

A experiência do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo na concretização do acesso à justiça em tempos de pandemia.

Outros temas relacionados à Administração da Justiça

Thaís Amoroso Paschoal (Universidade Positivo)

Eduardo Faria Silva (Universidade Positivo)

RESUMO: O trabalho pretende relatar a experiência do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo em 2020 e 2021, a partir das boas práticas adotadas em razão da pandemia da COVID-19 e do trabalho remoto. Essa experiência foi adotada para viabilizar a continuidade das atividades do Núcleo de Prática Jurídica durante a pandemia e o atendimento remoto à população atendida. A prática resultou numa mudança na gestão do Núcleo de Prática Jurídica durante a pandemia, e possibilitou o atendimento jurídico à comunidade utilizando meios e tecnologias de informação e comunicação, facilitando o acesso à justiça mesmo com a suspensão das atividades presenciais na Universidade e no Poder Judiciário. Ainda assim, os impactos foram significativos. Em tempos normais, o Núcleo de Prática Jurídica atende cerca de 9.000 pessoas por ano. Com a pandemia e o atendimento remoto, esse número caiu para cerca de 2.500 pessoas. Atribui-se a essa queda alguns fatores como a exclusão digital; a dificuldade de parte dos atendidos às ferramentas tecnológicas e as dificuldades decorrentes do atendimento remoto.

Palavras-Chave: Acesso à justiça; pandemia da Covi-19; Núcleo de Prática Jurídica.

Introdução

Os escritórios modelo (ou Núcleos de Prática Jurídica) das faculdades de Direito ocupam importante espaço na facilitação do acesso à justiça. Os órgãos acabam por servir de apoio à Defensoria Pública, órgão responsável pela “orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados” (art. 134 da Constituição Federal) e que, em muitas Comarcas, não tem condições de atender a população vulnerável. De fato, dados divulgados pelo IPEA e pela ANADEP (2013) evidenciam que a Defensoria Pública está presente em apenas 28% das Comarcas do país.

Em regra, o atendimento nesses espaços ocorre de forma totalmente presencial, seja porque a atividade se insere nas rotinas de aprendizado prático dos cursos de Direito, seja porque a comunidade atendida pelos Núcleos, em regra, tem maior facilidade com o atendimento presencial.

Esse quadro, porém, se modificou significativamente com a pandemia da Covid-19. No início de março de 2020, com o imediato fechamento de todos os espaços e a decretação da quarentena, todas as instituições de ensino (assim como os órgãos do Poder Judiciário) fecharam seus espaços e iniciaram, a toque de caixa, o atendimento remoto.

No específico caso dos Núcleos de Prática Jurídica, esse atendimento remoto não ocorreu de imediato, tendo em vista que o Ministério da Educação somente autorizou a realização das atividades remotas de Estágio Obrigatório em junho de 2020, por meio do Parecer CNE/CP n. 5/2020.

Neste momento, o Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo iniciou o atendimento remoto à população, a partir de metodologia que levou em consideração, acima de tudo, as dificuldades tecnológicas de seus atendidos.

É esta a experiência que se pretende relatar neste trabalho.

1. O Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo e a efetivação do acesso à justiça

O Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo é o órgão que coordena e executa as atividades de prática e extensão no âmbito do curso de Direito. Uma dessas atividades consiste na Assistência Jurídica Gratuita, projeto que há mais de 15 anos atende as pessoas que não têm condições financeiras de contratar um advogado. Esse atendimento sempre ocorreu de forma presencial, em 4 (quatro) locais diversos em Curitiba/PR: dois Escritórios Modelo, localizados dentro dos *campi* da Universidade; um Posto Avançado localizado nos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública; e um Posto Avançado localizado nos Juizados Especiais Federais. Em todos estes espaços, a estrutura é de um verdadeiro escritório de advocacia, com advogados da Universidade que atendem a população, atividade em que são inseridos os estudantes dos últimos anos do curso de Direito. Os espaços atendem diversas áreas (Civil, Família, Penal, Previdenciário etc.) com atuação na Justiça Comum, Justiça Federal, Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública e Juizados Especiais Federais.

