempo médio de espera.

A figura abaixo representa a satisfação do usuário com a Vara de Família.

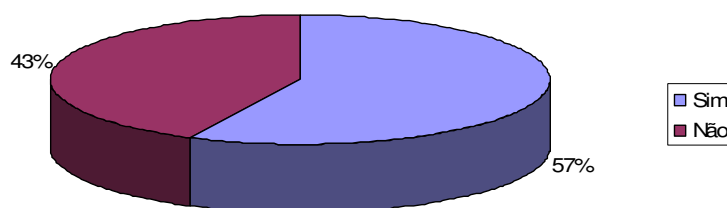


Figura 13 – Satisfação com o resultado
Fonte: A autora (2011)

Na análise da satisfação do resultado da demanda, 57% dos usuários dizem estar satisfeitos, o que ocorre porque na justiça comum, mais precisamente nas varas de família, a satisfação se dá pela própria natureza da ação, uma vez que os juízes, os aplicadores do direito, reconhecem os alimentos como direito fundamental, como forma de sobrevivência humana, bem como direito do cidadão ter reconhecido seu direito de cidadania, como nos casos de investigação de paternidade, em que o resultado do DNA, sendo positivo, o juiz manda incluir o nome do pai imediatamente na certidão de nascimento da criança e da mesma forma é dado à criança o direito de receber os alimentos. Numa ação de alimentos, o que prevalece é o direito fundamental e a dignidade humana, conforme a Constituição Federal de 1988.

A figura 14 demonstra a opinião dos usuários da vara de família, em se tratando do nível de satisfação.

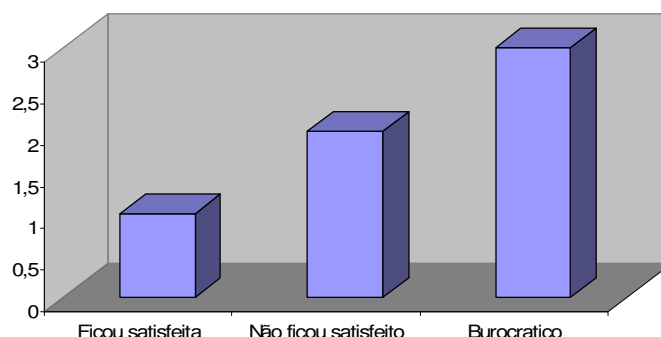


Figura 14 – Opinião sobre o órgão
Fonte: A autora (2011)

Metade dos entrevistados respondeu que o órgão é burocrático e como todo órgão público tem suas exigências e formalidades, o que acaba atrapalhando e burocratizando, pois não existe outra forma de pedir ou regularizar qualquer que seja a demanda se não por meio de advogados, como afirma Cappelletti, uma vez que os cidadãos carecem de recursos processuais e de serviços advocatícios.

Um percentual de 30% dos entrevistados diz que o órgão é ineficiente, o que se dá pelo afogamento do judiciário, uma vez que a demanda aumenta a cada ano que passa. Cerca de 20% dos usuários dizem ser eficiente, percentual que mostra que uma pequena minoria conseguiu resolver seus conflitos com o resultado desejado, em tempo hábil. Conforme Cahali (2002),

E são casos de alimentos provisórios a serem concedidos, a teor do art. 4º da Lei nº 5.478/68, ao ser despachada a inicial ou posteriormente no curso do processo, em ações alimentares típicas depois de cessada a convivência conjugal (de fato ou de direito, pela separação judicial ou pelo divórcio); e nas ações de alimentos ajuizadas pelos filhos ou pelos parentes beneficiários.

Tratando-se de alimentos, pelo perigo da demora, acaba, na maioria das vezes, negociando um acordo que nem sempre vai suprir as necessidades daquele que necessita.

As características do atendimento da Vara de Família na percepção dos entrevistados são representadas na figura 15 a seguir.

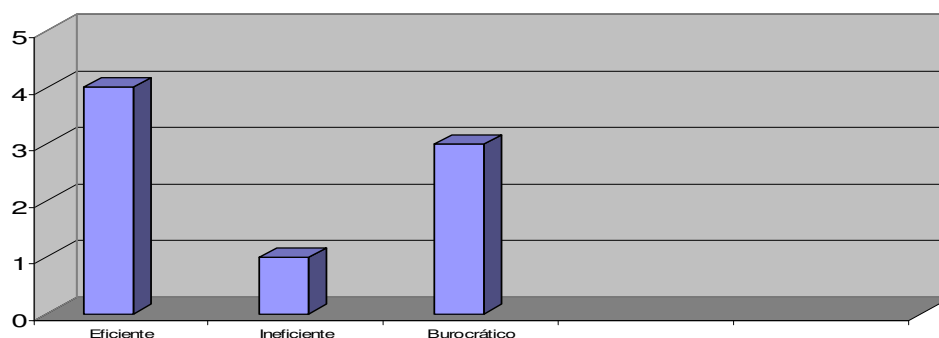


Figura 15 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado
Fonte: A autora (2011)

Com relação à opinião do entrevistado sobre o resultado da demanda na Vara de Família, 40% dizem ser eficiente. Esse percentual justifica-se, na grande maioria das vezes, pela solução de conflitos de ações de alimentos, por exemplo, que acabam sendo solucionados de maneira mais rápida por se tratar de direitos irrenunciáveis e imprescritíveis. Um percentual de 30% dos entrevistados diz ser burocrático, ou seja, lento e com formalidade desnecessária e 20% destes acreditam que o órgão é ineficiente, dados que estão relacionados com a demora da demanda.

Na lição da ilustre Desembargadora do Egrégio Tribunal do Rio Grande do Sul, Dra. Maria Berenice Dias:

Os alimentos podem e devem ser cobrados pelos meios mais ágeis introduzidos no sistema jurídico. O crédito alimentar está sob a égide da Lei 11.232/05, podendo ser buscado o cumprimento da sentença nos mesmos autos da ação em que os alimentos foram fixados (CPC, art. 475-J).

Com isso, fica clara a resposta dos usuários da justiça quando dizem que a Vara de Família mostrou-se eficiente, ou seja, mesmo com a demora, o resultado foi positivo para a maioria.

O acesso à justiça na Vara de Família, segundo os entrevistados, está demonstrado na figura 16.

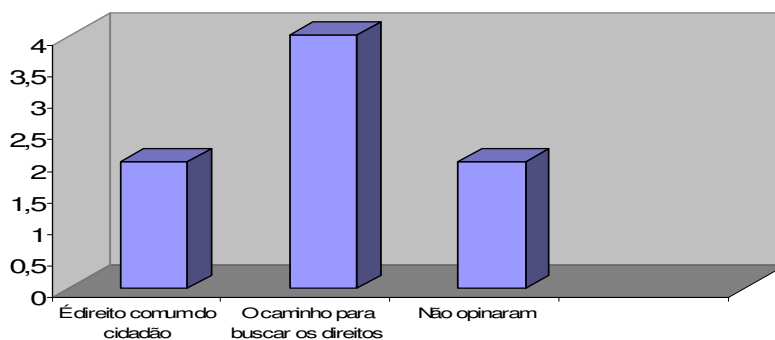


Figura 16 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Na opinião dos entrevistados, em relação ao acesso à justiça, 50% acreditam ser o caminho para buscar os direitos, o que demonstra um grande equívoco por parte dos usuários, pois muito mais que isso, é ter seu direito reconhecido e efetivado, conforme afirma Silva (1999). Cerca de 25% acreditam que é direito comum do cidadão, na lei é um direito reconhecido, porém na prática a realidade é diferente. Um percentual de 25% não opinou, o que demonstra que a população não consegue distinguir o acesso à justiça do direito à justiça, pois o acesso à justiça é mais que acesso aos órgãos públicos, como bem preceitua o autor Cappelletti quando diz que é um direito reconhecido e efetivado. Como entende Rodrigues (1994, p. 28), acesso à justiça não é simplesmente o acesso aos órgãos do poder judiciário.

Na figura 17 é demonstrada a opinião do usuário sobre a dificuldade de acesso à Vara de Família.

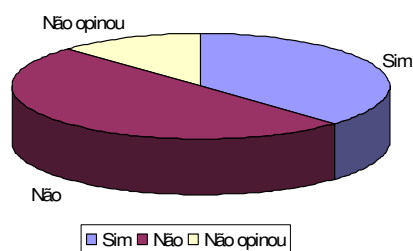


Figura 17 – Dificuldade de acesso
Fonte: A autora (2011)

Quanto à opinião a respeito da dificuldade do acesso à justiça, 50% dos entrevistados responderam não ter dificuldades e 40% dizem que houve dificuldade em algum aspecto, mas no geral a dificuldade se dá pela falta de recursos financeiros, pois a literatura demonstra que o ser humano está carente de recursos próprios. Nesse sentido, é apropriado registrar as palavras de Carvalho (1999 apud SOUZA, 2003, p. 54), quando afirma que:

Na verdade, para a população menos favorecida, o acesso à Justiça através de profissionais plenamente capacitados é tão importante e fundamental quanto o acesso à saúde, à educação, à moradia digna, à cesta básica da alimentação e à própria segurança, inclusive aquela desejada no interior dos estabelecimentos penais.

A figura 18 representa a opinião do usuário quando à igualdade de acesso à justiça na Vara de Família.

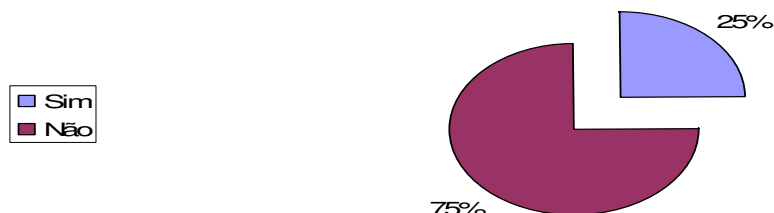


Figura 18 – Opinião do entrevistado se existe igualdade de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Esse gráfico relata a insatisfação do entrevistado em relação à igualdade de acesso à justiça no presente órgão. Um percentual de 75% respondeu que não existe igualdade, ficando demonstrada a indignação do usuário, pois para os pobres carentes de recurso financeiro, é tudo mais difícil. Nas palavras de Silva (1998), a igualdade perante à justiça está assegurada pela Constituição, desde a garantia de acessibilidade a ela (artigo 5º, XXXV). Mas realmente essa igualdade não existe, pois está bem claro, hoje, que tratar como igual a sujeitos

que econômica e socialmente estão em desvantagem não é outra coisa senão uma ulterior forma de desigualdade e de injustiça.

A figura abaixo representa a satisfação do entrevistado na Vara de Família.

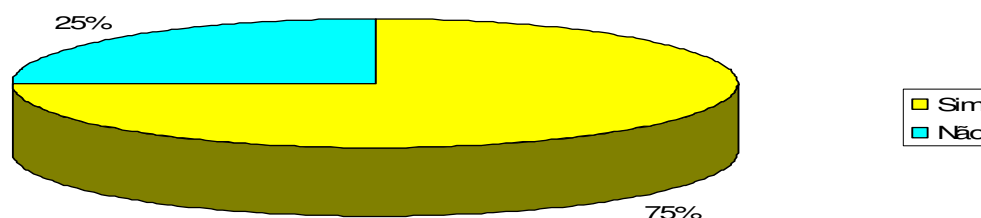


Figura 19 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça
Fonte: A autora (2011)

Sobre efetividade, o percentual de 75% justifica os acordos e conciliações que são realizadas no presente órgão, pois na vara de família as conciliações são as que mais põem fim ao litígio. A justiça tem por finalidade a pacificação social e partindo desse pressuposto, justifica-se o maior número de acordos possíveis, pois solucionando o conflito, põe fim à demanda.

3.6.3 Procuradoria Municipal

A Procuradoria Geral do Município (PGM) integra a Secretaria dos Negócios Jurídicos, incumbindo-se da representação judicial e extrajudicial do Município, da representação da Fazenda Municipal perante o Tribunal de Contas do Município, bem como o Serviço de Informação Jurídica ao Cidadão.

A figura 20 demonstra como o entrevistado conheceu a Procuradoria Municipal.

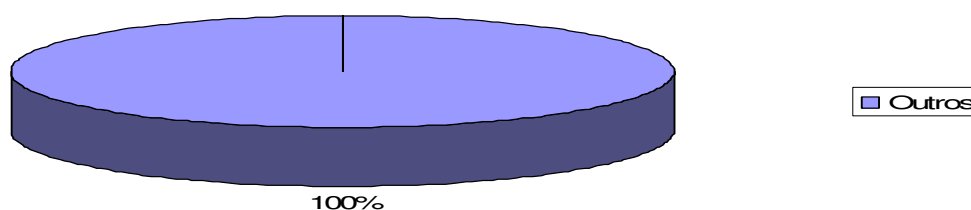


Figura 20 – Conhecimento dos órgãos
Fonte: A autora (2011)

Todos os usuários responderam que tomaram conhecimento do órgão utilizado pelo próprio órgão, que trata das cobranças de IPTU e que procura o usuário pelo correio, informando a situação do saldo devedor do imóvel, para que este resolva a pendência jurídica, que nesse caso seria o débito de IPTU.

A figura 21 apresenta os dados sobre o tempo de demora de atendimento na Procuradoria Municipal.

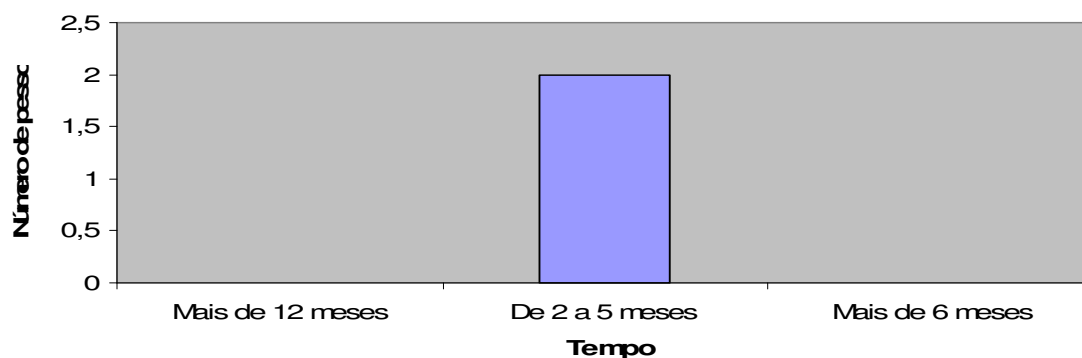


Figura 21 – Média de tempo para atendimento à demanda
Fonte: A autora (2011)

Todos responderam que o tempo para resultado da demanda foi de dois a cinco meses. Nesse caso, o órgão é responsável por agilizar a pendência financeira, pois é de interesse dele receber os débitos que se encontram em atraso. No caso de o devedor não conseguir quitar a dívida total, este propõe parcelamento e até mesmo a isenção de custas judiciais, desde que o devedor comprove sua hipossuficiência e atenda aos requisitos legais para isenção do IPTU. O resultado da satisfação com as demandas na PGM é demonstrado na figura 22 abaixo.

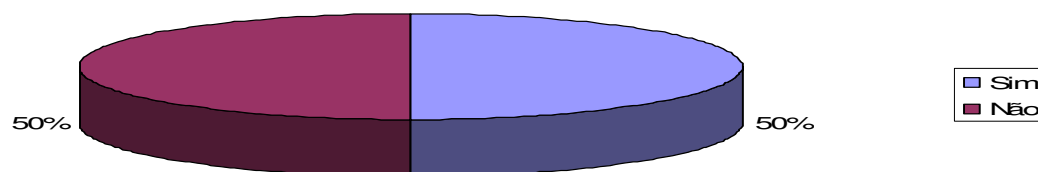


Figura 22 – Satisfação com o resultado da demanda
Fonte: A autora (2011)

Na figura 22 fica demonstrado que a PGM é um órgão que tem autonomia para resolver suas pendências com os usuários, uma vez que 50% dos entrevistados estão satisfeitos com o resultado da demanda.

A figura 23 apresenta os dados sobre a opinião do usuário sobre a Procuradoria Municipal.

