

4

Análise dos Atendidos pelo Escritório de Assistência Jurídica (EAJ), Uninorte

4.1

Área de estudo

A presente pesquisa foi realizada no Núcleo de Prática Jurídica do UNINORTE, denominado de Escritório de Assistência Jurídica (EAJ), situado na Rua Emílio Moreira, nº 601, Praça 14 de Janeiro. O EAJ foi criado em novembro de 2002, visando atender a obrigatoriedade do estágio, contemplada na Portaria/MEC, conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais, previstas no Parecer 146/02. O EAJ é formado pelos cursos de Direito, Psicologia e Serviço Social.

O EAJ/UNINORTE tem como finalidade possibilitar o aprendizado do aluno da Faculdade de Direito, e prestar a prestação de assistência jurídica para a população carente. Trata-se de uma oportunidade que permite ao aluno o aperfeiçoamento e uma visão real do universo jurídico que vai defrontar-se ao final do curso nas diversas carreiras que o curso de Direito pode oferecer.

Outro aspecto relevante a ser destacado é a prestação de serviço às pessoas que não possuem recursos financeiros para a solução dos seus problemas junto ao Poder Judiciário. Desta forma, a Universidade passa a exercer, também, função social de destaque ao aproximar-se da comunidade, em especial, a população mais carente de nosso Município.

Dessa forma, o EAJ, através dos advogados professores e alunos colocam a sociedade carente em contato direto, com o Poder Judiciário, para a solução de conflitos, fato que não aconteceria, uma vez que a população atendida é composta de famílias que não têm acesso ao universo jurídico por falta de condições econômicas.

Como resultado deste envolvimento entre alunos e advogados, o EAJ se transformou num importante laboratório com a finalidade de preparar os acadêmicos à vida profissional, desenvolvendo atividades que vão desde o

atendimento ao cliente, formulação de peças processuais, acompanhamento processual, audiências, e elaboração dos eventuais recursos aos Tribunais.

Os assistidos interessados, além da orientação jurídica, recebem suporte psicológico pelos alunos de psicologia. Os alunos do curso de Direito acabam convivendo também com os de Psicologia, numa convivência enriquecedora para sua formação profissional. O assistido também é beneficiado porque é tratado dentro de uma dinâmica unitária, como ser humano, sendo assessorado tanto juridicamente quanto emocionalmente.

O Serviço Social é uma prática indispensável no campo jurídico, pois trata-se de uma área de trabalho especializada, que atua com as manifestações da questão social, caracterizando-se pela interdisciplinaridade com o Direito e a justiça na sociedade. O trabalho social pode contribuir em diferentes áreas do Direito, como por exemplo: Direito de Família, Direito do Trabalho, Direitos da Criança e do Adolescente, Direito Penal, Direito Previdenciário, Ambiental etc., subsidiando as decisões e os procedimentos jurídicos em situações nas quais o conhecimento da área seja necessário.

Fávero (2005, p.51) ressalta que: o Serviço Social, ao longo de sua trajetória na organização judiciária, ficou reconhecido pela necessidade de intervenção não só no contexto da Justiça infanto-juvenil e família, mas em diversas outras áreas, sendo que hoje o Serviço Social atua em várias frentes e suas atribuições não se resumem apenas situações relacionadas a medidas judiciais.

A implementação de projetos e programas na área da saúde mental e vocacional, a reavaliação funcional, capacitação, treinamentos, etc., são áreas onde o Serviço Social têm contribuído e que envolvem o conhecimento das vivências socioeconômicas e culturais dos sujeitos, bem como a dialética entre as diferentes manifestações da questão social e a sua vida cotidiana.

Nas Varas de Família e Sucessões, a intervenção profissional objetiva a elaboração da perícia social; o assistente social realiza o estudo social por meio de observações, entrevistas, visitas domiciliares, contato com colaterais e contatos institucionais. Tendo a família como foco central de sua intervenção, por várias décadas o modelo nuclear, atualmente o profissional intervém em outras formas ou arranjos familiares que fogem ao modelo tradicional.

O Serviço Social sempre teve sua trajetória profissional voltada para o enfrentamento das questões sociais, concentrando-se na problemática da

cidadania, na preservação e em novas conquistas de direitos das classes desfavorecidas e subalternas. O Serviço Social ligado ao acesso à justiça permite aos profissionais a ele ligados a análise e reflexão da realidade social da população e suas interrelações com o sistema da justiça.

A população atendida pelos serviços do EAJ recebe variada denominação, dentre elas “parte”, “hipossuficientes”, “necessitados”, “carentes”, etc. Não somente o pobre e o indigente são considerados necessitados, mas também aquele que está numa situação econômica fragilizada, e que não pode arcar com as despesas do processo. Portanto, deve-se levar em conta diversos fatores na vida do indivíduo, desde doenças na família, gastos excepcionais, em combinação com sua faixa salarial.

O atendimento à população é feito inicialmente, mediante uma triagem de acordo com os critérios de elegibilidade preestabelecidos, tais como: faixa salarial até três salários mínimos, sem bens imóveis etc., que visam comprovar a insuficiência de recursos dos sujeitos para sua inclusão nesses serviços. Os indivíduos que não se enquadram nesses critérios são orientados a procurar a prestação de serviços profissionais de advogados particulares (Chuai, 2001).

As pessoas atendidas pelos serviços de assistência jurídica integral e gratuita não têm condições de escolher livremente o seu prestador de serviço por isso dependem desse serviço gratuito para resolver seus conflitos ou direitos pela via judiciária.

Essas populações sofrem uma gama de exclusões em diversas áreas sociais, tais como profissional, educacional, habitacional, saúde, bem como conflitos com terceiros. Não obstante, a grande procura por estes serviços está relacionada com separação judicial, divórcio, guarda/tutela, cobrança de pensão alimentícia, investigação de paternidade e dissolução de sociedade de fato.