A atividade possibilita a prática da responsabilidade social de proporcionar serviços jurídicos gratuitos a pessoas em situação de vulnerabilidade social, além de prestar apoio a políticas públicas do sistema de justiça na resolução de conflitos. Possui uma dimensão transformadora, possibilitando uma relação dialógica entre universidade e sociedade, buscando mudanças sociais. O projeto, assim, possibilita a concretização de uma função pedagógica, e de uma função social, contribuindo para a concretização de direitos e o desenvolvimento de uma sociedade justa e solidária.

A atividade possibilita, ainda, a concretização de um dos objetivos da Educação para o Desenvolvimento Sustentável, ligada à Agenda 2030, em especial o ODS 16, voltada à promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, do acesso à justiça para todos e à construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

A concretização do acesso à justiça depende de um olhar que se inicia muito antes do ingresso no Poder Judiciário, abrangendo questões relativas à acessibilidade linguística e estrutural, num constante problema em movimento (Fullin, 2013). Como uma das autoras deste relatório já teve a oportunidade de afirmar,

O acesso à justiça começa fora do Judiciário. Significa dizer que antes de se pensar em ferramentas que permitam uma prestação jurisdicional adequada, efetiva e tempestiva, é essencial que se possibilite aos titulares a compreensão dos seus direitos e os meios necessários para que possam levar adequadamente suas demandas ao Poder Judiciário [...] Num segundo momento, e já com um olhar “porta adentro” do Poder Judiciário, o acesso à justiça depende da prestação de uma tutela jurisdicional adequada e efetiva .

Também aí a informação assume especial relevância. Afinal, a parte deve estar devidamente informada dos rumos do seu processo, para tomar todas as decisões necessárias à prestação da tutela. É fundamental, nesse ponto, a ideia de autonomia e acessibilidade, inclusive linguística, além da adequação da estrutura do Judiciário para a realização de audiências e a prática de outros atos que envolvam coletividades, fatores fundamentais para a garantia do pleno acesso. Quando não atendidos, esses fatores revelam o sistema de justiça como espaço onde a fragilização democrática se destaca, evidenciando a dificuldade do Poder Judiciário em lidar com a pluralidade. (Paschoal, 2020).

Adota-se, aqui, a concepção redistributiva de acesso à justiça de Galanter (2015), na medida em que “a modificação de pontos sensíveis entre os interesses favorecidos e a distribuição de recursos para a mobilização de grupos menos favorecidos, ambos estreitamente ligados com as mudanças das tecnologias de comunicação, trazem novas queixas de injustiça para a agenda social”.

Para Pessoa (2017),

O acesso à justiça surge como demanda da sociedade moderna em busca de um Judiciário que receba os conflitos e os trate de forma digna. Existe inicialmente a procura por uma resolução instrumental das ações pela justiça, mas, em um segundo momento, a busca pelo judiciário vai além da procura pelas portas da justiça, a procura passa a ser também por um acesso digno e humanizado.

Para Santos (1986),

Estudos revelam que a distância dos cidadãos em relação à administração da justiça é tanto maior quanto mais baixo é o estrato social a que pertencem e que essa distância tem como causas próximas não apenas factores económicos, mas também factores sociais e culturais, ainda que uns e outros possam estar mais ou menos remotamente relacionados com as desigualdades económicas. Em primeiro lugar, os cidadãos de menores recursos tendem a conhecer pior os seus direitos e, portanto, a ter mais dificuldades em reconhecer um problema que os afecta como sendo problema jurídico. Podem ignorar os direitos em jogo ou ignorar as possibilidades de reparação jurídica. Caplowitz (1963), por exemplo, concluiu que quanto mais baixo é o estrato social do consumidor maior é a probabilidade que desconheça os seus direitos no caso de compra de um produto defeituoso. Em segundo lugar, mesmo reconhecendo o problema como jurídico, como violação de um direito, é necessário que a pessoa se disponha a interpor a acção. Os dados mostram que os indivíduos das classes baixas hesitam muito mais que os outros em recorrer aos tribunais, mesmo quando reconhecem estar perante um problema legal [...] o reconhecimento do problema como problema jurídico e o desejo de recorrer aos tribunais para o resolver não são suficientes para que a iniciativa seja de facto tomada. Quanto mais baixo é o estrato socio-económico do cidadão menos provável é que conheça advogado ou que tenha amigos que conheçam advogados, menos provável é que saiba onde e como e quando pode contactar o advogado e maior é a distância geográfica entre o lugar onde vive ou trabalha e a zona da cidade onde se encontram os escritórios de advocacia e os tribunais”.