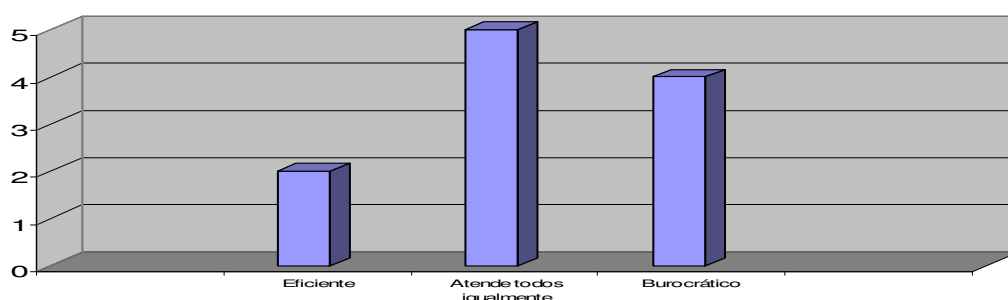


Figura 23 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado
Fonte: A autora (2011)

A opinião do entrevistado sobre o atendimento à demanda está assim distribuída: 50% acreditam que esse órgão atende a todos igualmente, 30% acham o atendimento burocrático e 20% acham eficiente, ou seja, fica evidente que esse órgão tem uma estrutura mais sólida e boa organização.

A figura 24 apresenta a percepção do usuário a respeito da dificuldade de acesso dos usuários na Justiça Federal.

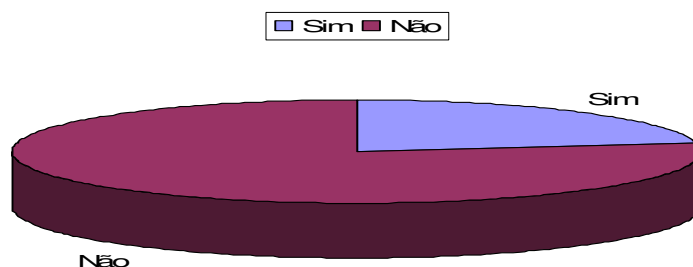


Figura 24 – Dificuldade de acesso na Justiça Federal
Fonte: A autora (2011)

Em relação à dificuldade de acesso à justiça, os entrevistados opinaram da seguinte forma: 70% não tiveram dificuldade de acesso à justiça, pois a justiça federal é que está mais bem estruturada para atender aos usuários. Os usuários constataram que esse órgão dispõe de advogados dativos nomeados para quem deles precisar. Um percentual de 30% respondeu que teve dificuldade de acesso, percentual que se dá devido aos casos que realmente não tiveram seus direitos garantidos de alguma forma. Fica evidenciada a satisfação para a maioria dos usuários em relação ao acesso à justiça nesse órgão.

Na figura 25 é observada a opinião dos usuários em relação à igualdade de acesso à Justiça Federal.



Figura 25 – Opinião do entrevistado quanto à igualdade de acesso à Justiça Federal
Fonte: A autora (2011)

Um percentual de 91% dos usuários entrevistados acredita que existe igualdade de acesso à justiça, ou seja, a justiça federal é a mais estruturada, tem maior celeridade do processo e o maior índice de satisfação, realidade que está em sintonia com artigo 5º, LXXIV, CFB/88 (artigo 134CFB/88), ou seja, na

prática isso tem funcionado e apenas um percentual de 9% acredita que não existe igualdade.

A figura 26 demonstra o resultado positivo da demanda na Justiça Federal segundo opinião dos usuários.

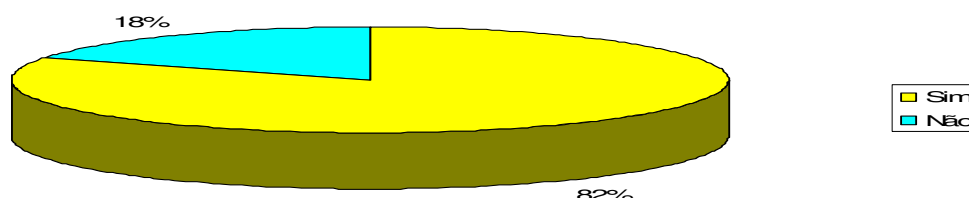


Figura 26 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça
Fonte: A autora (2011)

Na opinião de 82% dos usuários, os problemas trazidos a esse órgão têm a solução das demandas atendidas, dados que se referem à efetividade no âmbito judicial da Justiça Federal. Nesses casos, observou-se que a população obteve um êxito superior a qualquer outro órgão em relação à efetividade das demandas. Ocorre que é um dos órgãos o qual o Estado presta assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovar insuficiência de recursos (artigo 5º, LXXIV, CFB/88). Referimo-nos à institucionalização das Defensorias Públicas, a quem incumbirá à orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, LXXIV, CFB/88 (artigo 134, CFB/88), ou seja, na prática isso tem funcionado.

Na figura 27 os usuários identificam o que pode ser feito para a melhoria do órgão da justiça federal.

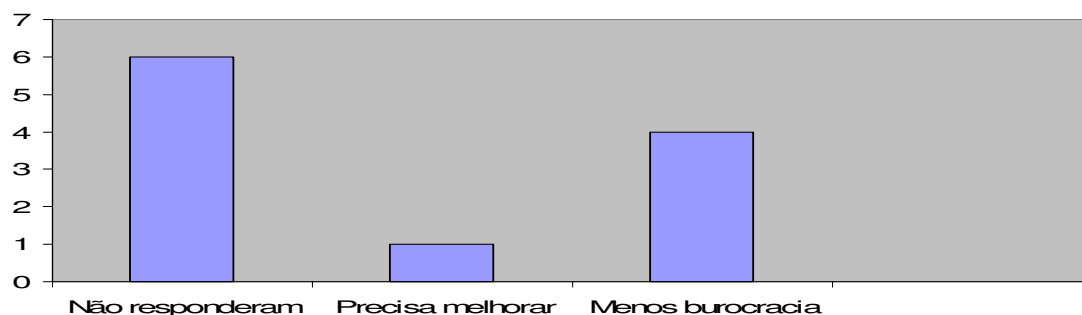


Figura 27 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça
Fonte: A autora (2011)

Na opinião de 20% dos entrevistados, o órgão da justiça federal precisa melhorar e para 30% deveria haver menos burocracia. Um percentual de 50% dos usuários não opinou. Para a pesquisadora, tal omissão se dá pelo fato de que os entrevistados desconhecem alternativas para a melhoria.

3.6.4 Justiça Comum Estadual

TJ – Tribunal de Justiça, regulado pela constituição de cada Estado.

Dentro da Competência da Justiça Comum estão as Varas Cíveis. Exemplo de ações tratadas na justiça comum: usucapião, manutenção de posse, inventário, indenizações (materiais e morais) e outros.

Na figura 28 fica demonstrado como os usuários tomaram conhecimento do órgão da Justiça Comum.

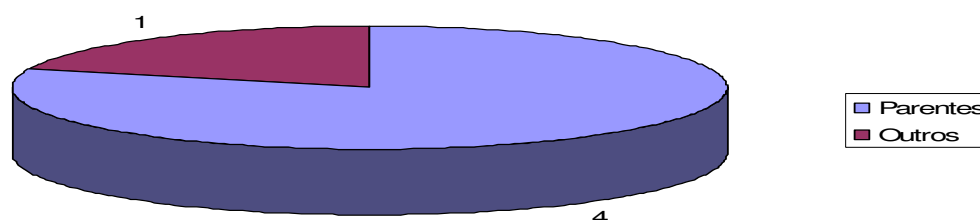


Figura 28 – Conhecimento dos órgãos
Fonte: A autora (2011)

Para 90% dos usuários, a resposta quanto à forma como tomou conhecimento do órgão utilizado se deu por meio de informações de parentes, vizinhos, *marketing* boca a boca, e 10% conheceram o órgão pela informação da TV. A falta de informação por parte dos meios de comunicação é que justifica esse dado. Na verdade, não é investido em propagandas e há falta por parte do governo em divulgar os direitos dos cidadãos.

Na figura 29 foi avaliada a média de tempo de atendimento da demanda da justiça comum.

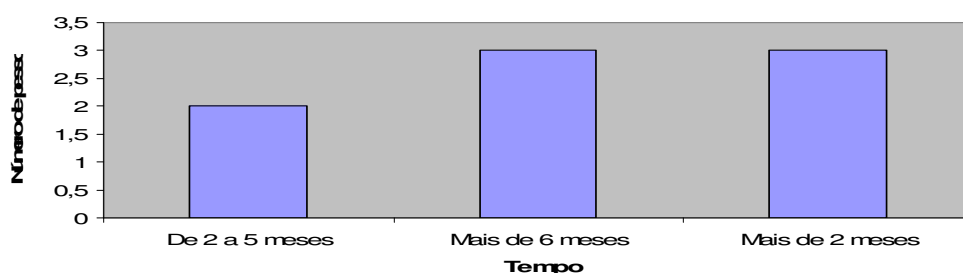


Figura 29 – Média de tempo para atendimento à demanda
Fonte: A autora (2011)

Quanto ao tempo médio para atendimento à demanda, 40% dos entrevistados responderam que o tempo para resultado da demanda foi superior a 12 meses, índice também confirmado pelo Conselho Nacional de Justiça; 40% disseram que levou mais de 12 meses. Na verdade, essa média está considerável levando em conta se tratar de justiça comum; 20% afirmaram que foi mais de seis meses. No geral, a demora e espera pelo resultado é grande, conforme dados oficiais do Conselho Nacional de Justiça.

Na figura 30 é demonstrada a satisfação com o resultado na justiça comum pelos usuários da justiça.

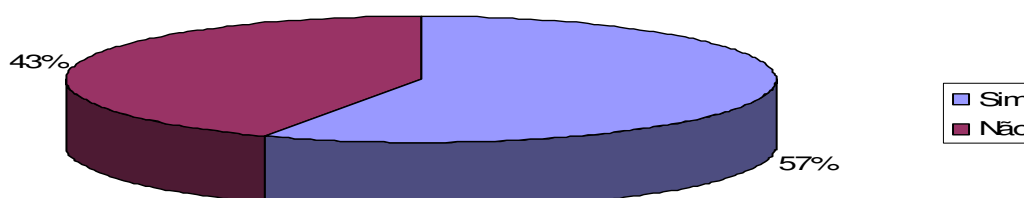


Figura 30 – Satisfação com o resultado
Fonte: A autora (2011)

A maioria dos usuários (57%) demonstrou satisfação quanto ao resultado da demanda e os demais demonstraram insatisfação quanto à demanda.

A figura 31 demonstra a opinião do usuário da justiça comum quanto à demora da demanda.



Figura 31 – Opinião sobre o órgão
Fonte: A autora (2011)

Na opinião de 40% dos usuários entrevistados, o órgão acessado é burocrático e isso é demonstrado em todos os órgãos judiciais, o que varia muito pouco de órgão para órgão. Um percentual de 40% afirmou não estar satisfeito e essa insatisfação é demonstrada nos órgãos que têm maior volume de demandas; 20% ficaram satisfeitos, mas por se tratar de direitos garantidos, acreditam que ainda é muito burocrático, pois deveria ser mais rápido. Na verdade, esse fato se dá porque é necessário que a parte seja citada no processo e isso acaba causando a famosa espera, que acaba deixando a efetividade da justiça a desejar.

Na figura 32 é demonstrada a opinião do usuário quanto à característica de atendimento do órgão de justiça comum.

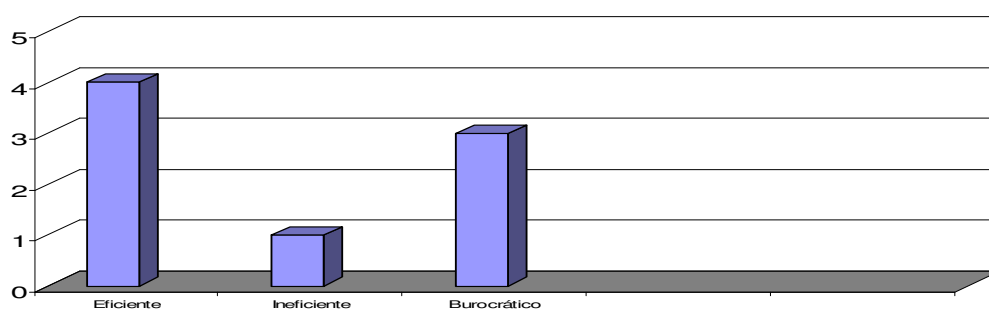


Figura 32 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado
Fonte: A autora (2011)

Para 60% dos entrevistados, o atendimento é eficiente e 30% acham que é burocrático, uma vez que a resposta à demanda levada ao judiciário é sempre lenta por causa da falta de infraestrutura do poder judiciário, falta de servidores, de magistrados, de funcionários e muito acúmulo de processos; 10% acreditam ser ineficiente, como demonstrado pelo CNJ, e o afogamento se dá pelos inúmeros processos e a falta de servidores em geral.

A figura 33 ilustra a percepção do usuário quanto ao acesso à justiça comum.

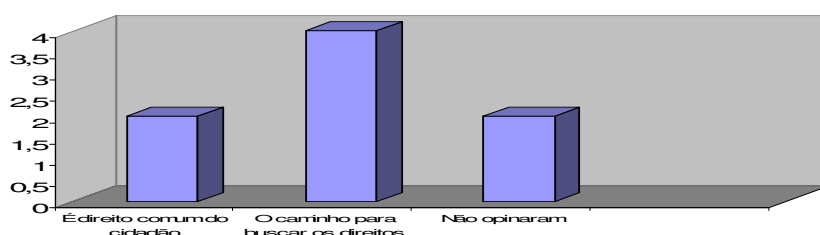


Figura 33 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Em relação à dificuldade de acesso à justiça, 40% dos entrevistados responderam que é direito comum do cidadão o acesso à justiça e 30% acreditam ser o caminho para buscar seus direitos. Esse percentual é considerável, pois para a justiça, o direito comum do cidadão é o caminho para buscar os direitos; 30% não opinaram, o que demonstra que na maioria das vezes os usuários não conseguem identificar o que seria o acesso à justiça.

A figura 34 trata dos dados sobre a percepção do usuário em relação à dificuldade de acesso à justiça comum.

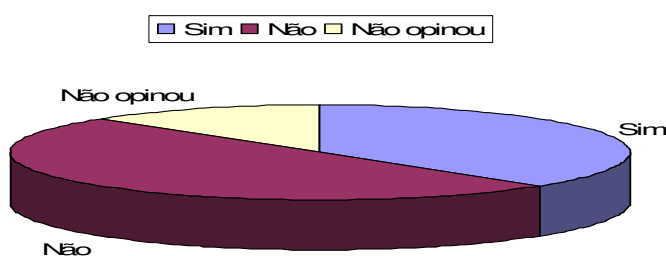


Figura 34 – Dificuldade de acesso

Fonte: A autora (2011)

Em relação à dificuldade de acesso à justiça, 50% não tiveram dificuldade. Esse percentual é pequeno se considerado que acesso à justiça é um direito irrenunciável e tão importante que sem ele muitos outros direitos acabam não sendo exercitados; 40% responderam ter dificuldade, o que demonstra que é alto o índice de dificuldade de acesso por parte dos usuários, ou seja, esse dado reflete a realidade da situação. O acesso à justiça, de acordo com Robert e Séguin (2000, p. 155), não é apenas o acesso aos tribunais, representado pela figura do juiz, é, sim, e principalmente, o acesso ao direito. E, nesse aspecto, a Defensoria Pública, órgão político do Estado, é a responsável por sua efetivação. E é o que está faltando na esfera judicial.

Na figura 35 abaixo é feita uma análise da percepção do usuário em relação à igualdade de acesso à justiça comum.