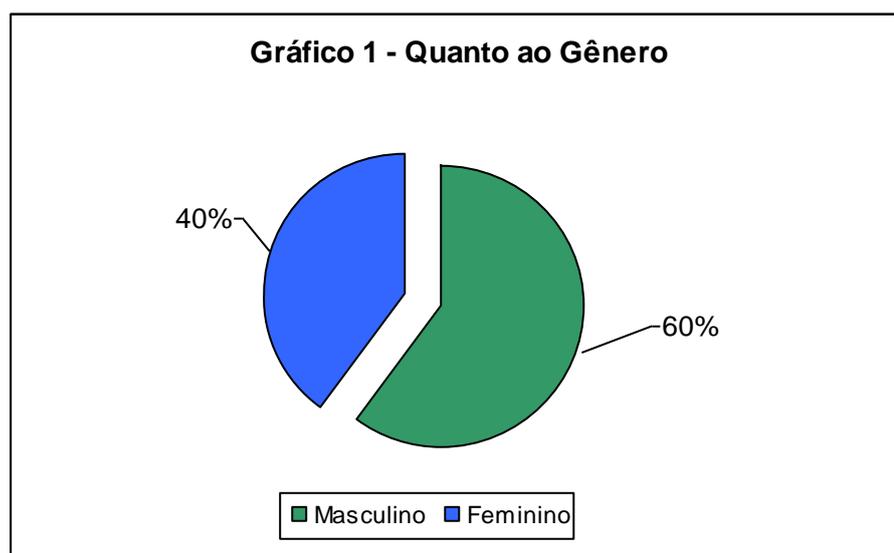
Embora já tenha explicado minha escolha no início deste estudo, vale enfatizar que escolhi analisar as ações na área de Direito de Família porque o EAJ é um sistema simples e prático de conceder justiça a quem tem sede de justiça, mas que não pode pagar por ela. Isto só é possível com a aliança indispensável entre os ideais e missão do Serviço Social e a doutrina do Direito embasada no princípio da dignidade humana.

Quanto à pesquisa de campo foi realizada através da técnica de roteiro de entrevista; onde conteve perguntas fechadas e abertas direcionadas para as pessoas

atendidas no EAJ no período de janeiro a julho de 2009. A amostra foi composta de 10% (dez por cento), de uma população total de 40 (quarenta) sujeitos que impetraram ações na área de Direito de Família das quais todas já transitaram em julgado. Foram 11 (onze) questões apresentadas aos sujeitos da pesquisa; onde considerou-se a dialética entre o referencial teórico e a realidade da pesquisa de campo.

4.2 O perfil dos usuários entrevistados

Gráfico 1- Quanto ao gênero



Fonte: Pesquisa de campo.

No Gráfico 1 verifica-se que 40% é do gênero feminino e 60% do gênero masculino. A força tradicional do poder patriarcal impediu durante muitos séculos a emancipação da mulher que atualmente cada vez mais busca seus direitos familiares, profissionais, sociais, dentre outros, em igualdade de condições com o homem. Conseqüentemente, a mulher é hoje uma importante representação na busca de seus direitos no poder judiciário, chegando, neste caso, praticamente ao mesmo número de casos masculinos atendidos pelo EAJ.

Os métodos anticoncepcionais, a inclusão da mulher no mundo do trabalho e no mundo acadêmico, tornaram-se fatores ou variáveis favoráveis à gradual libertação das mulheres. Entretanto, a luta feminina é contínua para que direitos iguais sejam assegurados; conseqüentemente a relação conjugal, na sua formatação anterior, vem sofrendo significativas mudanças nem sempre aceitas por aqueles que se apegam a paradigma do passado.

Não há mais lugar em nossa sociedade os casamentos fundamentados em relações aparentes ou superficiais, alimentados apenas por representações sociais. O lugar conquistado pela mulher na sociedade contemporânea mudou as bases do contrato afetivo. Passando a prover suas necessidades básicas, a mulher deixou de valorizar tão somente o homem-provedor, promovendo uma mudança radical na relação homem-mulher.

Donatelli (2004) afirma que a situação do direito privado é progressiva. À medida que a família avançou para outros patamares de organização no decorrer do século XX, a afetividade foi se tornando cada vez mais presente nas relações. Em contrapartida, as conexões e vínculos de mando e autoridade foram enfraquecidas sensivelmente. A coação e a força da autoridade faziam do pai, no início do século, uma liderança autoritária, autocrática, absolutista, dogmática. No início do século XXI, cada vez mais tanto o pai quanto a mãe tornam-se lideranças carismáticas, democráticas, afetivas e tolerantes.

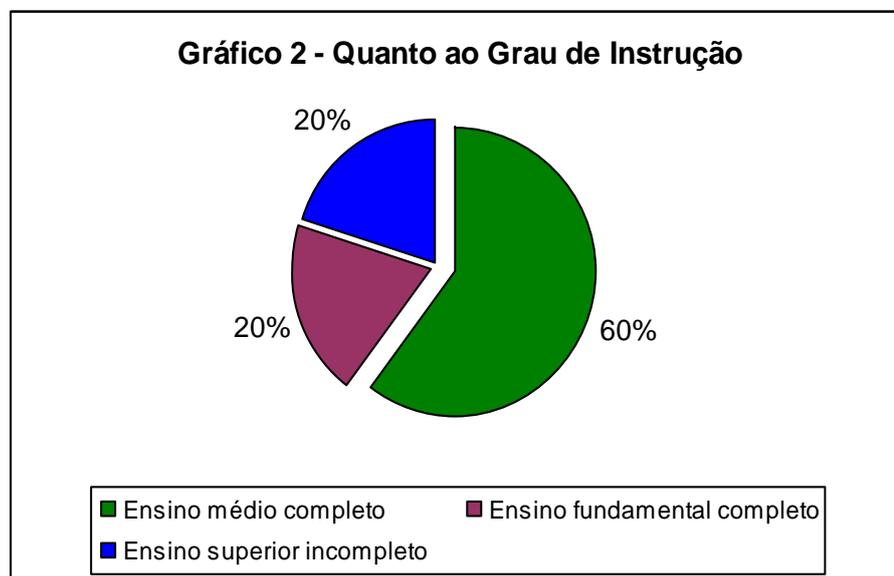
O aumento das famílias chefiadas por mulheres significou até recentemente maiores responsabilidades de um só lado do casal para sustentar e educar os filhos, devendo a mulher administrar a casa e ter, de fato, múltipla jornada de trabalho. A esse respeito, Jablonski (2003, p. 64) afirma que:

Essa disparidade é vivenciada pelas mulheres de forma bastante dolorosa, uma vez que há uma promessa no ar de igualdade de funções [...]. Um respeitável contingente de mulheres urbanas de classe média sente-se traído e iludido por estas promessas não cumpridas.

No Brasil, via de regra, os juízes davam a guarda dos filhos automaticamente às mães. Atualmente muitos homens querem participar da criação dos filhos e estão procurando tal objetivo no Poder Judiciário com muita ênfase e determinação; por força da Lei a parte masculina avançou em seus

direitos em relação à aproximação dos filhos, porém são marcantes também as obrigações ou deveres impostos pela lei.

