

Medindo os impactos da tecnologia sobre o acesso à justiça em tempos de pandemia

Tema de submissão: Outros temas relacionados à Administração da Justiça

Thais Amoroso Paschoal (Universidade Positivo); Olívia Alves Gomes Pessoa (Universidade Positivo)

RESUMO: A pandemia da Covid-19 gerou significativos impactos na garantia constitucional do acesso à justiça, em especial para as pessoas em situação de maior vulnerabilidade. Esses impactos podem ser medidos considerando-se o número de pessoas que buscaram a prestação jurisdicional em 2020, comparativamente ao número de demandas propostas nos anos anteriores. Os dados evidenciam que o uso da tecnologia para a prática dos atos judiciais dificultou o acesso, em especial pela falta de acessibilidade estrutural necessária. A presente pesquisa tem como objetivo analisar esses impactos a partir da atuação do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo, que atende a população de Curitiba/PR em situação de vulnerabilidade. A partir do uso de ferramentas tecnológicas, essa instituição possibilitou que 2.467 pessoas recebessem atendimento jurídico gratuito e, assim, não permanecessem excluídas do sistema de justiça. A ação gera impactos positivos, em especial se analisada sob a perspectiva da ODS 16, da Agenda 2030. De outro lado, evidencia uma redução de cerca de 70% no número de pessoas atendidas na modalidade presencial, fora da pandemia, nos anos anteriores. A metodologia empregada na pesquisa foi a análise quantitativa do número de atendimentos e comparação com os anos anteriores e a abordagem qualitativa com a realização de entrevistas semi-estruturadas realizadas com os atores que participaram dessa ação.

Palavras-chave: Acesso à justiça; pandemia da Covid-19; tecnologia; vulnerabilidade; Núcleo de Prática Jurídica.

Introdução

Este trabalho investiga os impactos do acesso à justiça a partir da atuação do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo, que presta assistência jurídica gratuita para a população de Curitiba/PR que não tem condições de arcar com os custos de um advogado.

No Brasil, ainda é muito comum que as pessoas busquem o atendimento presencial do Poder Judiciário. O mesmo ocorre com entidades que prestam assistência jurídica gratuita, como a Defensoria Pública e os escritórios modelo de faculdades de Direito. Tanto os atendimentos, quanto as audiências, sempre ocorreram na modalidade presencial, salvo casos em que se mostra necessária a prática do ato por videoconferência, como, por exemplo, no caso de oitiva de uma testemunha residente em outra Comarca. Neste contexto, ao menos até o início de 2020, a tecnologia vinha sendo usada com mais frequência, embora de forma muito lenta, por exemplo, na resolução de disputas online.

No entanto, com o início da pandemia de Covid-19, os espaços do Poder Judiciário e de atendimento jurídico à população fecharam e o atendimento passou a ser feito à distância. Por isso, a tecnologia tornou-se essencial.

Há, porém, um grande problema: no Brasil, há altos níveis de vulnerabilidade social. Além disso, sabe-se que 75% das pessoas têm acesso à internet, sendo que, desses 75%, 50% não possuem computador.

Verifica-se, assim, que se, de um lado, o uso da tecnologia é inevitável e pode muito facilitar o acesso à justiça e melhorar o sistema de justiça, de outro, a exclusão digital é um problema social no Brasil. Portanto - e esta é a hipótese deste trabalho, a pandemia da Covid-19 teve impacto no acesso à justiça, especialmente para as pessoas mais vulneráveis no Brasil.

Esse impacto foi medido pelo número de pessoas que acessaram o sistema de justiça em 2020, em comparação com o número de anos anteriores, considerando-se a população atendida no Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo.

A metodologia utilizada na pesquisa foi a análise quantitativa do número de pessoas atendidas e levantamento com os atores que participaram da ação.

1. Problema de pesquisa

A pandemia da Covid-19 gerou impactos na prestação jurisdicional. Com o fechamento dos espaços do Poder Judiciário nos primeiros meses de 2020, a tecnologia passou a ser um importante instrumento para viabilizar a continuidade dessa prestação, permitindo a continuidade da efetivação da garantia do acesso à justiça.

O mesmo ocorreu com inúmeros órgãos e entidades que auxiliam na prestação do acesso à justiça, como a Defensoria Pública ou os escritórios modelos de Universidades. Com o fechamento dos espaços, foi fundamental desenvolver ferramentas que viabilizassem a manutenção da assistência jurídica gratuita remotamente.