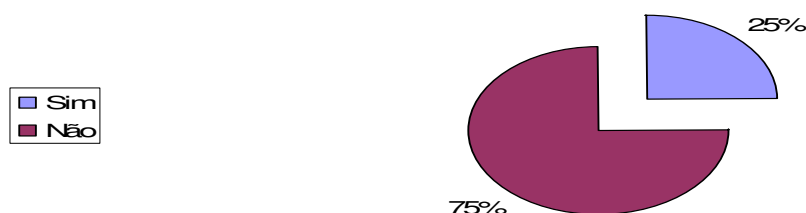


Figura 35 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Entre os entrevistados, 75% acreditam que a igualdade na justiça não existe. A opinião dos entrevistados confirma o que a doutrina relata, que está longe de se ter igualdade, também corroborando com Rezende Filho (1954, p. 281) que preconizava que “a justiça deve estar ao alcance de todos, ricos e poderosos, pobres e desprotegidos, mesmo porque cabe ao estado o direito de administrá-la, não consentindo que ninguém faça justiça por suas próprias mãos”. Comparecendo em juízo um litigante desprovido completamente de meios para arcar com as despesas processuais, inclusive honorários de advogado, é justo que ele seja dispensado do pagamento de quaisquer custas.

A figura 36 apresenta os dados sobre se o objetivo da demanda foi alcançado.

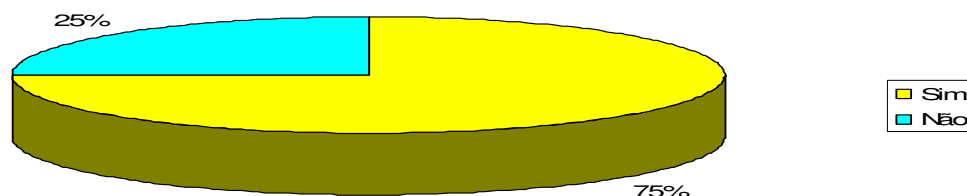


Figura 36 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça
Fonte: A autora (2011)

Em relação a esse gráfico, pode-se dizer que na maioria das vezes se resolve a demanda, mas isso não quer dizer que se consegue o resultado desejado, pois para o usuário da justiça comum, a demanda é muito grande, por isso justifica o percentual. Os 25% que não têm solução são os processos arrastando-se por longo tempo e muitos desistem por não ter interesse. Os dados do CNJ demonstram a demora da demanda judicial.

A figura 37 trata do que é necessário para a melhoria na justiça comum.

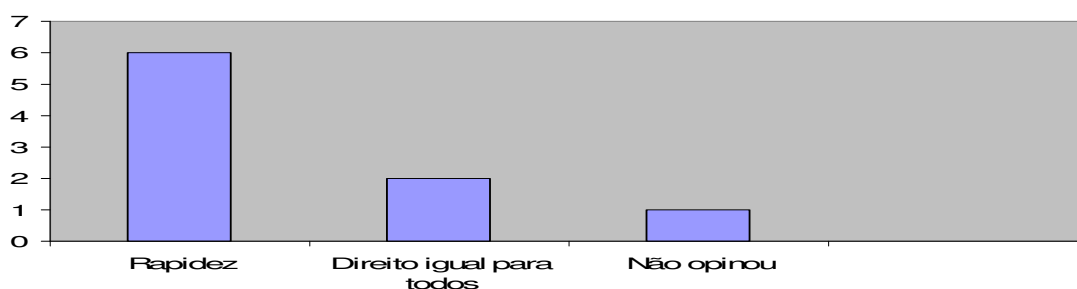


Figura 37 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça
Fonte: A autora (2011)

Sobre o que o usuário considera necessário para a melhoria da justiça, 60% dos entrevistados responderam que a rapidez seria fundamental, e a agilidade na justiça faria a diferença, pois é a lentidão que os usuários acreditam que atrapalha; 30% acreditam que se o direito fosse igual a todos, isso seria um grande passo para a melhoria da justiça. Esse dado reflete na literatura, pois, segundo o autor, o princípio da duração razoável do processo está previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal, por força da

Emenda Constitucional n. 45, de 8 de dezembro de 2004. Estabelece o mencionado dispositivo que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 2008, p. 9). E está ligada à efetividade da prestação da tutela jurisdicional, num período razoável, visando atingir o escopo da utilidade, sem, todavia, sacrificar o ideal de justiça da decisão.

3.6.5 Juizado Especial Criminal

O Juizado Especial Criminal, também conhecido por JECrim, é um órgão da estrutura do Poder Judiciário brasileiro destinado a promover a conciliação, o julgamento e a execução das infrações penais consideradas de menor potencial ofensivo, conforme Lei n. 10.259, de 12 de julho de 2001. Exemplos: infração de trânsito, pequenos furtos.

O artigo 291 determina que aos crimes de trânsito aplicam-se “as normas gerais do Código Penal e do Código de Processo Penal”, além da Lei 9.099/95, no que couber regra de discutível necessidade, uma vez que a legislação mencionada já é subsidiária a todo ordenamento penal devido a sua abrangência, não sendo lógico interpretar que o dispositivo restringiu essa subsidiariedade. Assim, a expressão “normas gerais do Código Penal” compreende aquelas de aplicação geral previstas tanto na Parte Geral como na Especial.

A Constituição Federal, artigo 98-I, atribuiu competência ordinária aos juizados especiais para julgamento das infrações penais de menor potencial ofensivo, ficando, como é sabido, essa definição para o legislador infraconstitucional, o que ocorreu com a Lei 9.099/95, artigo 61: “Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a um ano, excetuados os casos em que a lei preveja procedimento especial” (sem grifo).

Pela expressão destacada, a Lei 9.099/95 não definiu de forma exclusiva e única o conceito de menor potencial ofensivo. Nada impede, portanto, o

surgimento de novas hipóteses, desde que previstas em lei, inclusive com critérios outros que não o máximo da pena cominada em abstrato ou a inexistência de procedimento especial.

Na figura 38 representamos como o usuário tomou conhecimento do juizado criminal.

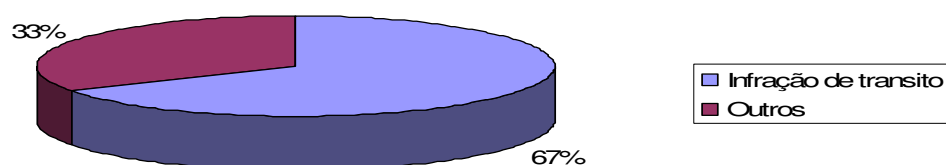


Figura 38 – Conhecimento dos órgãos
Fonte: A autora (2011)

A maioria dos entrevistados respondeu que conheceu o órgão pela infração cometida, ou seja, no caso de um usuário da justiça estar dirigindo em irregularidades com a lei e sendo flagrado por autoridades competentes, responderá processo de ato infracional de trânsito, o que justifica o comparecimento pela provocação do Estado.

A figura 39 ilustra o tempo médio para atendimento da demanda no órgão do JECrim.

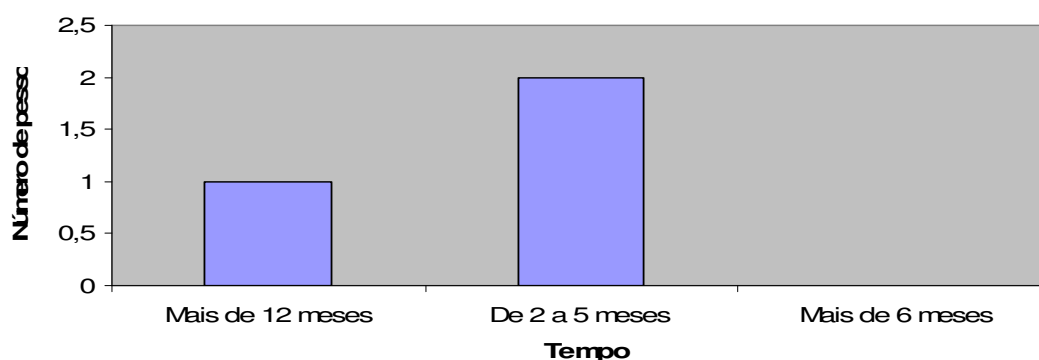


Figura 39 – Média de tempo para atendimento à demanda
Fonte: A autora (2011)

Quanto ao tempo médio para atendimento à demanda, 30% dos entrevistados responderam que o tempo para resultado da demanda foi superior a 12 meses. Na maioria das vezes, os processos demoram por alguns

motivos, um deles é quando existe recurso, e 70% responderam que resolveram de 2 a 5 meses. Na verdade, em se tratando de justiça criminal de pequenos delitos, a média é entre 2 a 5 meses, o que justifica a celeridade do JECrim.

A figura 40 demonstra o resultado da demanda no JECrim.

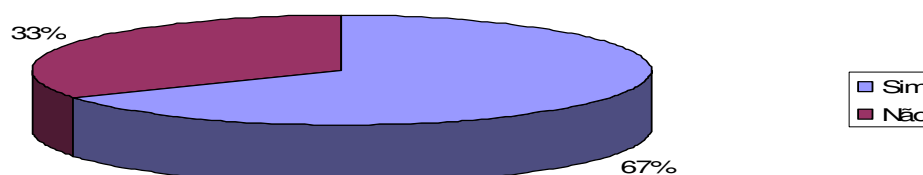


Figura 40 – Satisfação com o resultado da demanda
Fonte: A autora (2011)

Na justiça criminal, no caso concreto, em se tratando de delitos de trânsito, o processo dá bons resultados para os que dela dependem. Como exemplo, numa infração de trânsito, se for réu primário e com bons antecedentes, pode-se condicionar a pena por algum benefício, o que acaba ajudando o usuário a resolver o conflito no qual se envolveu. Como, por exemplo, um delito que não tenha vítimas, e de menor potencial ofensivo, como dispõe a Lei 9.099/95, artigo 61: “Consideram-se infrações penais de menor potencial ofensivo, para os efeitos desta Lei, as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a um ano, excetuados os casos em que a lei preveja procedimento especial”.

A figura 41 demonstra o resultado da opinião sobre o órgão JECrim.

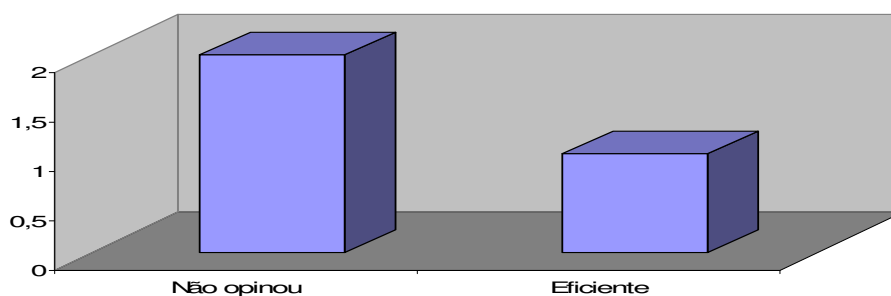


Figura 41 – Opinião sobre o órgão
Fonte: A autora (2011)

Entre os entrevistados, 70% não opinaram sobre o órgão, percentual que demonstra que os usuários entrevistados estavam envolvidos em algum tipo de delito de trânsito; 30% acreditam que é eficiente, justamente porque se resolve o problema com maior agilidade, dependendo da situação.

A figura 42 registra a eficiência no item que relaciona o objetivo esperado.

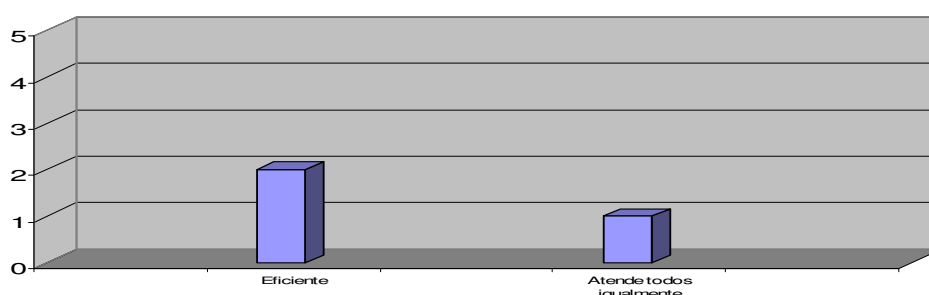


Figura 42 – Características do atendimento e resultado da demanda na opinião do entrevistado
Fonte: A autora (2011)

Quanto à opinião do entrevistado sobre o que considera ser acesso à justiça, 70% eficiente e 30% atender todos igualmente. Esse gráfico justifica as opiniões pela própria natureza do tipo de delito, como exemplo, ao se conceder um benefício aos que dependem da justiça com eficiência, este órgão está funcionando bem, pois os usuários buscam os direitos com eficiência e igualdade. O Estado presta assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos (artigo 5º, LXXIV, CFB/88). Referimo-nos à institucionalização das Defensorias Públicas, a quem incumbirá a

orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, LXXIV, CFB/88 (artigo 134, CFB/88).

Na figura 43 representamos a opinião dos usuários sobre o acesso à justiça no órgão JECrim.

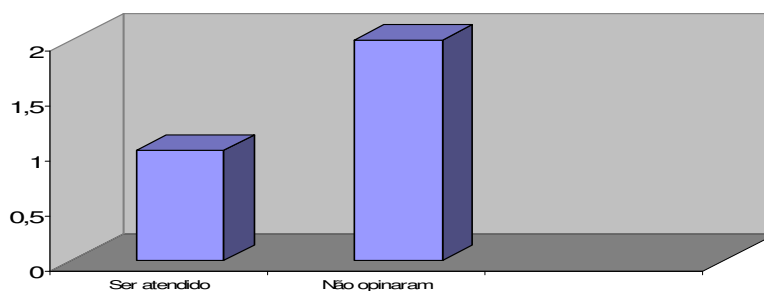


Figura 43 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Sobre a dificuldade de acesso à justiça, 70% dos entrevistados não opinaram. Essa resposta justifica que o entrevistado, nesta questão em particular, não procurou ao acesso à justiça, nesse caso, o cidadão foi procurado pelo órgão judicial para a resolução de uma pendência, como, por exemplo, o Estado notifica o usuário que este cometeu alguma contravenção e ele precisa ir até o judiciário para resolver a pendência judiciária; 30% acreditam que o acesso à justiça é ser atendido, porém o acesso à justiça, pela literatura, conforme afirmam Cintra, Grinover, Dinamarco (2000, p. 155), não é apenas admissão ao processo. Vai além, exige a possibilidade de ingresso de um maior número de pessoas na demanda, defende-se adequadamente (universalidade de jurisdição), garante-se a elas a observância das regras do devido processo legal, participa intensamente na formação do convencimento do juiz (princípio do contraditório), podendo exigir dele a efetividade de uma participação em diálogo, tudo com vistas a uma solução justa.

A figura 44 traz os dados sobre a dificuldade de acesso à justiça.

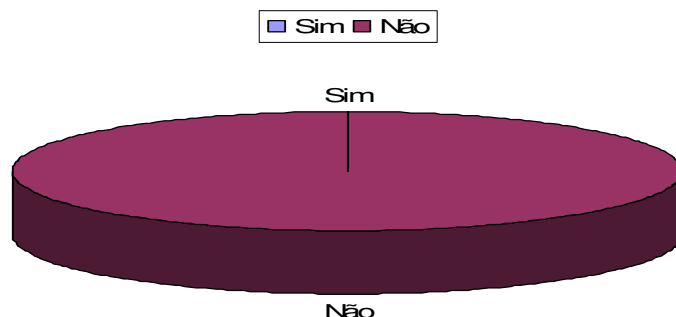


Figura 44 – Dificuldade de acesso
Fonte: A autora (2011)

Todos os entrevistados responderam que não tiveram dificuldade de acesso, o que ocorreu uma vez que eles não procuraram o órgão judicial em questão, mas sim foram provocados a entrar em contato com a justiça, como, por exemplo, quando devem comparecer para apresentar a defesa. Conforme Mirabete, é competência do Juizado Criminal a homologação da composição (artigos 73 e 74), o julgamento da transação (artigo 76) e do processo sumaríssimo (artigo 77) e a execução das penas de multa instituídas na transação e no julgamento (artigos 84 e 85), exceto, *a priori*, o procedimento executivo das sanções restantes (artigo 86).

A figura 45 ilustra a opinião do usuário sobre a igualdade de acesso à justiça.