Gráfico 2- Quanto ao grau de instrução



Fonte: Pesquisa de campo.

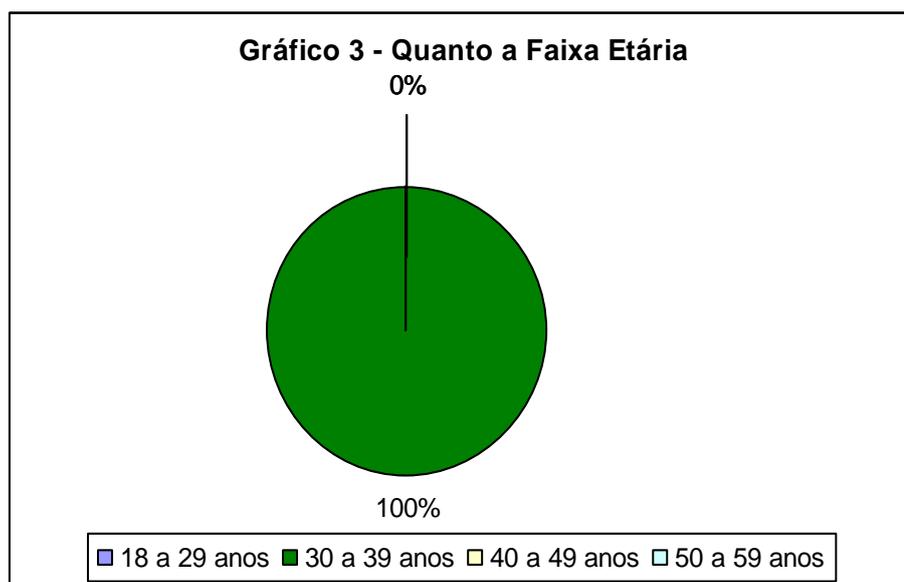
Verifica-se no Gráfico 2 que 60% tem o Ensino Médio Completo; 20% Ensino Fundamental Completo e 20% Ensino Superior Incompleto. Ao contrário do que muitos poderiam pensar, os usuários do serviço do EAJ não têm baixo nível de escolaridade, se considerarmos os padrões brasileiros, especialmente no que se refere aos 80% que tem ensino médio completo somado aos que estão inseridos em cursos superiores. Pode-se supor que isso esteja ocorrendo devido ao crescimento da importância ou valor que está havendo em relação ao conhecimento, à ciência, à tecnologia, conseqüentemente à necessidade de capacitação, treinamento e formação continuada.

Antes das lutas femininas e das grandes conquistas do século XX as mulheres se dedicavam às lides domésticas, tendo pouquíssimo tempo para os estudos. As mulheres ricas costumavam tocar piano e ter somente o necessário à boa leitura. Hoje, entretanto, elas competem em igualdade de condições com os homens no mercado de trabalho e são maioria nas universidades.

Segundo Sampaio; Ferreira (2010), a maioria dos universitários no mundo é formada por mulheres, segundo um estudo divulgado pela Organização das Nações Unidas (ONU) no final de outubro. As estudantes de ensino superior, que

são 77,3 milhões em todo o globo, passaram os homens em 2,2 milhões – eles são 75,1 milhões de alunos em faculdades. A universidade é hoje um ambiente feminino. Mulheres estudam mais tempo do que os homens e são maioria no ensino superior – elas ocupam cerca de 380 mil vagas a mais que eles nos cursos de graduação, segundo dados do IBGE. Entre os brasileiros com 12 anos ou mais de estudo, as mulheres são 56%.

Gráfico 3- Quanto à faixa etária



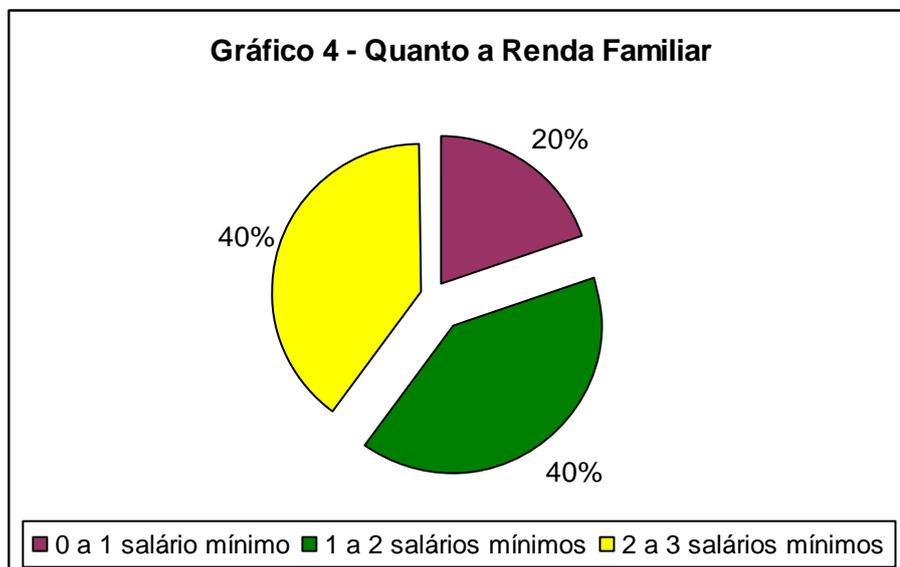
Fonte: Pesquisa de campo.

Verifica-se que 100% dos entrevistados estão na faixa etária de 30 a 39 anos. Sabe-se que as mulheres estão adiando ao máximo a gravidez, justamente para poderem estudar e trabalhar em condição de igualdade com os homens. Nos países do Primeiro Mundo isto é regra geral, entretanto, em países do Terceiro Mundo, como o Brasil, essas conquistas estão cada vez mais significativas, apesar de que as mulheres das classes pobre e paupérrima ainda se encontram em uma situação dramática; muitas delas cada vez mais jovens ainda estão tendo vários filhos, e frequentemente de pais diferentes.

Os homens, por sua vez, estão cada vez mais lutando pelo direito de manterem um relacionamento mais fraterno e mais próximo dos filhos, após a separação, haja vista que ainda há poucas décadas eles não faziam muita questão no que diz respeito aos cuidados com a prole do primeiro casamento, ficando tudo na responsabilidade da mãe das crianças, principalmente quando eles constituíam

nova família. A mãe ao contrário, mesmo num segundo ou terceiro relacionamento carregava com ela a responsabilidade de cuidar de todos os filhos.