É neste contexto que o Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo atende a população que não tem condições de contratar um advogado para defesa de seus direitos. Esse atendimento tem por objetivo viabilizar a superação dos obstáculos ao acesso à justiça, sejam aqueles já vislumbrados por Cappelletti e Garth (1978) no clássico Relatório que resultou do Projeto Florença, sejam aqueles identificados atualmente, necessários à concretização do acesso à justiça redistributivo, a partir das ideias de Galanter, citadas acima. Sem dúvida, a superação dos obstáculos estruturais (inclusive tecnológicos) ao acesso à justiça integra esse objetivo.

2. A assistência jurídica gratuita em tempos de pandemia

Com a pandemia da Covid-19, o atendimento presencial do Núcleo de Prática Jurídica foi suspenso, em razão das medidas de isolamento social. Assim, foi fundamental desenvolver métodos que possibilitassem a continuidade dessas atividades, de forma a contribuir para a prestação adequada da tutela aos direitos pelo Poder Judiciário, garantindo o acesso à justiça por meio de métodos que viabilizassem uma contribuição com o sistema de justiça e os jurisdicionados. De fato, a concretização do acesso à justiça, na perspectiva defendida no tópico anterior, depende da criação de condições estruturais para a acessibilidade, o que impõe a adoção de ferramentas que auxiliem na superação das barreiras tecnológicas, considerando, em especial, os níveis de exclusão digital no Brasil (IBGE, 2018).

Nesse sentido, a partir de 15 de junho de 2020 (quando o Ministério da Educação autorizou a realização de estágios obrigatórios nos cursos por meio da tecnologia da informação e comunicação), o Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo criou uma metodologia e um fluxo inovadores que usam a tecnologia e dão aos cidadãos todo o suporte para acesso ao atendimento jurídico. Assim, contribui-se para a concretização do acesso à justiça, mesmo neste período de isolamento social e suspensão de atividades presenciais, ao mesmo tempo em que se auxilia os atendidos na superação de eventuais dificuldades tecnológicas para este acesso.

Tão logo houve a suspensão das atividades presenciais, foi necessário pensar numa forma de viabilizar a continuidade do atendimento à população, que há anos conta com o atendimento gratuito do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo. O primeiro desafio foi criar uma metodologia que permitisse o acesso por aqueles que, eventualmente, tivessem alguma dificuldade tecnológica. O segundo, foi aguardar a autorização do Ministério da Educação para que os alunos supervisionados pudessem ser incluídos nessa prática e, então, viabilizarmos que mais pessoas fossem atendidas.

Assim é que a primeira ferramenta pensada foi o *whatsapp*, utilizado por inúmeras pessoas, sem a necessidade de um computador. Isso possibilitou que inúmeros cidadãos entrassem em contato com o NPJ de forma muito facilitada.

Partiu-se, então, para a definição de uma plataforma a ser utilizada para os atendimentos. Era importante que se tratasse de uma plataforma que comportasse a presença do atendido, dos alunos e advogado supervisor. Como a Universidade utiliza o *teams*, decidiu-se buscar a implementação dos atendimentos por meio desta ferramenta.

Verificou-se, desde logo, que muitas pessoas tiveram dificuldades de acesso. De outro lado, sabia-se que o acesso a esta plataforma poderia ocorrer, até mesmo, por meio do celular. Assim, foi desenvolvido um fluxo em que uma nova etapa foi criada, antes do efetivo atendimento: a secretaria do NPJ entra em contato com o cidadão, para uma espécie de "teste de link", em que todo o suporte é dado para que o acesso ao *teams* possa ocorrer, desde orientações simples até o auxílio específico para uso de alguma funcionalidade da ferramenta.