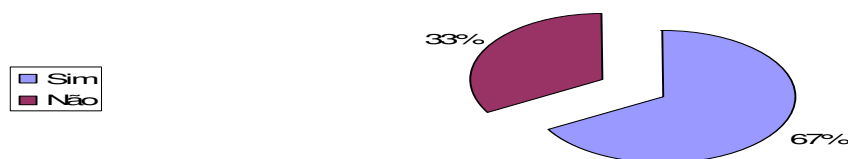


Figura 45 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Entre os entrevistados, 67% disseram que há igualdade de acesso, o que reflete que o usuário, quando provocado pelo judiciário, interpreta a justiça como se fosse igual para todos, ou seja, como diz Rezende Filho (1959):

[...] a justiça deve estar ao alcance de todos, ricos e poderosos, pobre e desprotegidos, mesmo porque o Estado reservou-se o direito de administrá-la, não consentindo que ninguém faça justiça por suas próprias mãos. Comparecendo em juízo um litigante desprovido completamente de meios para arcar com as despesas processuais, inclusive honorários de advogado, é justo seja dispensado do pagamento de quaisquer custas.

Para 33% não existe a igualdade, o que pode significar contratar um advogado para apresentar a defesa, ou, caso contrário, ter seu direito prejudicado.

Na figura 46 abaixo demonstramos dados sobre se o objetivo foi alcançado.

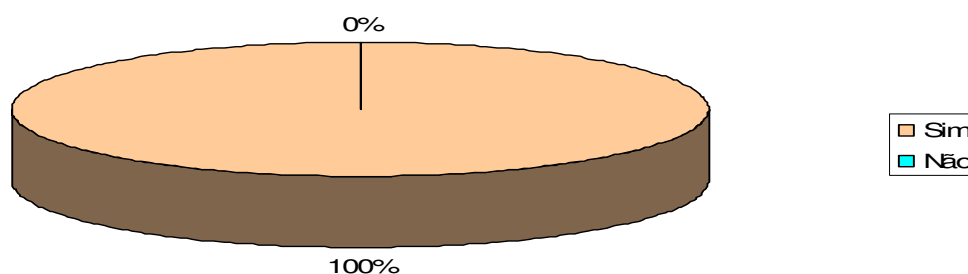


Figura 46 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça
Fonte: A autora (2011)

Na figura 46 é representado se a efetividade das demandas levadas à justiça são solucionadas, e todos os entrevistados responderam que sim, o que ocorre pela natureza da demanda. Por exemplo, se o infrator, no caso (usuário), teve seu direito amparado, ou por advogado particular ou por advogado constituído, o acesso foi efetivado, ou seja, obteve resposta ou solução para a questão demandada.

A figura 47 representa a opinião do usuário para a melhoria do órgão JECrim.

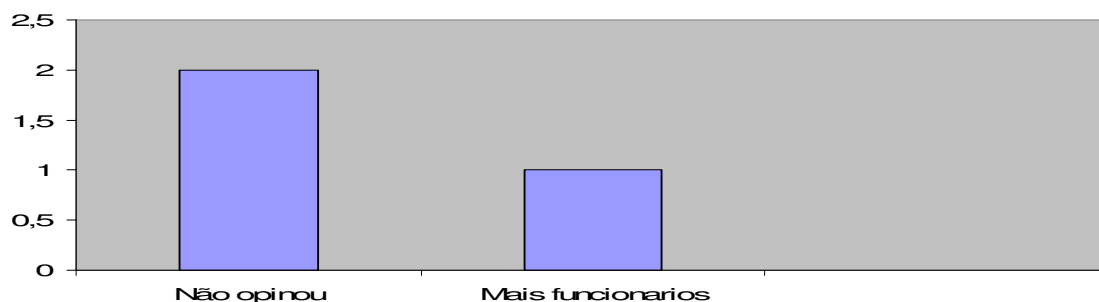


Figura 47 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça
Fonte: A autora (2011)

No que diz respeito ao que seria necessário para a melhoria da justiça, 70% dos entrevistados não opinaram. Na percepção da pesquisadora, isso ocorreu pelo fato de o usuário não ter procurado a justiça por livre e espontânea vontade, mas sim ter sido provocado pelo próprio órgão. Um percentual de 30% respondeu que para a melhoria do funcionamento da justiça é necessário mais funcionários, prática vivenciada por todos os outros órgãos públicos.

3.6.6 PROCON

O Procon Municipal é o órgão oficial de proteção e defesa do consumidor mais próximo do cidadão, criado por Lei Municipal, definindo suas atribuições previstas no Código de Defesa do Consumidor Lei 8072/90. Exemplo: relação de consumo, vício de produtos, etc.

O Procon Municipal está situado na Avenida Visconde de Taunay, 950 – Centro, Ponta Grossa – Paraná, CEP 84051-000, telefone (42) 3225-2406, anexo à Prefeitura Municipal da Cidade de Ponta Grossa. Atua na Cidade desde 2001, ou seja, há mais de 20 anos e em média sua demanda é de 70 atendimentos ao dia, com 12 audiências diárias. Possui também o serviço “Procon 24 horas” e um canal de comunicação com o cidadão pelo telefone 0800-645-1250 – ligação gratuita ou para o 151, custo de uma ligação local. O Procon local é o primeiro do Estado a implantar o atendimento 24 horas.

Na figura 48, observamos como os usuários da justiça tomaram conhecimento do Procon.

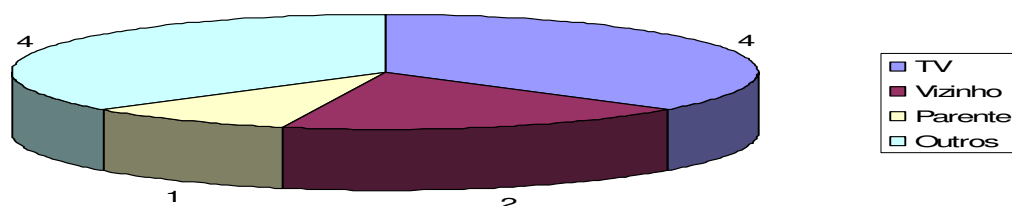


Figura 48 – Conhecimento dos órgãos
Fonte: A autora (2011)

Entre os entrevistados, 35% responderam que conheceram o órgão pelo veículo de comunicação televisão. O mesmo percentual conheceu mediante outros meios, ou seja, por meio do *marketing* boca a boca, o que reflete também na informação passada pelos vizinhos e amigos; um percentual de 20% respondeu que foi mediante outros meios e um pequeno percentual por meio de parentes. Nesse órgão, a divulgação pela mídia fez a diferença em relação aos outros órgãos, pois podemos conferir os dados mediante as respostas do próprio usuário.

Na figura 49 demonstramos a média de tempo para atendimento à demanda no Procon, segundo os usuários.

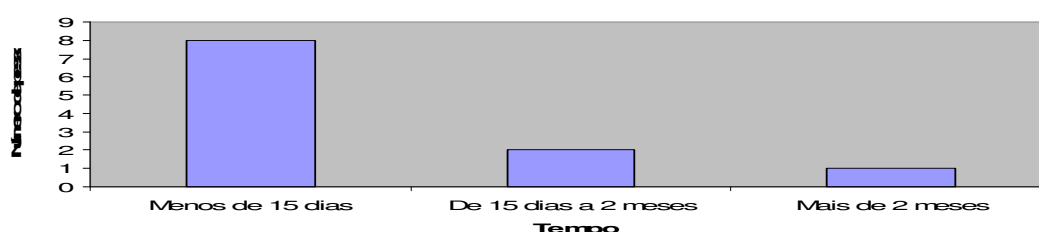


Figura 49 – Média de tempo para atendimento
Fonte: A autora (2011)

Sobre a validação do tempo médio para atendimento à demanda, 50% dos entrevistados responderam que o tempo para resultado da demanda foi inferior a 15 dias, o que reflete no tempo de atendimento a uma audiência, já que muitos casos são resolvidos pela conciliação, o que justifica a agilidade;

um percentual de 30% dos usuários respondeu que o tempo em média foi de 15 dias a 2 meses, no caso de resolverem suas pendências em acordo no órgão, e 20% disseram que levou mais de 2 meses, o que nos leva a entender que foram casos mais complicados, ou quando a empresa prestadora do serviço ou fornecedora do produto não se manifestou no momento em que o órgão solicitou seu comparecimento para resolver o conflito.

A figura 50 ilustra o resultado da satisfação dos usuários do órgão Procon.

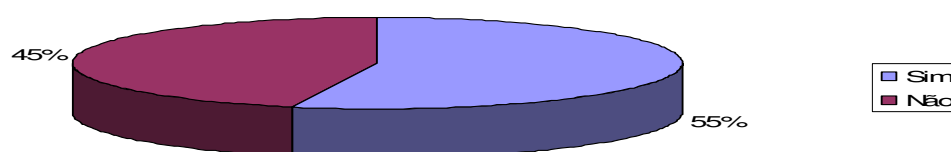


Figura 50 – Satisfação com o resultado da demanda
Fonte: A autora (2011)

O percentual de satisfação com o resultado é positivo uma vez que as demandas levadas a esse órgão são resolvidas de forma rápida e sempre visando o direito do consumidor, conforme Lei 8078 de 1992, na qual o consumidor é amparado na forma legal. Os casos que não são resolvidos pelo Procon são encaminhados ao JEC, ou seja, o acesso ao Juizado Especial Cível, sem a necessária participação de advogado (artigo 9º, da Lei n. 9.099/95), cujas ações que não ultrapassem o montante de vinte (20) salários mínimos.

A figura 51 relata a opinião dos entrevistados sobre o órgão do Procon.

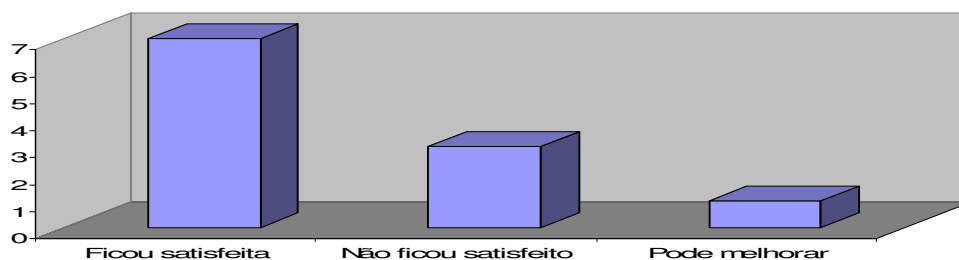


Figura 51 – Opinião sobre órgão
Fonte: A autora (2011)

Na opinião sobre o órgão demandado, a maioria dos entrevistados demonstrou satisfação, sendo que apenas 20% não ficaram satisfeitos. Esses dados reforçam os casos em que o órgão de defesa não consegue resolver e passa a demanda para outro órgão, como a exemplo do JEC, que começa outra demanda. Um percentual de 20% acredita que pode melhorar.

Na figura 52 abaixo representamos a percepção pelo usuário do Procon.

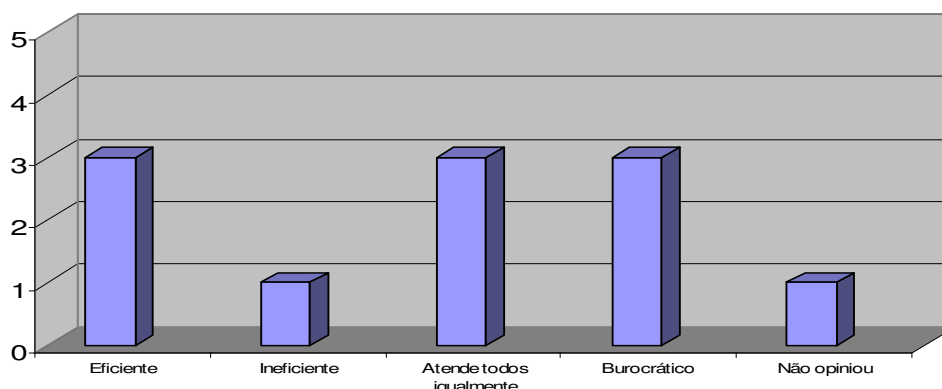


Figura 52 – Características do atendimento e resultados na opinião do entrevistado
Fonte: A autora (2011)

Quando questionados sobre o atendimento e o resultado da demanda, 25% deles dizem que é eficiente, resultado confirmado quando os usuários demonstraram satisfação com ele. O mesmo percentual respondeu que o órgão atende a todos igualmente e apenas um percentual pequeno não opinou ou respondeu que o órgão foi ineficiente.

Ilustramos na figura 53 a percepção dos usuários sobre o que significa para eles o acesso à justiça.

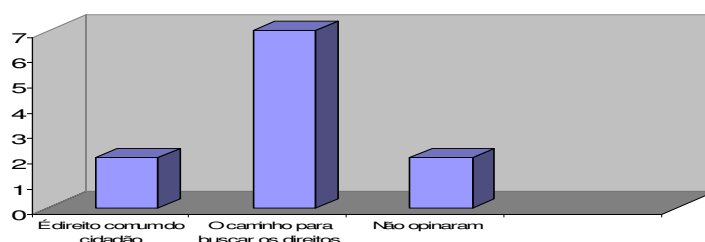


Figura 53 – Opinião do entrevistado sobre o acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Em relação sobre o que significa o acesso à justiça, a maioria respondeu que é o caminho para buscar os direitos, resposta essa compatível com outras relacionadas aos outros órgãos, identificada pela pesquisadora. Porém o acesso à justiça é muito mais que o caminho à justiça, pois como preceitua Watanabe (2000), “o direito de acesso à justiça é, fundamentalmente, direito de acesso à ordem jurídica justa”. Um percentual de 15% acreditam ser direito comum do cidadão e um percentual pequeno não definiu nenhuma resposta.

Na figura 54 ilustramos que os usuários não tiveram dificuldades de acesso.

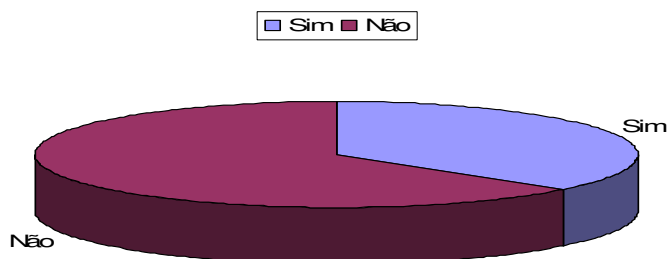


Figura 54 – Dificuldade de acesso
Fonte: A autora (2011)

A maioria dos entrevistados não teve dificuldade de acesso, nesse caso, é muito claro e fácil de identificar o porquê da resposta, já que não é necessário contratar advogado, não há custas processuais, não há custo financeiro para que o consumidor procure seus direitos e na maioria das vezes a demanda é solucionada. Ou seja, é um órgão autônomo, com legislação

regulamentada para que o consumidor, sendo considerado vulnerável, tenha seus direitos amparados e resolvidos o mais rápido possível.

Na figura 55 representamos a opinião dos usuários em relação ao acesso à justiça no órgão do Procon.

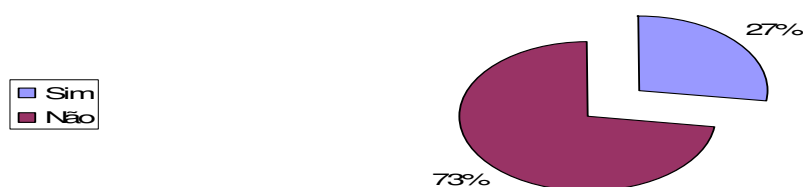


Figura 55 – Opinião do entrevistado quanto à igualdade de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

A maioria dos entrevistados acredita que não existe igualdade de acesso à justiça. Na percepção dos usuários, essa igualdade judiciária é em relação aos processos demandados no judiciário, pois na esfera administrativa sempre é mais célere, o que acarreta uma espera mais longa.

A figura 56 apresenta os dados sobre a efetividade do Procon.

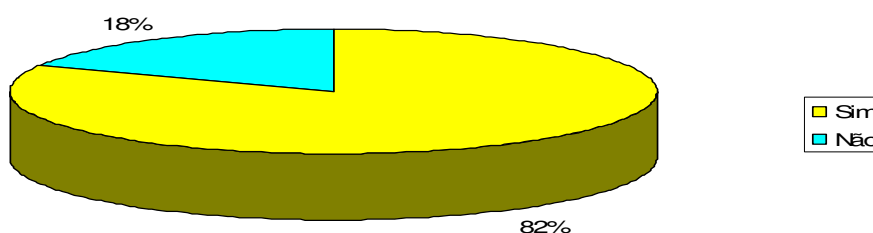


Figura 56 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça
Fonte: A autora (2011)

Em relação aos problemas trazidos ao órgão pesquisado, os entrevistados, em sua maioria, responderam que ficaram satisfeitos com a efetividade da demanda, ou seja, foi solucionado o problema em questão, dado positivo que aparece em outros gráficos.