Gráfico 4- Quanto à Renda Familiar



Fonte: Pesquisa de campo.

No que diz respeito à renda familiar, no Gráfico 4, verifica-se que 40% recebem 1 a 2 salários mínimos; 40% de 2 a 3 salários mínimos e 20% até 1 salário mínimo. Embora os índices de pobreza no Brasil tenham experimentado queda mais acelerada nos últimos anos, a melhoria das condições econômicas da população, desde o Plano Real, não teve uma distribuição uniforme entre as regiões do país. É o que indica o trabalho “Dimensão, evolução e projeção da pobreza por região e por estado no Brasil”, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (Bridi, 2010).

Enquanto a taxa de pobreza absoluta caiu 33,6% entre 1995 e 2008 em todo o país, a redução foi de apenas 12,7% na região Centro-Oeste. Já a queda da taxa de pobreza extrema, cuja média nacional reduziu 49,8% no período, foi reduzida em apenas 22,8% na Região Norte. Já a Região Sul teve resultados bem acima da média nacional nos dois casos: queda de 47,1% da pobreza absoluta e 59,6% da extrema. Entre os Estados em que o desafio é maior para que a média nacional da taxa de pobreza absoluta fique em 4% da população em 2016, estão Alagoas, Maranhão, Pernambuco, Paraíba e Piauí. Neles, a taxa de pobreza absoluta ainda estava acima de 50% da população em 2008 (Bridi, 2010).

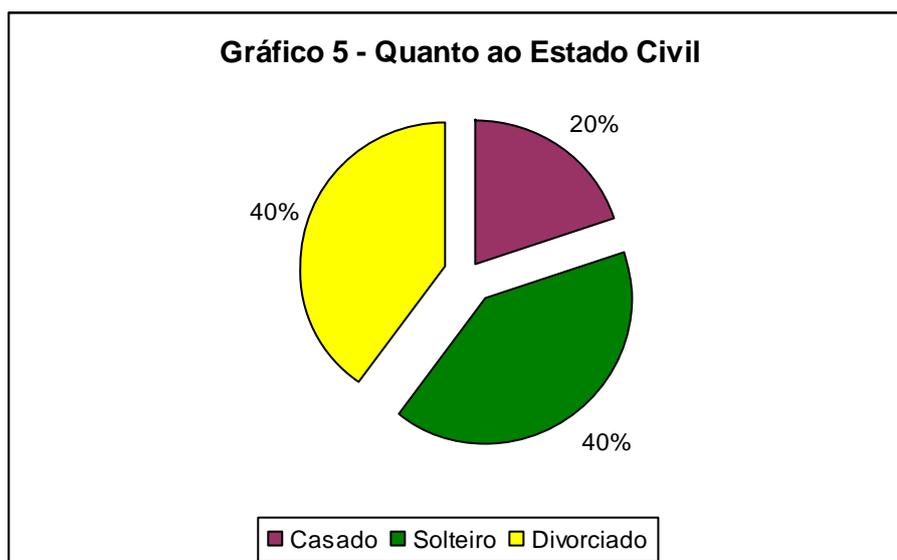
A Lei nº 1.060, de 05 de fevereiro de 1950, estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Considera-se necessitado, para os fins legais, todo aquele cuja situação econômica não lhe permita pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família, na forma do parágrafo único do art. 2º.

Segundo Freitas (2010), para gozar dos benefícios da assistência judiciária, basta a parte requerente incluir, na própria petição inicial, simples afirmação de não estar em condições de pagar as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo próprio ou de sua família, de acordo com o ‘caput’ do art. 4º; quem afirma essa condição presume-se pobre, até prova em contrário.

No Brasil, segundo o IBGE, para caracterizar se um indivíduo é pobre ou não, a metodologia oficial usa como referência o salário mínimo familiar, e é considerada pobre a família com renda abaixo de $\frac{1}{2}$ do salário mínimo; é considerada extremamente pobre (indigente) a família com renda abaixo de $\frac{1}{4}$ do salário mínimo.

De acordo com IBGE (2010), Mesmo com maior escolaridade, as mulheres têm rendimento médio inferior ao dos homens. Em 2009, o total de mulheres ocupadas recebia cerca de 70,7% do rendimento médio dos homens ocupados. No mercado formal essa razão chegava a 74,6%, enquanto no mercado informal o diferencial era maior, e as mulheres recebiam 63,2% do rendimento médio dos homens. Dados que reforçam a realidade da desigualdade social Brasileira.

Sabe-se que o trabalho doméstico é um nicho ocupacional feminino por excelência, no qual 93% dos trabalhadores são mulheres. Em 2009, 55% delas tinham entre 25 e 44 anos, e a porcentagem de pardas era de 49,6%. Um percentual expressivo de trabalhadoras domésticas (72,8%) não possuía carteira de trabalho assinada. Portanto, apesar das conquistas das mulheres nas diversas áreas, conforme já abordado nesta dissertação, ainda há uma jornada muito longa a seguir e caminhos a pavimentar, para que a população feminina brasileira mais carente conquiste plena dignidade social (IBGE, 2010).

Gráfico 5- Quanto ao estado civil

Fonte: Pesquisa de campo.

Verifica-se no Gráfico 5 que 40% dos entrevistados são divorciados; 40% solteiros e 20% casados. A lei do divórcio de 1977 atribuía a guarda dos filhos ao cônjuge que não tivesse provocado a separação ou, não havendo acordo, à mãe. Hoje, é concedida a quem revelar melhores condições de exercê-la. Nesse caso, a família é dirigida pelo casal e não mais apenas pelo homem. O “pátrio poder” que o pai exercia sobre os filhos passa a ser “poder familiar” e é atribuído também à mãe.

De acordo com Jordão (2009), 18% dos casais terminam antes de completar cinco anos de casamento. Relacionamentos com mais de 20 anos têm índice de separação de 4%. A taxa de divórcio entre casais que experimentam o matrimônio pela primeira vez é de 10%. No segundo casamento, o índice sobe para 15% entre os homens e 17% entre as mulheres. Casais que não dividiram o teto antes do matrimônio registram índice de divórcio de 7%. Quem morou junto antes de oficializar a relação se separa em 15% dos casos.