Com isso, no momento do atendimento, o cidadão não tinha dificuldades para ingressar na sala e poder narrar seu problema aos alunos e advogados, para receber a devida orientação jurídica. Por fim, para aqueles que não conseguiram o acesso ao *teams*, criou-se outras formas de atendimento. Em alguns casos, por email, com o envio de todos os documentos e uma descrição do problema. Em outros, um contato telefônico é realizado pelo advogado, para compreender o problema e auxiliar o cidadão no que fosse possível. Isso ocorreu, por exemplo, com o caso de uma pessoa idosa que não tinha acesso a email ou *whatsapp*. Ele procurou a ouvidoria da Defensoria, que entrou em contato com o Núcleo de Prática Jurídica fornecendo seu telefone e, com isso, conseguimos falar com ele para que o atendimento fosse realizado.

Vale frisar, porém, que na grande maioria dos casos, o atendimento foi possível pela plataforma, em razão do apoio fornecido pela secretaria previamente ao atendimento.

Em resumo, portanto, foi criado o seguinte fluxo:

a) Os telefones do Núcleo de Prática Jurídica – os mesmos utilizados para os contatos da população com o NPJ - foram migrados para o *whatsapp*, viabilizando o contato da população por meio dessa ferramenta. Também foi mantido o contato via e-mail;

b) Foi realizada ampla divulgação desse atendimento e dos canais em rádio, televisão, jornais locais, facebook, ouvidoria da Defensoria Pública, fóruns etc.;

c) Ao entrar em contato, o cidadão passa por uma triagem. Uma vez verificada a possibilidade de atendimento, é agendado um horário para tanto;

d) Alguns dias antes do atendimento, o cidadão recebe um link de acesso à plataforma *teams* e um contato da secretaria do Núcleo de Prática Jurídica, para auxiliá-lo a ingressar na plataforma, solucionar eventuais problemas tecnológicos e deixar tudo pronto para que o atendimento possa ocorrer;

e) No dia designado, o atendimento ocorre por videoconferência, sendo realizado pelos estudantes de estágio obrigatório, com a supervisão de um advogado do Núcleo de Prática Jurídica;

f) Os estudantes, então, igualmente supervisionados, elaboram a peça cabível e a ação judicial é proposta, quando for o caso. Nos casos em que o acesso à plataforma *teams* não for possível, os atendimentos são realizados por e-mail, telefone ou videochamada via *whatsapp*.

3. Resultados

Utilizando a metodologia descrita no item anterior, de junho a dezembro de 2020 foram atendidas 2.467 (duas mil, quatrocentas e sessenta e sete) pessoas, que receberam orientação jurídica; 994 (novecentos e noventa e quatro) ações propostas; e 657 (seiscentos e cinquenta e sete) petições de outra natureza (interposição de recursos, apresentação de defesas; etc.) foram elaboradas. Em 2021, até o momento de entrega deste texto (21.09.2021), foram atendidas 1.510 (mil, quinhentas e dez) pessoas, com o uso desta mesma metodologia.

A ação resulta em impactos positivos, especialmente se analisados a partir da perspectiva da ODS 16 (Agenda 2030) e da Educação para o Desenvolvimento Sustentável. Esses resultados podem ser assim descritos: 1. Contribuição para o acesso à justiça durante a pandemia, por meio do atendimento remoto; 2. Contribuição para a prestação jurisdicional em tempos de pandemia, com o uso de ferramentas tecnológicas e, assim, para a superação de algumas dificuldades tecnológicas postas à implementação da tecnologia no Poder Judiciário (em especial, para a população que tem dificuldades com o acesso digital) (Paschoal 2021); 3. Inserção dos estudantes de Direito nessas ferramentas, contribuindo para o letramento digital e aprendizado do uso de novas tecnologias. Esses estudantes estão, assim, desenvolvendo um

aprendizado prático voltado à facilitação do acesso à justiça por meio da tecnologia; 4. Inovações na gestão do Núcleo de Prática Jurídica, viabilizando a criação de novas metodologias que geram impactos diretos no atendimento adequado à população em situação de vulnerabilidade.

Não se desconsidera, porém, as dificuldades verificadas na implementação desta prática.