A figura 57 apresenta dados sobre o que pode ser feito para a melhoria da justiça no órgão Procon.

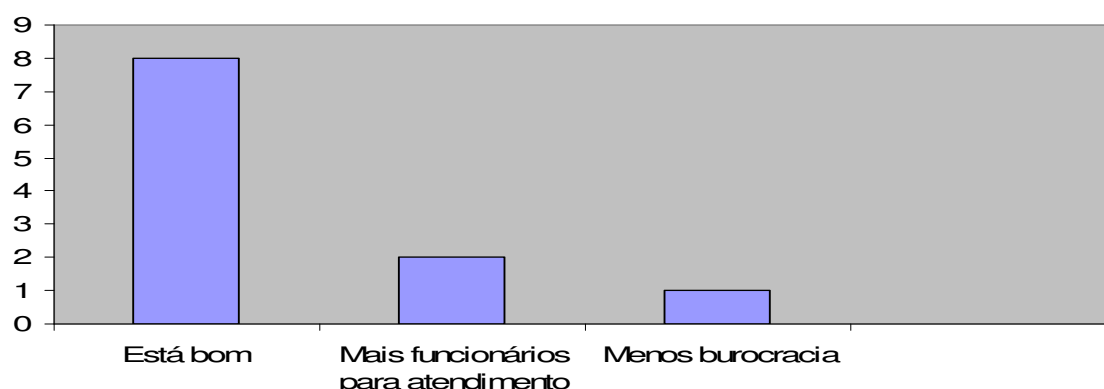


Figura 57 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça
Fonte: A autora (2011)

As respostas apontam que os entrevistados estão satisfeitos com o resultado da demanda; uma porcentagem de 20% deles respondeu que precisa de mais funcionários para a melhoria de atendimento, e uma minoria acredita que deve ter menos burocracia. As duas últimas respostas são bem comuns em se tratando de melhorias em geral, então destacamos que esse órgão teve um bom desempenho nas questões resolvidas para os usuários.

3.6.7 Resultado Geral da Pesquisa

Os dados conjuntos para todos os órgãos possibilitam a compreensão sobre aspectos gerais do acesso e direito à justiça no município de Ponta Grossa, segundo os usuários. Junto à discussão destes dados compilados, também é relevante destacar comparativamente elementos similares e que diferenciam cada órgão.

Na figura 58 representamos como os usuários tomaram conhecimento dos órgãos judiciais locais em relação a todos os pesquisados.

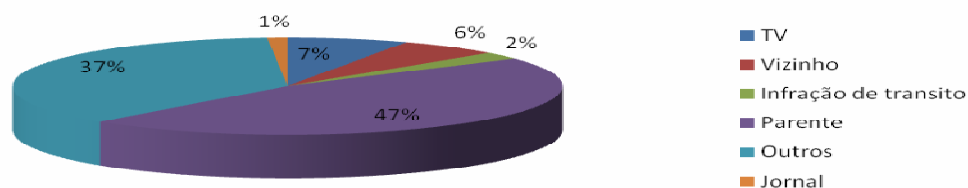


Figura 58 – Conhecimento dos órgãos
Fonte: A autora (2011)

Observa-se que 47% dos usuários tomaram conhecimento dos órgãos por meio de parentes; os usuários indicam geralmente um para o outro como meio de ajudar com as informações que lhe foram úteis. Um percentual de 37% das respostas dadas foram que conheceram tais órgãos por meio de outros, entenda-se, nesse caso, que essa porcentagem deve-se a vários fatores, como por exemplo quando de alguma maneira o usuário é intimado para estar no órgão judicial pela necessidade da demanda, como ação de alimentos, em que a mãe ou o pai busca direitos de alimentos aos filhos.

Num percentual de 2%, fica evidenciado que o órgão judicial, neste caso as varas criminais, por meio de processos de crime de trânsito, como ações de infratores que cometem ilícitos, como dirigir embriagados, vão atrás dos usuários para que estes compareçam e façam sua defesa, como determina a lei. Os vizinhos contribuíram com um percentual de 6%, o que demonstra que compartilham suas experiências uns com os outros. No entanto, na representação gráfica, aparece 1% para jornal e 7% para TV, ou seja, fica claro que há uma grande falha por parte do Estado em realizar uma campanha maciça de mídia a fim de informar ao cidadão comum os órgãos de justiça disponíveis bem como a atuação de cada um deles.

A informação no Brasil ainda é muito precária e o brasileiro está muito distante de uma situação na qual o direito à informação possa redefinir os próprios limites da cidadania.

A Carta Magna, ou seja, a Constituição brasileira de 1988, regula o princípio do direito à informação por meio de alguns incisos do artigo 5º, que

estabelece a igualdade perante a lei e a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à segurança e à propriedade. Marshall sustenta, em um de seus livros, que o direito à informação é um direito civil, político e social, a um só tempo.

À medida que forem utilizados mecanismos que contribuam para a melhoria da nossa justiça, estes passarão a funcionar e a população acreditará mais na justiça brasileira, que infelizmente está muito desacreditada por parte dos cidadãos.

Observa-se nos resultados sobre como o usuário conheceu o órgão para atender sua necessidade que as respostas foram similares para a maioria dos órgãos, diferente apenas no caso do Procon, o que pode ser explicado pelas características do órgão. Nesse órgão, a divulgação da mídia também fez a diferença em relação aos outros órgãos, somado ao *marketing* boca a boca, pois podemos conferir os dados mediante as respostas do próprio usuário. O Procon, sendo um órgão de defesa do consumidor, tem uma grande diferença em relação aos outros, já que regula a relação de consumo e é essa política de relacionamento consumidor e fornecedor que move as relações comerciais, ou seja, a atividade comercial local em desenvolvimento e extensão.

Na figura 59 representamos como os usuários opinaram na questão da média de tempo para o usuário no resultado geral da pesquisa.

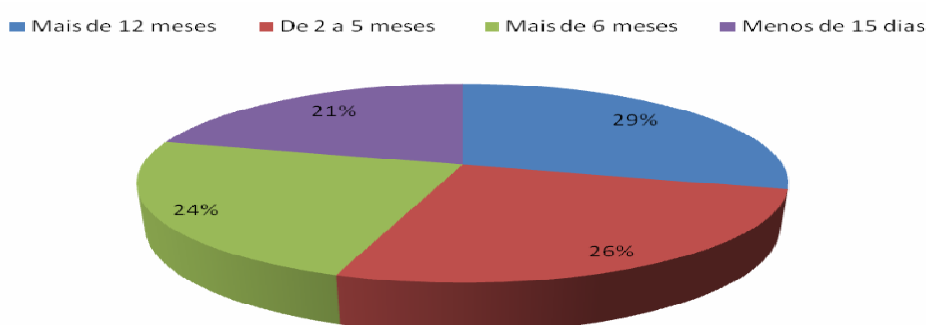


Figura 59 – Média de tempo para atendimento à demanda
Fonte: A autora (2011)

Os dados demonstram o grande caminho que a justiça tem que percorrer a fim de obter o resultado da demanda para o cidadão, haja vista que 29% da amostra analisada levaram em média mais de 12 meses para pôr fim

em sua demanda. Na literatura, isso fica demonstrado pelas pesquisas do Conselho Nacional de Justiça.

Como exemplos, há as demandas do Tribunal de Justiça: nas varas cíveis, ações tratadas na justiça comum: usucapião, manutenção de posse, inventário, indenizações (materiais e morais), e outras demandas que duram em média 30 meses.

Em relação ao tempo de demanda de 2 a 5 meses, com percentual de 26% a média de tempo de atendimento, esse dado se dá pelo tempo dos processos dos Juizados Especiais, em que a demanda é mais rápida e econômica, ou seja, o juizado é um órgão do sistema do Poder Judiciário brasileiro, destinado a promover a conciliação, o julgamento e a execução das causas consideradas de *menor complexidade* pela legislação, como, por exemplo, causa de até 40 salários mínimos. Na verdade, a rapidez se dá pelos números de acordos realizados, pois o objetivo do JEC é a pacificação social e muitas vezes os acordos são homologados visando rapidez e por economia de tempo para o demandante, mas nem sempre o resultado é satisfatório, ou seja, é melhor aceitar a proposta e dar um fim ao litígio do que deixar que o processo se arraste por muito tempo.

A média da demora do processo de mais de seis meses é justificável nos processos da Justiça Federal. Apesar da demora para a solução da demanda, na esfera federal os litígios são solucionados com resultados na maioria das vezes positivos para os usuários desse órgão. São exemplos: ações de aposentadoria por invalidez, no caso de negado o pedido na esfera administrativa do INSS, benefícios por incapacidade (auxílio doença), a busca desse direito na esfera federal é benéfica ao demandante.

Apenas 21% das ações levaram menos de 15 dias, resultado que se dá em razão de ser atendimento ao Procon, uma vez que esse órgão apresenta maior agilidade devido aos assuntos relacionados ao direito do consumidor. A maioria das soluções se dá no próprio órgão por meio de audiências de conciliações entre fornecedor e consumidor.

No que se refere ao tempo de atendimento na maioria dos órgãos, a média de espera é similar e no contexto geral não varia. O mais rápido é o Procon, que aparece com uma espera de menos de quinze dias, o que é

justificado devido ao fato da característica de agilidade do órgão e pela sua política de autonomia se comparado a outros órgãos públicos.

Na figura 60 representamos a satisfação¹ do usuário no resultado geral da pesquisa.

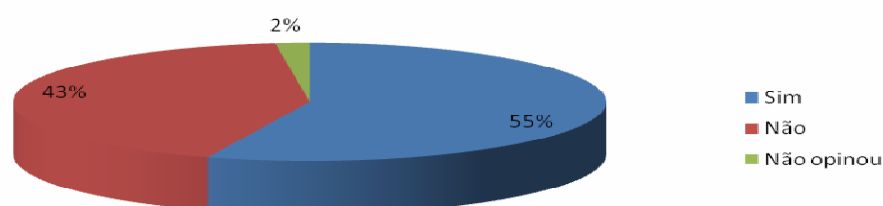


Figura 60 – Satisfação com o resultado da demanda
Fonte: A autora (2011)

Embora 55% da amostra demonstrem satisfação com a demanda, o percentual é pouco satisfatório, pois muitas vezes o cidadão, ao obter o resultado final da demanda, não fica totalmente satisfeito com ele e tal fato está relacionado às conciliações e acordos nos órgãos judiciários.

Ocorre que na maioria das vezes os órgãos judiciários, por meio de seus conciliadores e operadores do direito, estimulam os usuários a fazer um acordo e obter um resultado mais rápido, mesmo que esse não supra suas expectativas, visto que os órgãos judiciários, no geral, buscam a pacificação social, e com isso acaba frustrando o resultado esperado pelo cidadão, pois para que se resolva a questão jurídica com maior rapidez, acabam abrindo mão de algum direito para pôr fim ao litígio.

A insatisfação dos usuários entrevistados é de 43%, dados que confirmam estatisticamente que a população está com grandes problemas em solucionar as demandas levadas aos órgãos judiciários.

¹ Para **De Plácido E Silva**, o vocábulo satisfação deriva do latim *satisfactio*, de *satisfacere*, possuindo como significado satisfazer, executar e cumprir. Segundo o autor, a satisfação traduz-se na feitura do suficiente, feitura do bastante, podendo, ainda, ser entendida na acepção de contentamento ou algo que foi feito a contento.

Quando comparados os órgãos em relação à satisfação, observamos que no geral o Procon é o que tem o maior nível de satisfação em relação aos outros, pois temos um resultado de 55% positivo, o que faz a grande diferença entre os outros órgãos.

A figura 61 ilustra as características dos órgãos judiciais pela opinião dos usuários no resultado geral da pesquisa.

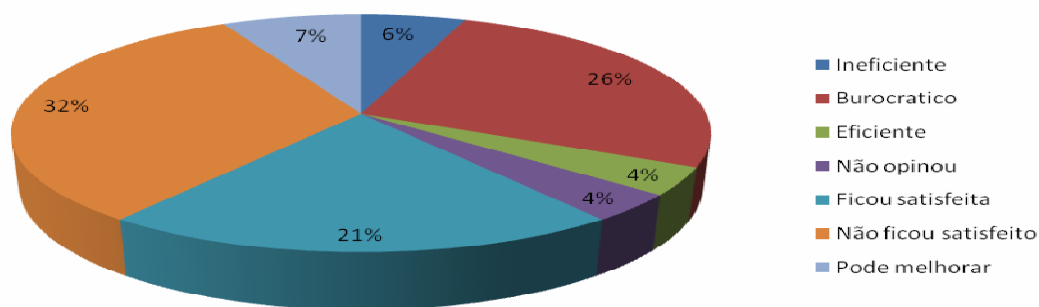


Figura 61 – Opinião dos usuários sobre os órgãos judiciários demandados
Fonte: A autora (2011)

O nível de insatisfação ficou em 32%, levando em consideração que 26% consideram o órgão burocrático, 6% consideram ineficiente, totalizando 64% no total de usuários, demonstrando a evidente falta de estrutura dos órgãos judiciais em relação às demandas que estão comprometidas; com o percentual de apenas 21% de satisfação, somados aos 4% que concordam com a eficiência do órgão, temos o percentual de 25% de satisfação, ou seja, a análise do gráfico demonstra a real situação dos usuários.

Para a doutrina, todos os cidadãos têm direito à decisão em tempo útil das questões que submetam à apreciação dos tribunais, de acordo com os princípios e direitos consagrados na Constituição.

Todos têm direito a um processo célere, que nada mais é do que o direito a obter decisão definitiva de um processo em prazo que não exceda, sem justificção, dois anos para decisão em primeira instância e quatro anos para todas as fases possíveis do processo. Segundo Barbosa (1998, p. 33): “o atraso na prestação jurisdicional, o que equivale dizer, a justiça tardia,

prejudica especialmente os pobres, para os quais a longa espera traz prejuízos irreparáveis”. Porém a realidade é muito diferente, já que ao considerar as respostas dadas pelos próprios usuários, constata-se que a demora é grande e contraria toda a literatura e princípios consagrados.

Quando comparamos o resultado individual de cada órgão no geral, temos a insatisfação como característica mais predominante, porém no Procon, no resultado individual, temos 60% de satisfação, dado que é altamente relevante e que demonstra que o órgão tem uma estrutura melhor que os outros.

Na figura 62 representamos algumas das características dos órgãos judiciais no resultado geral da pesquisa.

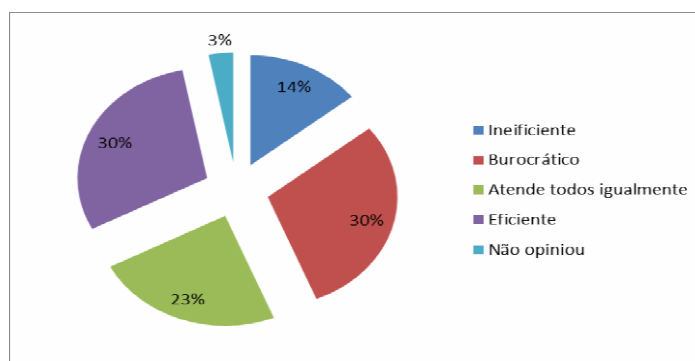


Figura 62 – Características dos órgãos na opinião dos usuários
Fonte: A autora (2011)

Dos usuários entrevistados, 30% acreditam que os órgãos são eficientes, porém a mesma proporção demonstra sua insatisfação devido à burocracia.

Um percentual de 23% acredita que o atendimento é igual para todos e 14% consideram que os órgãos são ineficientes, considerando que o percentual maior tem opinião negativa. Em relação às características, pode-se observar a necessidade da melhoria das condições de atendimento e infraestrutura e maior celeridade da justiça.