As duas pesquisas, o EAJ e a de Jordão, mostram que os relacionamentos estão mais voláteis que no passado, época em que a mulher separada ou desquitada era alvo de discriminação e preconceito; lembramos também que antes de 1962 não havia a pílula anticoncepcional e que o mercado de trabalho para as mulheres nem de longe se assemelhava ao atual, tampouco as mulheres em

número superavam os homens nas universidades. Observa-se também que atualmente em cada 100 casamentos cerca de 18 deles acabam em separação.

Os casamentos com mais de 20 anos têm índices bem menores de separação. Pode-se deduzir que nessa altura do relacionamento os filhos já estão crescidos e o casal já está se conhece o suficiente para superar os conflitos e discordâncias.

No segundo casamento as mulheres estão se separando mais que os homens, numa diferença de apenas 2 pontos percentuais. Isto demonstra que as mulheres estão mais volúveis ou insatisfeitas com os relacionamentos do que os homens, pelo menos nesse quesito. Nessa pesquisa de Jordão, verifica-se que caiu o mito de que para o casamento durar é preciso morar juntos para um conhecer o outro melhor, à moda dos países nórdicos.

Féres-Carneiro (2010) aponta que, na sociedade contemporânea, os divórcios aumentaram, porém isso não significa o desprezo ao casamento, mas, ao contrário, sua valorização. A autora parte da hipótese que o casamento ainda é uma instituição fundamental para a maioria das pessoas, pois quando o matrimônio não corresponde às expectativas do casal, ocorre o divórcio.

Os casais estão se divorciando porque esperam mais de seus casamentos, iniciando, então, uma busca por novas relações e, se possível, outro casamento. No passado, não muito distante o divórcio era socialmente um tabu; a mulher separada ou divorciada era considerada de segunda ou terceira classe. Os homens, por seu turno, na suposição do IBGE (2007), estão medindo o divórcio também pelo interesse no recasamento, haja vista o crescente índice de homens divorciados que casam novamente.

Segundo Medina (2005), entre as transformações ocorridas nas famílias tem-se: controle da natalidade (Em média, a mulher hoje tem menos filhos); prolongamento do tempo de vida (aumento progressivo no número de idosos); igualdade entre sexos (ruptura do quadro tradicional provedor); clima de incerteza (liberdade individual de movimentos e incerteza no relacionamento familiar). O que significa que o mundo atual de economia globalizada, incerta, imprevisível, fluida, contingencial, e também de grandes transformações culturais, tecnológicas, influenciou no desmoronamento de velhos paradigmas ou padrões familiares; as relações de gênero se modificam tendo caminhado a passos largos para a liberdade, individualidade e subjetividade. Mesmo as mulheres que ficam mais

tempo no lar desfrutam de uma gama formidável de informações, devido ao também formidável avanço das tecnologias da comunicação e da informática.

4.3

Escritório de assistência jurídica (EAJ) da universidade uninorte: o olhar do usuário

A preocupação com os direitos humanos sempre foi uma realidade em vista das desigualdades sociais, levando a sociedade a procurar meios de proteger os desafortunados. No passado o apoio às carências dos menos favorecidos ficava por conta da beneficência, do altruísmo, da caridade. Inspirado nas doutrinas de Bem-estar social muitos Estados passaram a assumir oficialmente a responsabilidade antes relegada às contingências e boa vontade da filantropia; a assistência jurídica é parte dessa responsabilidade estatal que veio garantir a aplicação da lei.

O acesso à justiça foi uma maneira de efetivar a garantia dos direitos do cidadão. O acesso à justiça, no Brasil, passou a representar um dos temas nacionais mais importantes, devido, principalmente, às inúmeras reformas ocorridas na sociedade brasileira; os debates vão desde o significado de acesso à justiça até acerca dos meios para sua obtenção e os obstáculos enfrentados.

Primeiro atendimento no EAJ

Para as pessoas menos favorecidas o amplo acesso à justiça através de profissionais plenamente capacitados é fundamental, tão importante quanto o acesso à saúde, à educação, à moradia e outros. O Serviço Social é parte indispensável nesse processo, haja vista que contribui, a partir de seu conhecimento específico, para a construção de novas alternativas de ação no campo jurídico. O acesso à justiça tem sido considerado pelos teóricos das Ciências Jurídicas como um direito fundamental, uma vez que dele dependem todos os outros direitos.

Na opinião dos entrevistados no primeiro atendimento no EAJ eles se sentiram:

Segura. Fiquei segura quando eu vim aqui, quando eu fui atendida pela doutora; como cidadã eu não gostaria de ter vindo, mas como foi preciso eu vim. Mas como cidadã me senti muito bem atendida (R.C.)

“Eu me senti bem, né? eu fui respeitada, né? e eu só tenho a agradecer a todos, né?” (P.)

“Com toda sinceridade, eu não estava esperando, assim, esse atendimento todo que eu recebi, na, na verdade. Eu, não acreditava muito, porque já tinha passado por outras situações e até amigos advogados falaram que ia ser difícil. Mas, aqui, foi, foi tudo de bom” (A.).

“Bem atendido” (J.H.S.).

R.C. afirma que não gostaria de chegar a esse ponto, isto é, ter de procurar o Poder Judiciário através da EAJ ou de qualquer outro serviço semelhante. Apesar desse *porém* agora sente-se segura com o atendimento de qualidade do EAJ, percebendo também um resgate em sua cidadania. P. sentiu-se respeitada no atendimento, e respeito é um dos requisitos para que o cidadão de direito se sinta cidadão de fato. A. confessa que não esperava um atendimento de qualidade como o que recebeu do EAJ, possivelmente pelo que costuma ouvir sobre o serviço público brasileiro. J.H.S. foi sucinta na sua demonstração de satisfação com o serviço do EAJ.

Isto significa que, o trabalho desenvolvido pelo EAJ tem se dado de forma apropriada conveniente e oportuna especialmente no campo do resgate da cidadania, por possibilitar o acesso à justiça de forma correta e promovendo o atendimento digno as classes populares. A fala dos entrevistados mostra que, ao serem tratados de forma respeitosa e “bem atendidos”, eles se sentiram como “cidadãos”.

Um segundo aspecto que aqui merece destaque é que, para o quadro atual do Poder Judiciário brasileiro, que enfrenta avalanches diárias de processos que se acumulam, tornando a Justiça do país extremamente morosa e ineficiente, principalmente para a população pobre que não tem condições próprias para constituir um advogado e acompanhar o processo, o trabalho desenvolvido pelo EAJ tem-se mostrado um serviço prioritário, especialmente no campo do direito das classes populares à justiça.