O maior obstáculo encontrado foi tecnológico, em razão, das dificuldades tecnológicas dos cidadãos, num momento em que todo o atendimento deveria ocorrer à distância. Em poucos dias, um atendimento que era diário, e ocorria em 4 (quatro) espaços diversos simplesmente deixou de existir na forma presencial, em razão do isolamento social, em especial no início da pandemia. Mesmo os telefones não poderiam ser utilizados, pois não havia nenhum colaborador presente para atendê-los.

A primeira dificuldade - possibilitar que os cidadãos conseguissem entrar em contato conosco - foi resolvida de forma relativamente fácil com a instalação dos telefones do NPJ na ferramenta *whatsapp*. Em uma semana, centena de pessoas conseguiram entrar em contato conosco.

A segunda - e talvez maior dificuldade - foi utilizar uma plataforma que viabilizasse os atendimentos, mesmo para aqueles que não tinham acesso à internet num computador. Ao se definir o uso da plataforma *teams* para tanto, logo se viu que seria necessário dar um suporte para que os cidadãos conseguissem realizar este acesso e, também, pensar numa alternativa para aqueles que, mesmo com esse apoio, não conseguissem o acesso. Foi assim que se criou também a possibilidade de atendimento via e-mail e telefone.

Além disso, houve uma evidente redução nos casos atendidos. De fato, em 2018 foram atendidas 9.652 pessoas; em 2019, 8150 pessoas; em 2020, 2.467 pessoas; em 2021 (até o mês de setembro), 1.510 pessoas. Veja-se que o modelo presencial (adotado em 2018 e 2019) resultou em atendimentos em número muito maior àqueles verificados em 2020 e 2021, com uso do modelo remoto em razão da pandemia. Esse decréscimo se deve às dificuldades tecnológicas dos atendidos, além da necessidade de adoção de fluxo para os atendimentos que acabam por dificultar um atendimento contínuo, tal como ocorre no modelo presencial.

De todo modo, sem dúvida a experiência ora descrita demonstrou ser possível contribuir para a efetivação do acesso à justiça em tempos de pandemia, com o uso da tecnologia.

Referências

Cappelletti, M.; Garth, B (1978). *Access to Justice, v. I – a World Survey. Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective – a general report*. Milan: Dott. A. Giuffrè Editore.

Fullin, C. S. (2013). Acesso à justiça: a construção de um problema em mutação. In F. G. Silva, Felipe Gonçalves & J. R. Rodriguez (org.). *Manual de Sociologia Jurídica* (1ª ed., Cap. 12, p. 219-236). São Paulo: SP: Saraiva.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2018). *Pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua - PNAD contínua. Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal*. Brasília: Autor.

- Galanter, M. (2015). Acesso à Justiça em um mundo de capacidade social em expansão. Trad. João Eberhardt Francisco, Maria Cecília de Araújo Asperti e Susana Henriques da Costa. In *Revista Brasileira de Sociologia do Direito*, 2 (1), p. 37-49.
- Moura, T. W. de; Custódio, R. B.; Silva, F. de S; Castro, A. L. M. de (2013). *Mapa da Defensoria Pública no Brasil* (1ª ed.). Brasília: Autores.
- Parecer CNE/CP n. 5/2020. Reorganização do Calendário Escolar e da possibilidade de cômputo de atividades não presenciais para fins de cumprimento da carga horária mínima anual, em razão da Pandemia da COVID-19. Recuperado de https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/pdf/CNE_PAR_CNECPN52020.pdf
- Paschoal, T. (2021). Acesso à justiça, tecnologia, e o nosso realismo esperançoso de cada dia. In L. Fux, H, Ávila & T.N.X. Cabral (org.). *Tecnologia e justiça multiportas* (1ª ed., p. 131-142). Indaituba, SP: Foco.
- Pessoa, O. A. G. (2017) Audiências no juizado especial cível no Distrito Federal: quem fala com quem? (Dissertação de mestrado). Universidade de Brasília, Brasília.
- Santos, B. S. (1986) *Introdução à sociologia da Administração da Justiça*. In *Revista Crítica de Ciências Sociais* 21, pp. 11-44.