Ao contrário, a doutrina é clara e preceitua que todos os cidadãos têm direito às infraestruturas afetas aos tribunais e aos serviços de administração da justiça, que sejam dignas e funcionais no que respeita à higiene, à localização e à logística, ao mobiliário, ao número de salas e às acessibilidades, inclusive para pessoas portadoras de deficiência.

O direito a infraestruturas adequadas significa ainda:

- o direito à segurança dos edifícios por meio de criação de saídas de emergência facilmente identificáveis, de portas anti-incêndio e da colocação de extintores em locais bem visíveis em todos os pisos;

- o direito à instalação nos edifícios de sistemas que garantam a segurança física de magistrados, funcionários e advogados e público em geral contra ações criminosas dirigidas às suas pessoas (II Encontro Nacional de Associações Jurídicas, Braga, 15.10.2005). Na análise individual por órgão, observamos que o Procon destacou-se na questão de características dos órgãos, pois com um percentual de 50% entre eficiente e atende igualmente, fica demonstrado que predominam as características positivas do órgão quando avaliado individualmente e isso ainda eleva o percentual geral quando analisadas em conjuntos. Ocorre que essa questão, quando avaliada individualmente no órgão Procon, o percentual do item igualdade elevado é que favorece o resultado positivo na análise em conjunto.

A figura 63 ilustra o que é acesso à justiça na percepção do usuário sobre no resultado geral da pesquisa.

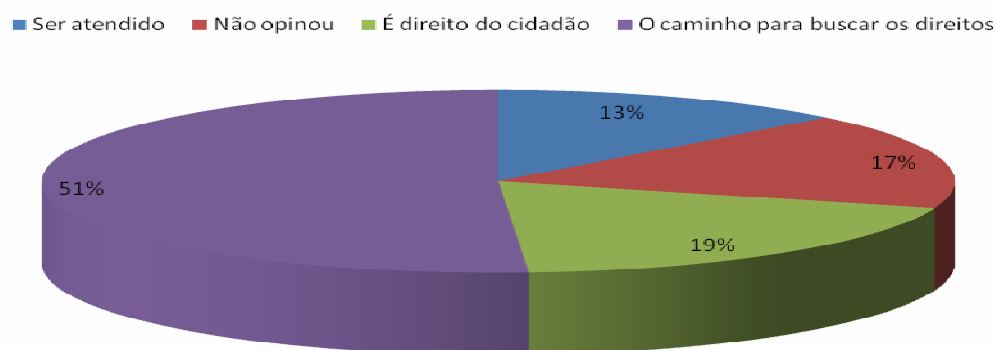


Figura 63 – Opinião do entrevistado sobre a percepção de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011).

Sobre a opinião do entrevistado a respeito do que se significa o acesso à justiça, 51% dizem que é o caminho para buscar os direitos. Essa figura demonstra que a população está equivocada quanto ao conceito de acesso à justiça. Ficou demonstrado também que 17% não opinaram e 13% acham que o acesso à justiça é ser atendido, ou seja, para os usuários, estar nos órgãos e

ser atendido significa ter acesso a ela; um percentual de 19% acredita que é direito comum do cidadão, o que o usuário quer relatar é que o acesso à justiça seria o direito comum do cidadão.

Isso evidencia que a população necessita de informação, é carente de conhecimento, ou seja, desconhece o que é o acesso à justiça.

Para a doutrina, o acesso à justiça consiste na proteção de qualquer direito, assegurando a todos os cidadãos a garantia da proteção material destes direitos sem qualquer restrição econômica, social ou política, e não somente o acesso aos órgãos judiciários ou tribunais (CAPPELLETTI).

Todos os cidadãos têm direito a não ser discriminados no acesso à justiça em razão da sua condição econômica, social ou cultural.

O direito de acesso à justiça é muito mais que o direito à possibilidade de efetiva utilização dos meios alternativos de resolução de conflitos; o direito de as associações de consumidores ou de defesa de interesses coletivos poderem intervir em juízo em ações coletivas não limitadas à tutela anulatória.

O direito a usufruir de uma justiça de qualidade no que concerne às decisões proferidas, à preparação dos diversos agentes que a possibilite e à correção dos respectivos procedimentos, direito a participar ativamente na vida pública e a ser efetivamente ouvidos, por meio das associações cívicas que os representem e atuem nas áreas abrangidas.

Direitos por uma política integrada de administração da justiça que privilegie meios alternativos de resolução de conflitos; por uma justiça participada e solidária ao serviço dos cidadãos, em nome de quem é feita.

Todos os cidadãos têm direito à decisão em tempo útil das questões que submetam à apreciação dos Tribunais, de acordo com os princípios e direitos consagrados na Constituição da República.

O direito a um processo célere que significa o direito a obter decisão definitiva de um processo em prazo que não exceda, sem justificação, dois anos para decisão em primeira instância e quatro anos para todas as fases possíveis do processo. Direito às infraestruturas afetas aos Tribunais e aos serviços de administração da justiça, que sejam dignas e funcionais no que respeita à higiene, à localização e à logística, ao mobiliário, ao número de salas e às acessibilidades, inclusive para pessoas portadoras de deficiência.

O direito no relacionamento com os serviços de administração da justiça, a ver respeitada a sua dignidade e a não serem sujeitos a práticas e comportamentos lesivos da sua integridade física, psíquica, moral ou social.

O direito ao respeito significa ainda: o direito à reserva, em especial em relação à identidade das pessoas envolvidas, em qualquer fase da tramitação processual; o direito à privacidade na audição das partes, nomeadamente na área de família e menores. O direito a ser tratado por todos os agentes da administração da justiça de modo cortês e respeitador da sua dignidade pessoal

Todos os cidadãos têm direito a receber, em tempo oportuno, informações adequadas, compreensíveis e completas por parte dos diversos agentes de administração da justiça acerca de tudo quanto respeite ao exercício dos seus direitos, nomeadamente sobre a tramitação e prazos processuais, bem como sobre as consequências da sua inobservância e respectivos custos. O direito à informação significa, além do direito a usufruir, no interior dos edifícios dos Tribunais, de gabinetes de atendimento ao público, com a função de informar, orientar e apoiar os cidadãos nas suas relações com a justiça, o direito a obter cópia dos termos do processo desde que tal não represente violação de segredo de justiça; o direito à comunicação dos atos e decisões em linguagem clara e perceptível para o cidadão, designadamente sobre as condições e prazos de recurso ou da sua impugnação, devendo tais atos e decisões ser legíveis sempre que manuscritos.

O acesso à justiça compreende o acesso aos órgãos encarregados de ministrá-la, instrumentalizados de acordo com a nossa geografia social, e também um sistema processual adequado à veiculação das demandas, com procedimentos compatíveis com a cultura nacional. Bem assim com a representação (em juízo) a cargo das próprias partes, nas ações individuais, e de entes exponenciais, nas ações coletivas, com assistência judiciária aos necessitados, e um sistema recursal que não transforme o processo numa busca interminável de justiça.

A expressão “acesso à justiça” (CAPPELLETTI; GARTH, 1998) é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico, o sistema pelo qual as pessoas podem

reivindicar os seus direitos e/ou resolver os seus litígios sob os auspícios de um determinado Estado: o sistema deve ser igualmente acessível a todos; e ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.

Observam, porém, que o seu enfoque sobre o acesso à justiça é primordialmente sobre o primeiro aspecto (acessibilidade), sem perderem de vista o segundo. E concluem: “Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo”.

Para que se concretize o acesso à justiça, é importante salientar que o direito fundamental de acesso à justiça deve levar em conta aparatos materiais e instrumentais, bem como o aprimoramento na forma de prestação pelo Estado, além de meios processuais necessários para concretizar a justiça.

Em análise individual, o resultado do Procon, na questão que se refere ao acesso à justiça, teve um percentual de 60%, resultado esse que verificado na análise geral acaba interferindo no resultado final, reforçando que a percepção dos usuários não está de acordo com a literatura.

A figura 64 apresenta os dados sobre a dificuldade do usuário em acessar os órgãos da justiça selecionados.

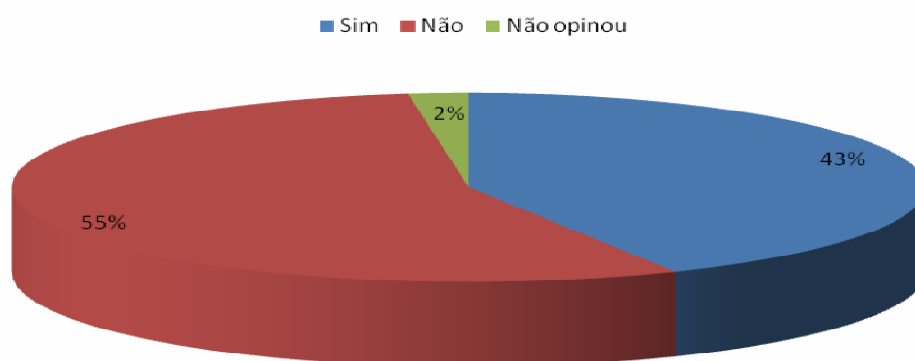


Figura 64 – Dificuldade de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Na opinião de 55% dos entrevistados, a resposta foi que não houve dificuldade de acesso à justiça. Na realidade, o que ocorre é que para os

usuários esse acesso à justiça não está em sintonia com a realidade, ou seja, com as fontes doutrinárias sobre o real conceito desse acesso à justiça.

Um percentual de 43% afirmou que encontraram dificuldade e ao serem questionados sobre o porquê da dificuldade, obtiveram-se as seguintes respostas: a falta de recursos para pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, a demora da demanda, a burocracia por parte dos órgãos judiciais, entre outras.

Em conformidade com a realidade, destaca-se o estudo realizado por Cappelletti e Garth (1988, p. 15-29), donde extraímos como principais obstáculos ao efetivo acesso à justiça: o elevado custo do processo, a falta de condições econômicas e culturais das partes, a falta de instrumentos para defesa de interesses difusos, o rigor processual, o formalismo dos tribunais etc.

Em termos de legislação, temos observado avanços significativos na tentativa de garantir o acesso à justiça, quer por meio do próprio texto constitucional, por meio de normas infraconstitucionais, como as Leis n. 1.060/50 (Lei da Assistência Judiciária), 7.244/84 (Lei dos Juizados de Pequenas Causas), 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), 9.099/95 (Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais), 10.259/2001 (Lei dos Juizados Especiais Federais), etc., porém ainda há muito que se pleitear.

A figura 65 ilustra a insatisfação do usuário em relação à igualdade de acesso à justiça no resultado geral da pesquisa.

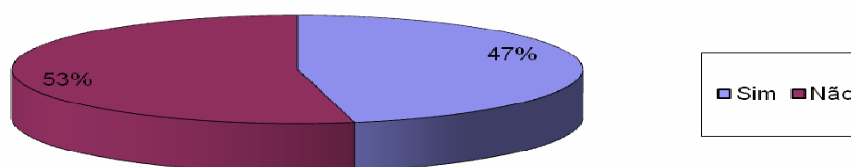


Figura 65 – Opinião do entrevistado se existe a igualdade de acesso à justiça
Fonte: A autora (2011)

Sobre as soluções das demandas, 53% dos entrevistados acreditam que não há igualdade de acesso à justiça, por dois motivos: o primeiro a falta de recursos financeiros para contratação de profissionais do direito e o segundo a respeito do resultado, já que nem sempre tem-se o esperado da demanda, devido ao grande incentivo por parte dos operadores na busca da conciliação e acordo.

Não existe igualdade de acesso à justiça para 53% dos usuários, apesar de eles não terem uma percepção correta do que seria esse acesso à justiça. Eles conseguiram identificar que a justiça não é igual para todos, ou seja, esse acesso à justiça também não.

O cidadão menos favorecido, assim, tem direito a ser assistido por advogado sem precisar pagar qualquer quantia em dinheiro. É nesse sentido que se fala em “defensoria pública”, reconhecida como instituição essencial à função jurisdicional do Estado, a quem incumbe a orientação jurídica e a defesa dos necessitados (artigo 34, CF).

O constitucionalista brasileiro Silva (1988, p. 222) diz o seguinte: “Formalmente, a igualdade perante a justiça está assegurada pela Constituição, desde a garantia de acessibilidade a ela (art. 5º, XXXV. CFB/88)”. Mas realmente essa igualdade não existe, “pois está bem claro, hoje, que tratar ‘como igual’ a sujeitos que econômica e socialmente estão em desvantagem, não é outra coisa senão uma ulterior forma de desigualdade e de injustiça” (CAPPELLETTI, 1988, p. 67). Porém, ao ser analisado individualmente o Procon, aparece com um resultado de 73% em relação à igualdade, dado esse que justifica que nesse órgão existe uma diferença enorme em relação aos demais órgãos.

Na figura 66 representamos o resultado geral dos objetivos alcançados pela opinião dos usuários da justiça.

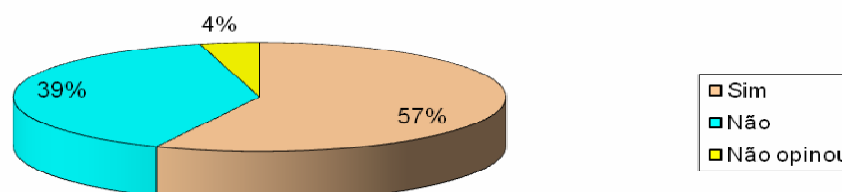


Figura 66 – Opinião sobre a efetividade da solução das demandas levadas à justiça
Fonte: A autora (2011)

Observa-se que 57% das demandas levadas à justiça tiveram resultado positivo segundo os entrevistados. Um percentual de 39% respondeu que não conseguiu êxito em suas demandas.

Levando em consideração que esse percentual do resultado geral deveria ser mais significativo, somando a todos os outros percentuais, os resultados da demanda na justiça no âmbito local não está satisfatória. Conforme afirma Watanabe (2000):

Acesso à justiça é acesso à ordem jurídica justa, ou seja, obtenção de justiça substancial. Não obtém justiça substancial quem não consegue sequer o exame de suas pretensões pelo Poder Judiciário e também quem recebe soluções atrasadas para suas pretensões, ou soluções que não lhe melhorem efetivamente a vida em relação ao bem pretendido. Todas as garantias integrantes da tutela constitucional do processo convergem a essa promessa-síntese que é a garantia do acesso à justiça assim compreendido.

Como em todo país, tem-se buscado dar maior efetividade² ao direito de acesso à justiça, principalmente, aos milhões de brasileiros colocados à margem do exercício de sua cidadania, reflexo de uma sociedade formada, em sua maioria, de pessoas desprovidas de condições culturais e/ou econômicas que lhes permitam identificar e exercitar seus direitos em toda sua plenitude.

² Acerca da satisfatividade no plano fático, **Ovídio Baptista da Silva** leciona no sentido de que nosso entendimento do que seja **satisfação** de um direito toma este conceito como equivalente à sua **realização** concreta e objetiva. Satisfazer um direito, para nós, é realizá-lo concretamente, no plano das relações humanas.

Ao ser analisado esse dado, podemos observar que o Procon aparece com 82% no item de efetividade da demanda, ou seja, fica demonstrado que o órgão tem uma estrutura mais sólida e alcança o objetivo do demandado, em relação aos outros.

Na figura 67 ilustramos a opinião dos usuários no resultado geral em relação à melhoria da justiça nos órgãos pesquisados.

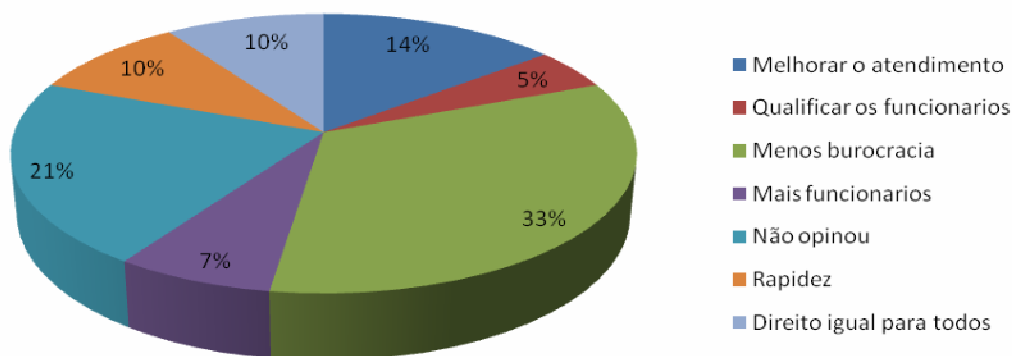


Figura 67 – Opinião do entrevistado para melhoria da justiça
Fonte: A autora (2011)

No que diz respeito ao que pode ser feito para a melhoria da justiça, os entrevistados apontaram, principalmente, melhorar o atendimento, qualificar os funcionários, aumentar o número dos funcionários, maior rapidez. Entre os entrevistados, 21% entenderam que o direito deve ser igual para todos e esses fatores deveriam ser levados em consideração para o acesso à justiça, pois a solução das demandas depende também de advogados, visto que muitos usuários não atingem seu objetivo por falta de recursos.