Acesso ao escritório de assistência jurídica

O acesso à justiça pode ser encarado como o mais básico dos direitos humanos, sendo requisito fundamental de um sistema jurídico moderno e igualitário; seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica, haja vista que está se tornando também o ponto central da moderna processualística.

Gráfico 6- Quanto o acesso ao EAJ



Fonte: Pesquisa de campo.

No Gráfico nº 6, 100% dos entrevistados afirmaram que não tiveram dificuldade de acesso ao EAJ. Segundo Filho (2006), ser cidadão significa ter direitos e deveres dentro da sociedade. A cidadania parte do princípio de que todos os homens são iguais perante a lei, sem discriminação de raça, credo ou cor, tendo direito à educação, saúde, habitação e lazer.

Segundo Marshal (1967), o conceito de cidadania comporta três dimensões: direitos civis, direitos políticos e direitos sociais. Foram necessários três séculos para incorporar os direitos civis, políticos e sociais ao direito de cidadania, sendo que tais direitos devem estar vinculados, numa relação recíproca. Não obstante, sabe-se que isto não acontece no Brasil já que tais direitos dependem de forças econômicas, culturais e políticas para se efetivar.

Além de proporcionar, aos cidadãos que recorrerem ao poder judiciário, fácil ingresso em juízo, imprescindível é que o processo ofereça às partes

resultados efetivos, capazes de reverter situações injustas e desfavoráveis de forma rápida e transparente, diminuindo, por consequência, os resíduos externos e prejudiciais ao processo. Esta é a idéia da efetiva prestação da tutela jurisdicional, coincidente com a da plenitude do acesso à Justiça.

Dessa forma, mesmo que fosse identificada uma demanda bem maior de EAJ e serviços similares, valeria a pena investir mais, haja vista que os custos seriam menores. O acesso à justiça através de Escritório Modelo, o qual é oferecido pelas instituições educativas tem o objetivo de servir a população e propiciar ao acadêmico de direito a oportunidade de lidar com a prática jurídica.

O resultado apresentado anteriormente, mostra que 100% dos entrevistados afirmam terem tido o acesso facilitado no EAJ, o que pode ser reforçado pelos depoimentos sobre o tipo de atendimento recebido.

“Muito bom. Todas às vezes que eu vim me atendiam com muita atenção e sempre eu era atendida” (R.C., feminina).

“Eu achei muito bom” (P., feminina).

“É, muito bom, pois próprio... Aqui, no caso da UNINORTE me atenderam super bem, até hoje não tenho nada a reclamar” (A., masculino).

“Bom” (J.H.S., masculino).

R.C. afirma que todas as vezes que foi atendida foi bem tratada pelo pessoal do EAJ; P. igualmente achou muito bom; A. não tem nada a reclamar; J.H.S., mesmo se exprimindo com economia, também achou bom. Tendo em vista que cidadania é a garantia dos direitos civis, políticos e sociais, pode-se dizer que o EAJ vem colaborando com um acesso aos direitos proporcionando a justiça procurada, cumprindo seu papel com eficiência, acolhendo os litigiosos de forma mais facilitada e informal que a forma tradicional do Poder Judiciário. O EAJ atua principalmente em atendimentos que seriam impossíveis pelos canais tradicionais, isto é questões familiares comuns entre a população pobre.

Para Gonçalves (2005), excelência no atendimento é fundamental. Não adianta focar, apenas, nos produtos e na propaganda, pois a realidade só é percebida no momento em que se interage com as pessoas que trabalham nas empresas, atendendo ou não as necessidades e expectativas dos clientes.

A qualidade no atendimento é um quesito indispensável quando se trata de serviços. Cliente algum tolera mau humor, indiferença, desatenção e, muito menos

má vontade e grosseria. Cada vez mais o consumidor se torna consciente de seus direitos declarados ou implícitos.

4.4 Resolução do processo

No que se refere à fácil resolução do processo alguns depoimentos foram bastante representativos:

Não, porque a pessoa na qual eu vim aqui, não facilitou pra mim. Não foi o atendimento da EAJ que tornou difícil, no meu caso, foi o meu ex-companheiro... que não aceitava o que eu vim aqui pedir de direito. Ele não queria entrar num acordo comigo. O processo transcorreu fácil, eu acho que foi fácil, porque os advogados me deram muita atenção e apoio (R.C.).

O depoimento de *R.C.* vai apontar especialmente para dois aspectos importantes sobre o processo judicial: o campo da ação jurídica em si e as relações dos sujeitos envolvidos. Muitas das causas jurídicas abarcam interesses e conflitos de relações envolvidas, sejam de trabalho, familiares. No caso de *R.C.* ela explicita que o maior problema não estava na questão jurídica em si, mas na relação familiar que envolvia o processo jurídico. Desta forma, não se pode pensar que o processo jurídico e a sua finalização significa para o usuário exclusivamente um ato criminal, civil, mas um processo que traz à tona antigas relações familiares.

Nessa perspectiva, Rios-González (2004), com mais de 30 anos de experiência profissional no trabalho de orientação e terapia familiar, atendendo famílias nos mais diversos países da Europa e América Latina, refere que “a situação atual obriga a uma análise da realidade das famílias no mundo moderno, sem estigmatizar nem julgar, já que existe uma crise do modelo tradicional de família, mais do que uma ‘crise da família’.

“Foi fácil; foi rápido, né? eu adquiri o que tava querendo, né? não tudo, mas a gente entramos num acordo eu e o pai da minha filha” (P.).

Foi fácil..., houve uma certa dificuldade em relação as duas pessoas pelo momento que estavam passando. Acredito que mais foi sucesso. Dificuldade não teve uma... uma assim, tipo bateu algo de começo e se resolver logo a situação, deu um certo trabalho, em entrar em acordo. Não, não foi um pouco difícil foi um processo de fácil resolução (A.)

“Fácil; pode ser que não; não está sendo dentro do andamento, creio que a advogada está fazendo um bom trabalho” (J.H.S.).