Também consideram importante ter menos burocracia para melhoria da justiça. No quadro geral, 33% afirmam que a justiça precisa ser menos burocrática para melhoria do atendimento. Na prática, realmente a burocracia é um dos entraves para o cidadão ter acesso a uma justiça rápida. Segundo

números divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), cerca de 70% do tempo de tramitação de um processo são perdidos no vai e vem de papéis entre gabinetes, protocolos e cartórios. Para eliminar essas movimentações desnecessárias e acelerar os processos, foi implantado o Processo Judicial Eletrônico, sistema que integra dados e unifica a tramitação de processos em todo o país. Mesmo com a tecnologia, ainda assim há muito que ser feito, pois existem inúmeros fatores a serem analisados e reestruturados para que se alcancem os objetivos do processo virtual.

A maioria dos usuários do Procon acredita que este órgão está bom, resultado que influencia no resultado geral, pois podemos observar em relação aos resultados compilados que quando um determinado órgão tem um resultado positivo, ele acaba influenciando no resultado geral.

Podemos observar que de acordo com esses resultados, foi possível responder aos objetivos específicos propostos na pesquisa, ou seja:

Objetivo específico 1: Identificar os valores e as noções acerca das características das demandas judiciais.

Os valores identificados se referem às principais demandas, como aos conflitos de relação de consumo, como, por exemplo, problemas com produtos e serviços de telefonia fixa e móvel, litígios entre a procuradoria municipal e o proprietário devedor de imposto de imóvel (IPTU) e outros.

Objetivo específico 2: Compreender as condições de atendimento em relação aos aspectos da demanda.

O usuário entendeu as condições de atendimento e quando perguntado pela pesquisadora sobre o tempo médio que levou ou levaria para ter sua demanda atendida e se ele estaria satisfeito e em relação às características apontadas, relatou que o órgão é ineficiente na maioria das vezes e que nem sempre as demandas são resolvidas.

Segundo os usuários, as condições de atendimento em relação à demanda em Ponta Grossa são lentas e carecem de recurso financeiro, portanto compreendemos que o acesso à justiça é para poucos, ou seja, não é igual para todos.

Objetivo Específico 3: Refletir sobre a interpretação de acesso à justiça por meio da doutrina e pela opinião dos usuários.

Para a pesquisadora, o acesso à justiça é muito mais que acessar a estrutura física do órgão, é ter o seu direito amparado legalmente e encontrar a solução para o litígio, independente de justo ou injusto, pois nem sempre o direito é justo, ou aquilo que é justo é de direito, na acepção da palavra. Muitas vezes os usuários da justiça acabam fazendo um acordo para dar fim à tão esperada justiça que, muitas vezes, não se chega a um final feliz. Para a doutrina, seguindo uma visão axiológica da expressão justiça, compreende o acesso a ela como o acesso a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. Como entende Rodrigues (1994, p. 28), acesso à justiça não é simplesmente o acesso aos órgãos do Poder Judiciário, e, sim, num conceito mais largo, é o acesso à ordem jurídica justa, ou seja, a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. E assim é sem, contudo, esquecer-se da importância do acesso a uma jurisdição, com os meios processuais que ela oferece.

Para os usuários, o acesso à justiça é o caminho aos órgãos judiciais, é acessar a estrutura física do local, é estar em contato com os funcionários dos órgãos judiciais independente do alcance dos resultados finais, pois para a maioria dos entrevistados a justiça é lenta e nem sempre é igualitária, visto que estes se encontram insatisfeitos.

3.6.8 Proposta

A partir da análise dos resultados, elaboramos uma proposta para a gestão pública municipal em relação ao acesso à justiça da população local e entorno, levando em conta o fato de que, a despeito dos municípios não terem atribuições ou responsabilidade sobre maioria dos órgãos de justiça, é neles que se dá seu funcionamento.

Pode-se dizer que a cidadania, de certa forma, começa nos municípios, pois antes de ser um cidadão brasileiro consciente (ou uma cidadã brasileira consciente), a pessoa faz parte e é um munícipe consciente, ou seja, a base política começa no município, pois este tem autonomia política e administrativa.

Os Estados são regidos por Constituições Estaduais, os municípios são regidos pelas Leis Orgânicas Municipais e cada município vota sua Lei Orgânica, da mesma forma que cada Estado vota sua Constituição.

O conceito de gestão, na visão da administração empresarial, está relacionado com o conjunto de recursos e a aplicação de atividades destinadas ao ato de gerir. O processo de gestão é uma função orgânica básica da administração. São processos mentais e físicos de estabelecer o que é desejável e como serão elaborados. Gestão é fazer administração nas organizações. Procura reunir planejamento estratégico e administração em um único processo (TAVARES, 2000; CHIAVENATO, 2000; MINTZBERG; QUINN, 2001).

A gestão urbana também pode ser entendida como governança urbana. Nesse sentido, ela apresenta um novo conceito em gestão pública e política. Apesar de os conceitos teóricos de governança serem multifacetados (HIRST, 2000; RHODES, 2000), não há dúvida alguma sobre uma mudança substancial – tanto em política urbana quanto em teoria urbana – dos conceitos tradicionais, baseados no princípio da autoridade estatal, para abordagens de governança, frisando novas tendências de uma gestão compartilhada e interinstitucional que envolve o setor público, o setor produtivo, o crescente setor voluntário ou terceiro setor. A criação de redes e as parcerias público-privadas são processos políticos cada dia mais dominantes no novo mundo urbano fragmentado e são essenciais para a abordagem da governança. “Governar torna-se um processo interativo porque nenhum ator detém sozinho o conhecimento e a capacidade de recursos para resolver problemas unilateralmente” (STOKER, 2000).

O processo das políticas públicas deve, portanto, ser retroalimentado continuamente por meio de demandas da sociedade, principalmente para que a pobreza possa efetivamente ser vista de forma ampliada e enfrentada com ações potenciais, articuladas com a política macroeconômica, que venham a repercutir em um desenvolvimento social, que se faça minimamente justo nessa realidade tão desigual, visto que o acesso à justiça, em todos os sentidos, deve ser atendido dignamente.

O município não tem autonomia em relação ao poder judiciário. São os juízes de direito que atuam nas comarcas e fazem parte do poder judiciário estadual.

Em relação a alguns órgãos, como o Procon, dentre outros, a gestão municipal contribui para o acesso das políticas públicas aos usuários.

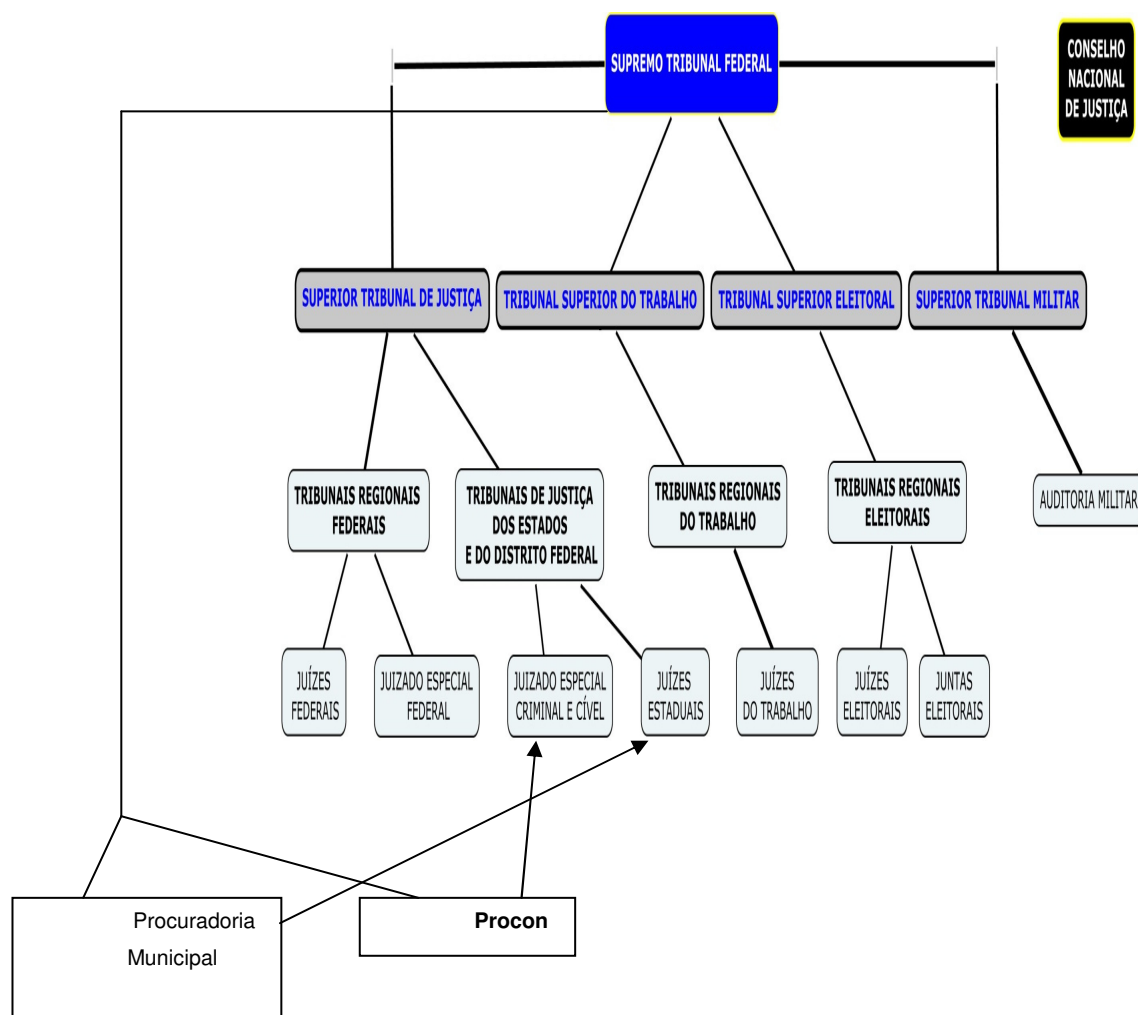
Outro órgão pesquisado também é o da Defensoria Pública Municipal, localizado dentro da prefeitura municipal, cuja função é cobrar IPTU, bem como fazer parcelamento para as pessoas que se encontram com dificuldades de quitar débitos junto à prefeitura (mapas nos anexos).

Nos outros órgãos pesquisados, o município não tem atribuições diretas.

A partir desses resultados, podemos afirmar que os dois órgãos que têm maior autonomia obtiveram resultado satisfatório junto à população, ou seja, quando o município tem uma competência sobre o órgão, ele acaba ajudando a população a resolver seus litígios com maior rapidez e satisfação.

A proposta do presente trabalho é que o município possa intervir ou ter alguma autonomia para resolver algumas questões dos outros órgãos pesquisados, assim como a Procuradoria Municipal e o Procon, que têm autonomia.

Observamos abaixo o organograma dos órgãos da justiça.



Fonte: A autora (2012)

No organograma acima, visualizamos que as questões que o Procon não consegue resolver são demandadas para o Juizado Especial. São os conflitos de interesse que não obtiveram solução. Da mesma forma, as questões que não são resolvidas pela Procuradoria Municipal são encaminhadas à Justiça Estadual Comum, ou seja, as varas cíveis, que de uma forma ou outra põem fim ao litígio, mas com uma longa espera para o cidadão.

Um exemplo de um projeto já em desenvolvimento de intervenção da prefeitura municipal nas relações entre os órgãos para o atendimento da

população é o projeto Justiça nos Bairros³, realizado no Estado do Paraná, com o apoio das prefeituras, cujo objetivo é oferecer assistência jurídica gratuita para a população carente. Ele foi criado pela desembargadora Joeci Camargo, que era juíza da 4ª Vara de Família, da comarca de Curitiba. A primeira edição do projeto foi realizada em Ponta Grossa, em 10/11/2006.

Os beneficiários do serviço são pessoas que ganham até três salários mínimos e não possuem bens próprios. Durante os dois dias, foram oferecidos atendimentos em várias áreas do Direito, como civil, criminal e de família. Houve também casamento comunitário. O foco principal foi a investigação de paternidade, já que um levantamento realizado na rede municipal mostrou que mais de 6 mil crianças de Ponta Grossa não possuem em seus registros de nascimento o nome do pai.

Esse projeto atende apenas as pessoas de baixa renda e que não possuem recursos para pagar um advogado para resolver questões importantes e necessárias para uma vida saudável e feliz.

Trata-se de um projeto criado pelo Decreto Judiciário 39/2003 DM, com o objetivo de diminuir as diferenças entre as pessoas menos favorecidas, para que estas tenham mais acesso ao poder judiciário, bem como retorno célere deste. Porém é anual e vai de município a município, o que favorece o desafogamento do judiciário e beneficia a população.

Partindo desse pressuposto, a proposta da pesquisadora é criar uma estrutura judiciária que, com o apoio das prefeituras, agilize junto aos órgãos as pendências jurídicas menos complexas, assim como o Procon, que regulariza a maioria das demandas entre o consumidor e o fornecedor.

A Procuradoria Municipal teve, na pesquisa, resultado satisfatório em relação à expectativa do usuário no que tange ao atendimento do órgão e sua capacidade de solucionar os conflitos entre os cidadãos e o órgão municipal.

As respostas dos usuários que utilizaram a Procuradoria demonstraram que o órgão teve condições de atender à demanda local e que o nível de satisfação foi elevado.

³ Projeto criado pela desembargadora Joeci Camargo, no qual a pesquisadora trabalhou como conciliadora da vara de família, em 2006. Foi um projeto no qual a pesquisadora teve a oportunidade de participar e com o qual aprendeu e ganhou experiência.

A PGM integra a Secretaria dos Negócios Jurídicos, incumbindo-se da representação judicial e extrajudicial do município, da representação da Fazenda Municipal perante o Tribunal de Contas do Município, bem como o Serviço de Informação Jurídica ao Cidadão, sendo este responsável pela defesa judicial e extrajudicial do Município, pela consultoria jurídica dos órgãos municipais, bem como pela inscrição e cobrança da dívida ativa municipal. A partir do momento que o proprietário de um imóvel deixa de recolher imposto (IPTU), nasce o direito de o procurador do município cobrar a dívida, prestando assessoria jurídica aos órgãos municipais, promovendo a execução da dívida ativa municipal, objetivando assegurar a prevalência do interesse público, atuando proativamente junto à Administração Municipal, e por outro lado, visa contribuir para o eficiente atendimento ao cidadão, pois a autonomia do município nessas questões é o que faz a diferença em relação ao tempo, economia e, principalmente, quanto a atingir o objetivo proposto.

Propomos um projeto similar, no qual os municípios assumem responsabilidades de atuação junto aos órgãos da justiça, com o objetivo de aprimorar e acesso e o atendimento. Essa parceria tem o objetivo único de solucionar os conflitos com mais rapidez e atingir o que é proposto pela justiça, que é a pacificação social.

Proposta de justiça no município: criar uma Câmara de Conciliação e Arbitragem da Vara de Família e Vara Cível, com a corresponsabilidade do Município, com os seguintes objetivos:

Para o cidadão que comprove renda inferior a dois salários mínimos; que comprove residência no município e que tenham as partes interesse em acordo.

Objetivo: Auxiliar em conflitos de interesse que sejam de comum acordo e após, o município encaminha ao órgão judiciário competente para fazer a homologação deste para que surta os efeitos legais. Alguns exemplos de litígios que podem ser solucionados pelos árbitros responsáveis:

- a) Divórcio com filhos, nos casos que tenham a regularização de alimentos e visitas e que forem de comum acordo. Essa demanda seria resolvida entre as partes de imediato, pois o órgão municipal passaria ao poder judiciário competente somente a homologação do feito.