É importante ressaltar que a “resolução do processo”, de acordo com as palavras de A. “[...] Dificuldade não teve uma... uma assim, tipo bateu algo de começo e se resolver logo a situação, deu um certo trabalho, em entrar em acordo. Não, não foi um pouco difícil foi um processo de fácil resolução” não quer dizer algo definitivo, coisa julgada. A fala do entrevistado evidencia o valor que teve em sua vida o acesso à justiça, mas também ressaltam a importância dos processos jurídicos terem sido concluídos. Sendo assim, no que se refere à garantia da cidadania, no campo da justiça, o acesso à justiça é uma via de fundamental importância, como também, a sua concretização.¹⁰

R.C. refere que os advogados do EAJ deram toda a atenção e apoio apesar da oposição do ex-marido aos seus objetivos. Para P. tudo transcorreu com rapidez e facilidade; conforme A., pelo que se pode deduzir globalmente de suas palavras, a EAJ cumpriu sua missão com ela de modo satisfatório, sendo que quem complicou a questão foi o ex-cônjuge, da mesma forma que a entrevistada R.C. De acordo com J.H.S., apesar de ter feito afirmações paradoxais ficou claro que a advogada fez um bom trabalho.

Estes depoimentos mostram que uma disputa judicial significa que não houve conciliação extrajudicial e amigável; conseqüentemente significa também que os dois precisam ceder um pouco frente à Justiça, e isto, por certo, torna impossível a satisfação completa de ambos os litigantes.

Para Cappelletti (1992, p.83), o elemento primário da Justiça é o povo, com todos os seus traços culturais, econômicos e psicológicos. Ademais nessa visão realística, adquirem relevo as instituições e processos. O resultado do enfoque do acesso à justiça é uma concepção “contextual” do direito, a qual reflete uma

¹⁰De acordo com Mazzili (1998) coisa julgada é a imutabilidade dos efeitos da sentença, obtida através do trânsito em julgado. Diz este mesmo autor que toda sentença, independentemente de ter transitado em julgado, é apta a produzir efeitos jurídicos; coisa julgada é apenas a imutabilidade desses efeitos, ou seja, uma qualidade que esses efeitos adquirem com o trânsito em julgado da sentença, por meio da qual se impede que as partes discutam a mesma causa novamente.

mudança mais ampla de perspectiva no trato do Direito, em que a tradicional visão normativista dá lugar ao fenômeno jurídico social, característica marcante do conceito de acesso à justiça. Dessa forma, a meta é reconhecer a insuficiência da simples distribuição formal de direitos, igualdade e justiça, conceito e realidade que mantém o Direito atuando como simples mantenedor do *status quo*.

4.5 Caminho de acesso à justiça

As transformações sociais e o surgimento de novas necessidades deixam transparecer o anseio pela dignidade humana associado diretamente ao exercício dos direitos humanos e sociais, ao exercício da cidadania. A cidadania passa a ser percebida como um novo paradigma para a proteção e promoção dos direitos da pessoa humana, entre eles o acesso à justiça. Figueiredo (2001) revelou que 33% da população não utilizam a justiça porque não sabem ou não conhecem seus direitos. Atualmente sabe-se que há uma conscientização muito maior por parte da população sobre seus direitos, desencadeada principalmente pelos meios acadêmicos e pelas mídias.

No que se refere ao trabalho jurídico como uma via de acesso à cidadania, desenvolvido pelo Escritório de Assistência Jurídica (EAJ) da UNINORTE, os entrevistados fizeram as seguintes afirmações:

“Com certeza foi sim, porque me orientou, eu não tinha orientação a respeito do que eu estava querendo” (R.C.)

“Foi sim, porque eu fiquei satisfeita, né? com o atendimento, né? o meu processo foi rápido agilizado, estou satisfeita” (P.)

“Com certeza, num momento em que eu estava com certa dificuldade de encontrar as pessoas adequadas, né? Pessoas capacitadas, eu fui bem indicado no momento e graças a Deus tá ocorrendo tudo na lei mesmo” (A.)

“Foi, foi o caminho” (J.H.S.)

R.C. valorizou, de imediato, a informação e a orientação, o caminho a seguir para a vitória sobre os objetivos. P. destacou a satisfação de seus objetivos,

através do atendimento da EAJ, considerando este um caminho eficaz de acesso à Justiça. A. afirma que o EAJ foi o caminho para encontrar as pessoas certas, capacitadas a ajudá-lo; J.H.S. afirma que a EAJ foi o caminho que procurava para resolver seu problema. As falas mostram que tudo se torna funcional e fluente quando se tem em mente que “o difícil é fazer fácil”. Neutralizando-se o máximo possível a burocracia, a pompa, a intimidação e o autoritarismo. O que parece importante aqui destacar é que o acesso à justiça realizado pelo EAJ foi percebido sob dois prismas: como um campo que oferece informações e, o outro, se refere mais especificamente à atuação do advogado.

O acesso à justiça é considerado para alguns juristas não apenas o acesso aos Tribunais, mas principalmente o acesso ao Direito e este passa pela conscientização dos direitos de cada cidadão o que lhe dará uma mentalidade de luta por esses direitos. Ao possibilitar o real acesso à justiça garante-se que outros direitos sejam efetivados.

Desta forma, pode-se perceber que o acesso à justiça, que é uma proposta dos escritórios modelos, vem possibilitar o maior acesso à cidadania, tanto no que diz respeito ao acesso ao Direito por meio de informações quanto pela solução dos conflitos em si, ambos os serviços prestados com afinco e dedicação pelo EAJ, conforme pode-se perceber pelas respostas dos entrevistados até o momento.

Sem dúvida, as pessoas necessitam ter conhecimento de seus direitos para que possam reivindicá-los e, essa necessidade ganha uma importância ainda maior para um país como o Brasil, que figura entre aqueles com os piores níveis educacionais e de pior qualidade.

Trata-se de pessoas que não têm condições sequer de ser partes, são os “não-partes” ou “menos favorecidos”; são pessoas absolutamente marginalizadas da sociedade, porque não sabem nem mesmo os direitos que dispõem ou de como exercê-los; constituem o grande contingente do Brasil (Carneiro, 2000, p. 58).

O acesso tradicional à justiça no Brasil é complexo e dispendioso até mesmo para as classes médias que têm muita dificuldade para suportar o custeio de um processo, o que poder-se-ia dizer então sobre as dificuldades das pessoas das classes populares entrevistadas na pesquisa de campo da presente dissertação.

4.6 Pontos positivos e negativos no atendimento

Os problemas das pessoas devem ser olhados e entendidos no contexto de sua dinâmica familiar e cotidiana, situando o olhar também para a macroestrutura e tudo aquilo que influencia as relações intra-familiares, indo além das teorias centradas apenas no indivíduo. Observar e compreender a dinâmica relacional de cada família atendida pode ser um fator decisivo para a busca de soluções mais compatíveis com as condições e disponibilidade do grupo familiar em quaisquer situações.

Quanto aos pontos positivos e negativos no atendimento desenvolvido pelo EAJ, os entrevistados fizeram as seguintes afirmações:

“Positiva foi que quando eu vim fui bem atendida, o trâmite do meu processo foi muito rápido; o que foi demorado foi a documentação lá no Tribunal, então, aqui no EAJ eu me senti muito bem atendida por todos” (R.C.)

“Tem coisa positiva no atendimento, o respeito que a advogada tem pela gente, né? Os atendentes, tudo positivo; eu não achei nada negativo no atendimento” (P.)

“Eu, no negativo não encontrei nada; encontrei muito positivo, até as pessoas que me atenderam no momento me passam muita segurança, então não tinha nada de negativo. Acho que quando você chega num setor, num local que passa energia positiva que as pessoas queiram resolver o teu processo realmente é aqui que te deixa mais tranquilo” (A.)

“Positivos, são os interesses das pessoas; aqui elas demonstram bastante interesse pelo processo da gente. Negativos é porque a gente sabe que não é fácil a gente tem que dar muito apoio, os advogados; eles querem mais tempo com os clientes que não são..., que são de fora” (J.H.S.)

R.C. aprovou o serviço do EAJ, porém desaprovou a qualidade do serviço do Poder Judiciário pela demora da documentação. *P.* Só encontrou positividade no serviço EAJ. O entrevistado *A.* e o entrevistado *P.* não encontraram nada negativo no atendimento ou no serviço EAJ, pronunciando palavras tais como segurança, energia positiva, tranquilidade. *J.H.S.* valorizou de forma positiva o interesse do agente do EAJ e mencionou como negativo o tempo necessário com “o pessoal de fora”, possivelmente referindo-se às distâncias do interior do Amazonas.

A verbalização dos entrevistados mostra o valor da abordagem e das atitudes no EAJ, o que proporciona um clima e um ambiente amigável, confiável, solidário. Os entrevistados se exprimem numa linguagem simples, sem a sofisticação e a erudição da gramática normativa, simplicidade esta que a autora da presente pesquisa fez questão de manter original. Porém, percebi sinceridade e gratidão em suas palavras.

Os entrevistados demonstraram satisfação com o acolhimento EAJ através de expressões tais como: “muito rápido”; “muito bem atendida”; “coisa positiva no atendimento”; “me passam muita segurança”; “passa energia positiva”; e tantas outras palavras de gratidão que tornam o trabalho no EAJ muito gratificante e compensador.

Alguns obstáculos são vistos por alguns teóricos do campo jurídico como impedimentos para o acesso à justiça e à cidadania; eis algumas opiniões, conforme foi verificado no embasamento teórico deste trabalho: o sistema educacional, os meios de comunicação e a quase inexistência de instituições encarregadas de prestar assistência jurídica preventiva e extrajudicial; lentidão ou morosidade do processo brasileiro; número insuficiente de juízes para atender a crescente demanda; número de juízes no Brasil é muito inferior aos padrões ideais.

E também: condições de trabalho dos juízes; o excesso de processos para cada um; formalismo exagerado existente nas leis e códigos; quantidade exagerada de recursos; modelo jurídico brasileiro centralizado no Estado (monismo); ritualização burocrática; comprometimento com os “donos do poder”; falta de meios materiais e humanos; falência de ordem jurídica estatal; cultura jurídica positivista e dogmática; órgão elitista; órgão ocultado pelo pseudoneutralismo e pelo formalismo pomposo; submissão aos ditames da ordem dominante; ritualismo burocrático-procedimentais onerosos, falta de acesso da imensa maioria da população de baixa renda; grande dificuldade de identificar os destinatários da Defensoria Pública.

Entretanto, o que se pode verificar através das entrevistas é que as dificuldades existem, mas não aparece como obstáculos efetivos de acesso à justiça. Na fala dos entrevistados há uma ênfase na questão do bom atendimento, entretanto ressaltam que as maiores dificuldades estão no próprio relacionamento conflituoso entre as partes, foi mencionado também algumas dificuldades no

cumprimento daquilo que ficou estabelecido no EAJ. Cappelletti (1992) mostra em seus estudos alguns obstáculos tais como: econômicos, sócio-culturais, entretanto nem todos estes obstáculos foram ressaltados pelos entrevistados.

Afirma Cappelletti (1992, p. 87): “por ‘obstáculo processual’ entendo o fato de que, em certas áreas ou espécies de litígios, a solução normal – o tradicional processo litigioso em juízo – pode não ser o melhor caminho para ensejar a vindicação efetiva de direitos”. Assim, buscaram-se meios alternativos aos procedimentos usuais, tais como a arbitragem, a conciliação e a mediação.

Apesar de não haver dúvidas de que o Poder Judiciário brasileiro não serve de exemplo para o mundo, nem tudo está perdido; verificou-se o grau de satisfação dos clientes do EAJ. Mais pesquisas sobre o tema poderão contribuir para que os escritórios modelos se multipliquem para que o judiciário possa manter a população informada dos direitos que possui e de como reclamá-los.

De acordo com Sasaki (2010), é preciso que sejam criados projetos visando divulgar, principalmente, à população mais carente, sobre o funcionamento dos Juizados Especiais, em linguagem acessível, a fim de que se conquiste o pleno acesso à justiça, pois não se pode nutrir afeição por aquilo que não se conhece.

Ainda de acordo com o autor, é mediante a informação e pleno conhecimento do Direito que se alcançará esse instrumento de acesso à ordem jurídica justa, finalidade da Lei que instituiu os Juizados Especiais, diminuindo-se, conseqüentemente, o número de excluídos da justiça. Entra então em questão o sistema das pequenas causas, o qual segundo Dinamarco (2002) pretende atrair para o campo da atuação jurisdicional os conflitos antes não jurisdionalizados e que ou não eram resolvidos ou eram resolvidos em sede imprópria, buscando-se estabelecer um clima generalizado de confiança no Poder Judiciário e, mais além, de segurança social e insatisfações eliminadas.

É lógico que pode haver imperfeições na EAJ e nos escritórios modelos, de modo geral, já que a qualidade total, ou defeito zero, não se alcança do dia para a noite. Entretanto, trata-se de um modelo que está dando certo e que pode perfeitamente ser aperfeiçoado. Para que possa se dar um salto em direção a universalização do sistema em foco é necessário que se acelere os passos em direção ao um modelo descentralizador e anti-burocrático; o aperfeiçoamento do EAJ depende mais de fatores extrínsecos, relacionados ao Estado e às vontades políticas, do que à variáveis intrínsecas.