- b) Nos casos da Vara Cíveis, os acordos que o município tiver participação para dirimir os conflitos e auxiliar para a rápida solução do litígio. São exemplos os casos de acordo de questões financeiras. Nesses casos, tendo os litigantes entrado em comum acordo, o município manda-o para o judiciário, para fazer as observações e homologar a transação, para surtir os efeitos legais.

A perspectiva é que esse projeto auxilie os usuários da justiça para facilitar a eles a acessibilidade à justiça e a concretização dos resultados. Auxiliar o poder judiciário no entrave da máquina judiciária, pois com uma câmara de conciliação e arbitragem e com o auxílio do órgão municipal, desafogaria o judiciário.

O acesso à justiça no âmbito local, considerando os órgãos judiciais em que o município teve sua participação e cooperação, bem como sua autonomia (Procon e Procuradoria Municipal), teve êxito, pois foram priorizadas as perspectivas do próprio usuário, como pôde ser comprovado na pesquisa realizada.

CONCLUSÕES

A pesquisa permitiu atender ao objetivo geral de analisar o acesso à justiça no âmbito local, considerando os órgãos judiciais e priorizando as perspectivas do próprio usuário. Também possibilitou responder à questão teórica da pesquisa, ou seja, em que medida os órgãos de justiça locais garantem o acesso e o direito à justiça e quais as noções dos usuários sobre esse acesso?

Os resultados contribuíram com a discussão teórica sobre o acesso à justiça e a percepção dos usuários da justiça nos órgãos judiciários do município de Ponta Grossa. Diante dos resultados, pudemos observar aspectos que constroem o acesso à justiça aos usuários, e ainda não atendem às perspectivas destes. Observamos, também, que as noções sobre acesso à justiça, pelo próprio usuário, são equivocadas. A falta de informação, o escasso recurso financeiro e a demora do judiciário não contribuem para que o conceito de acesso à justiça preceituado pela doutrina seja efetivo na vida cotidiana das pessoas que dele dependem.

Considerando os objetivos traçados para a pesquisa, os resultados permitem dizer que o acesso à justiça no âmbito local foi identificado pela opinião dos usuários, e que este não está de acordo com o conceito legal e nem em conformidade com o que os doutrinadores do direito afirmam.

A perspectiva do usuário é que o acesso à justiça significa o caminho para se chegar até a justiça, é o direito comum do cidadão, é ser atendido nos órgãos públicos. Os valores e noções identificados em relação aos órgãos judiciais locais pelos usuários indicam que eles não têm noção do sentido real e do conceito legal do acesso à justiça.

As condições de atendimento à demanda demonstram o problema enfrentado pelo usuário da justiça, ou seja, se o usuário não tem condições de identificar o acesso à justiça, é porque não sabe ou não reconhece seu direito.

Essa compreensão dos resultados permite responder ao problema da pesquisa, que o acesso à justiça é muito mais que acesso aos órgãos, é o caminho para se chegar à justiça.

Portanto, o conceito de acesso à justiça pela doutrina e pela opinião do próprio usuário não está em harmonia ou em uniformidade, o que fica demonstrado pela análise do presente estudo.

O acesso à justiça consiste na proteção de qualquer direito, sem qualquer restrição econômica, social ou política. Não basta a simples garantia formal da defesa dos direitos e o acesso aos tribunais, mas a garantia da proteção material desses direitos, assegurando a todos os cidadãos, independentemente de classe social, a ordem jurídica justa; não basta a melhora do acesso à justiça com o aperfeiçoamento dos instrumentos e condições materiais de trabalho, ou seja, não basta a informatização e a tecnologia.

O acesso à jurisdição deve ocorrer a todas as classes sociais, haja vista que boa parte da população não utiliza a justiça, pois não sabe ou não conhece seus direitos e até mesmo não acredita no acesso à justiça e igualdade, em razão de possuir insuficiência de recurso.

A realidade social demonstra que a maioria da população necessita da assistência jurídica integral, pois é excluída. Porém, nesse trabalho, fica evidenciado que a falta de recursos financeiros e a falta de advogado é um dos problemas mais acentuados para a população, devido ao grande número de demandas. A exclusão social e a pobreza são os maiores obstáculos de acesso à justiça. O pleno acesso à justiça só será possível com a erradicação da pobreza ou com a inclusão dos excluídos no processo de democratização da justiça, por meio de mecanismos que assegurem, aos miseráveis, a ordem jurídica justa.

A demora da justiça não é somente um problema social de uma população, ela passa a ser um problema geral da administração local.

No espaço local estudado, chegamos à seguinte conclusão: os processos em trâmite, nos órgãos judiciais, são lentos porque há um acúmulo de processos e falta estrutura para eles. As custas judiciais são elevadas, o que impossibilita, à maioria da população, pleitear seus direitos no judiciário com a justiça particular. Os honorários de advogados também acarretam ônus judicial inacessível e grande parte da população acredita que a justiça é muito demorada. A falta de recursos é obstáculo para muitos usuários da justiça, pois

os entrevistados demonstraram a indignação a respeito da morosidade dos órgãos judiciais e as altas taxas das custas judiciais e honorários advocatícios.

Para a pesquisadora, a oportunidade de analisar e aprofundar conhecimentos sobre os órgãos judiciais e conhecer os valores e noções dos usuários sobre os serviços oferecidos pelos órgãos no município, além das estratégias oferecidas a partir da organização territorial, contribuiu para esclarecer sobre a importância da gestão municipal nesse âmbito.

Conclui-se que o presente estudo contribui para a reflexão da importância da necessidade do acesso à justiça como forma de garantir a isonomia e dimensões do direito à cidade. Esse direito vai além da gestão municipal de políticas públicas da saúde, transporte, zoneamento e outras, mas, incorpora, também, a gestão do acesso à justiça por meios dos órgãos judiciais que operam localmente.

REFERÊNCIAS

ARTIGO 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. São Paulo: Revista dos Tribunais: Debating governance: authority, steering and democracy. New York: Oxford University.

AZEVEDO FACKEL FILHO, Diomar. **Município e prática municipal**: à luz da Constituição Federal de 1988. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1992.

AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito brasileiro do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 69, p. 35, 2009. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/17500/historia-e-evolucao-do-direito-do-consumidor/2#ixzz1vRbwFOjx>>. Acesso em: 14 nov. 2011.

BALERA, Wagner. **Introdução ao Direito Previdenciário**. São Paulo: LTR, 1999.

_____. **Sistema de seguridade social**. 3. ed. São Paulo: LTR, 2004.

BARROSO, Luiz Roberto. **O direito constitucional e a efetividade de suas normas: limites e possibilidades da Constituição brasileira**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 1993.

BASSUL, José Roberto. Reforma urbana e estatuto da cidade. **EURE** (Santiago), v. 28, n. 84, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.cl/scielo.php?pid>>. Acesso em: 14 nov. 2011.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BOBBIO, Norberto. **Era dos direitos**. São Paulo: Paz Terra e Política, 1986.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Malheiros, 2003.

CAHALI, Yussef Said. **Dos alimentos**. 4. ed. São Paulo: RT, 2002.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CARVALHO, Maria Helena Campos de. Acesso à justiça. *Sociologia Geral e do Direito*. Campinas, Alínea, 2004. Cap. 9, p. 167-178.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CESARINO JÚNIOR, A. F. **Direito Social Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 1970.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em números**. Brasília: 2010.

DIAS, Maria Tereza Fonseca; GUSTIN, Miracy Barbosa de Souza. **Curso de Iniciação à Pesquisa Jurídica e à Elaboração de Projetos – (Re)pensando a pesquisa jurídica**: teoria e prática. Belo Horizonte: FDUFG/NIEPE, 2001. 199p.

DRAIBE, Sônia M. **O sistema brasileiro de proteção social**: o legado desenvolvimentista e a agenda de reformas. Disponível em: <http://dc14.4shared.com/download/53006091/ab5c428f/Sonia_Draibe_Reforma_Programas_Sociais_Anos_90_BR.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2011.

FERRARI, Francisco de. *Los Principios de la Seguridad Social*. Buenos Aires: Ediciones De Palma, 1972.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Teoria geral do processo**. 15. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Juizados Especiais Criminais**: comentários à Lei 9.099, de 26.09.1995. 5 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

HELLER, Agnes. **Além da justiça**. Trad.: Savannah Hartmann. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

HIRST, P. Democracy and governance. In: PIERRE, Jon (Ed.): **Debating governance**: authority, steering and democracy. Oxford University Press: New York, p. 13-35, 2000.

HORVATH, Miguel Júnior. **Direito Previdenciário**. 4. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2004.

_____. **Salário-maternidade**. São Paulo: Quartier Latin, 2004.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Políticas Sociais**: acompanhamento e análise, n. 14, 2007.

_____. **Sistema de informações sobre percepção social**: justiça e segurança pública. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2010.

KAUCHAKJE, S. **Gestão pública de serviços sociais**. Curitiba: IBEPX, 2007.

KYMLICKA, Will. **Filosofia política contemporânea**. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

LEITE, Celso Barroso Leite. **Curso de Direito Previdenciário em homenagem a Moacyr Velloso Cardoso de Oliveira**. 5. ed. São Paulo: LTR, 2003.

LIPPMAN, Ernesto. **Os direitos fundamentais da Constituição Federal 1988**. São Paulo: LTR, 1999.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

MINTZBERG, H.; QUINN, J. B. **O processo da estratégia**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MIRABETE, Júlio Fabbrini. **Juizados Especiais Criminais: comentários, jurisprudência, legislação**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

NETO, Zaidem Geraige. O princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional. In: AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito brasileiro do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 2009, n. 69, p. 35.

O CUSTO e o tempo do processo civil brasileiro. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 9, n. 441, 21 set. 2004. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/5717>>. Acesso em: 8 out. 2011.

PIOVESAN; Flávia C.; GIORGE, Beatriz d'; CAMPILONGO, Celso Fernandes. **Coordenadores: direito, cidadania e justiça**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

PSZCZOL, Michel et al. **Alíquotas equânimes para um sistema de seguridade social. Brasília: Ministério da Previdência e Assistência Social**, v. 8, n. 1, jan./mar., 1997.

PUTNAM, Robert D. **Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

RÁO, Vicente. **O Direito e a vida dos Direitos**. 3. ed. São Paulo: RT, 1991.

RAWLS, John. *Justiça como equidade: uma concepção política, não metafísica*. **Lua Nova**, v. 25, 2000.

_____. **Uma teoria da justiça**. Lisboa: Presença, 1993.

_____. **Uma teoria da Justiça**. São Paulo. Martins Fontes, 1997.

REZENDE FILHO, Gabriel de. **Curso de direito processual cível**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1954.

REZENDE, D. A. **Tecnologia da informação integrada à inteligência empresarial: alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2002.

RIBEIRO, Ludmila. A Emenda Constitucional 45 e a questão do acesso à justiça. **Rev. Direito GV**, v. 4, n. 2, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=>>. Acesso em: 14 nov. 2011.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**. Métodos e Técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBERT, Cinthia; SÉGUIN, Elida. **Direitos humanos, acesso à justiça: um olhar da defensoria pública**. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

RODRIGUES, Horácio Wanderley. **Acesso à justiça no direito processual**. São Paulo: Acadêmica, 1994.

SARLET, I. W. **A eficácia dos direitos fundamentais**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1998.

SILVA, A. B. Alves. **Introdução à ciência do direito**. 2. ed. São Paulo: Salesianas, 1953. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=870>. Acesso em: 14 nov. 2011.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. 3. ed. v. IV, Rio de Janeiro: Forense, 1991.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 1993.

SILVA, Ovídio Araújo Baptista da. **Curso de processo civil**. v. III (Processo Cautelar). Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1993.

STEFANIAK, Jeaneth Nunes. **Propriedade e função social: perspectivas do ordenamento jurídico e do MST**. Ponta Grossa: Ed. UEPG, 2004.

TELLES, Vera Silva. Sociedade civil, direitos e espaço público. In: SEMINÁRIO PARA PARTICIPAÇÃO NOS GOVERNOS LOCAIS, 1996, Recife. Fórum

Nacional de Participação Popular nas Administrações Municipais. São Paulo: SUDENE, Instituto Pólis, 5-72, 1994. p. (Publicações Fórum, 1).

TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados Especiais Federais Cíveis e Criminais**: comentários à Lei 10.259, de 10.07.2001. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

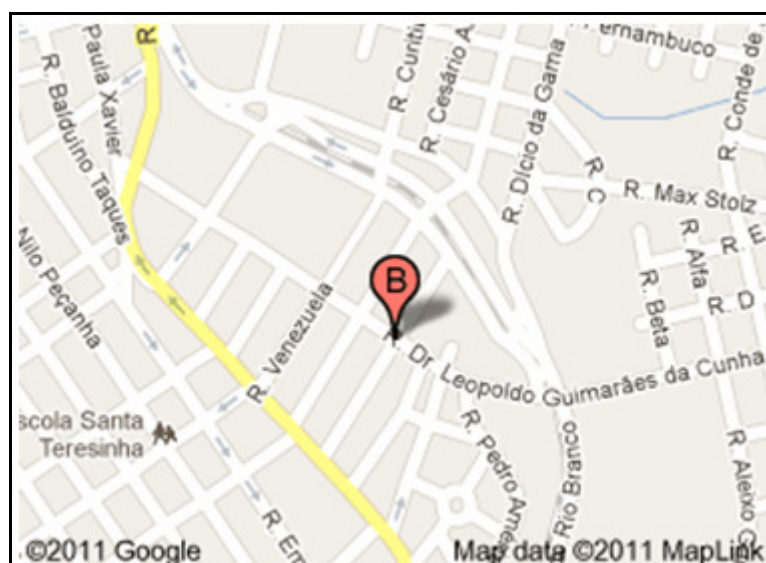
TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

WATANABE, Kazuo. **Da cognição no processo civil**. 2. ed. Atual. Campinas: Bookseller, 2000.

ANEXOS

ANEXO 1 – FORMULÁRIO MODELO DA ENTREVISTA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
Os(as) entrevistados(as) foram convidados(as) a participar, como voluntário(a), da pesquisa – ACESSO À JUSTIÇA –, sendo que os participantes concordaram em participar e foram informados onde encontrar a pesquisadora. Também foram informados(as) que a participação não é obrigatória e, a qualquer momento, poderiam desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o(a) pesquisador(a) ou com a instituição.
Público-Alvo: Usuários de órgãos da justiça
Nome do Entrevistado: Sexo: M () F ()
Órgão: (local da entrevista) () JEC CÍVEL () JE Criminal () J EC Estadual () JF () Procon () INSS () () Procuradoria Municipal
1. Qual destes órgãos a senhora ou o senhor conhece? () PROCON () JEC CÍVEL () JE Criminal () J EC Estadual () INSS () Procuradoria Municipal ()
2. Como tomou conhecimento deste órgão? () TV () Rádio () Internet () Jornal () Vizinho () Parente () outros
3. Quanto tempo em média levou ou levará para o atendimento de sua demanda? () de 2 a 5 meses () mais de 6 meses () mais de 12 meses
4. No caso de ter sido atendido(a), o Sr. ou a Sra. ficou satisfeita com o resultado? Sim () Não () () Por quê?
5. Vou citar algumas características e gostaria que o(a) senhor(a) me respondesse, com quais concorda; () eficiente () ineficiente () burocrático () privilégio de alta renda () privilegia as pessoas de baixa renda () atende a todos igualmente
6. O que o(a) Sr(a). considera que é ter acesso à justiça?
7. O senhor ou a senhora teve dificuldades ter acesso à justiça? () Sim () Não () Qual?
8. O(A) senhor(a) acha que o acesso à justiça é para todos igualmente? () Sim () Não () Por quê?
9. No geral, o(a) senhor(a) considera que os “problemas” que as pessoas trazem para os órgãos de justiça têm sido resolvidos? () Sim () Não () Por quê?

ANEXO 3 – MAPA 2

O juizado especial cível de Ponta Grossa, anexo ao Fórum da Comarca de Ponta Grossa