Olhando para este cenário, a pesquisa teve por objetivo investigar os impactos da pandemia da Covid-19 na garantia constitucional do acesso à justiça e na gestão da prestação jurisdicional, em especial no que se refere às pessoas em situação de maior vulnerabilidade.

Partiu-se da seguinte hipótese: considerando-se, de um lado, que a pandemia acelerou o uso da tecnologia na prestação jurisdicional e, de outro, que no Brasil há um elevado índice de exclusão digital, a pandemia da Covid-19 gerou significativos impactos no acesso à justiça, especialmente para as pessoas mais vulneráveis.

O problema da pesquisa, assim, reside em investigar se a pandemia e a consequente aceleração tecnológica na gestão da prestação jurisdicional prejudicaram o acesso à justiça.

2. Metodologia

Para medir os impactos da pandemia sobre o acesso à justiça, no específico recorte realizado nesta pesquisa, utilizou-se métodos quantitativos e qualitativos.

Os dados quantitativos e qualitativos foram extraídos dos atendimentos realizados pelo Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo, que presta assistência jurídica gratuita à população de Curitiba/PR e, durante a pandemia, adotou uma metodologia diferenciada para o atendimento remoto.

Inicialmente, foi disponibilizado um canal via *whatsapp*, para que a população pudesse entrar em contato. Considerando-se que o atendimento do Núcleo ocorre em quatro espaços diferentes (dois escritórios modelo localizados dentro dos campi da Universidade, um Posto Avançado nos Juizados Especiais Cíveis, e um Posto Avançado nos Juizados Especiais Federais), foram disponibilizados dos canais de atendimento via *whatsapp*.

Verificando-se que a pessoa cumpria os requisitos para atendimento no Núcleo, um atendimento é agendado e realizado por meio da plataforma *teams*, com um fluxo que incluía uma fase de auxílio aos atendidos na superação das barreiras tecnológicas. Essa etapa se tornou

fundamental, na medida em que muitos atendidos, de fato, não tinham conhecimentos e estrutura suficiente para conseguir acessar a plataforma autonomamente.

Foram, assim, analisados os resultados quantitativos do emprego dessa metodologia, verificando-se o número de pessoas atendidas. Foi, então, feito um comparativo desses números com os números de atendimentos dos anos anteriores, utilizando-se o modelo presencial. Analisou-se, também, as condições em que esse acesso durante a pandemia se realizou.

Foram realizadas, por fim, entrevistas semi-estruturadas com os atores que participaram desses atendimentos, para compreensão da percepção destes atores sobre os atendimentos resultados bem como para explorar hipóteses de pesquisa.

3. A garantia do acesso à justiça

A realização do acesso à justiça depende da promoção de diversas formas de acessibilidade (linguística, econômica e estrutural) diretamente ligadas a transformações sociais, políticas e econômicas, pode-se afirmar que sua concretização sempre se tratará de um problema em construção (Fullin, 2013). Sua solução, inevitavelmente, dialogará com as ferramentas postas a cada época, e os impactos que geram na solução dos conflitos. Sob esta perspectiva, é fundamental que hoje o acesso à justiça seja pensado a partir do uso da tecnologia, sem deixar de lado diversos fatores sociais, econômicos e culturais que criam as condições para o aumento da desigualdade e de vulnerabilidades.

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.

Não se pode perder de vista, porém, que,

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).

Mauro Cappelletti (1991) já ressaltava que a garantia do acesso à ordem jurídica justa representa “a principal resposta à crise do direito e da justiça em nossa época”, apresentando ondas renovatórias que possibilitassem a proteção dos “novos direitos” (inclusive os transindividuais), ressaltando que a expressão “acesso à justiça” deve determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico: sua acessibilidade, ou seja, que as pessoas possam reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado de forma facilitada e acessível a todos, bem como que ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos (Cappelletti, 1977). Ainda, para Cappelletti (1977):

A complexidade da sociedade moderna, com intrincado desenvolvimento das relações econômicas, dá lugar a situações nas quais determinadas atividades podem trazer prejuízos aos interesses de um grande número de pessoas, fazendo surgir problemas desconhecidos às lides meramente individuais. Falsas informações divulgadas de uma sociedade por ações podem prejudicar a todos os adquirentes dos títulos acionários; atividade monopolística ou de concorrência desleal por parte de grandes sociedades comerciais pode lesar os interesses de todos os empreendedores concorrentes; um prestador de serviço que não observa uma cláusula de acordo coletivo pode violar o direito de todos os seus dependentes; resíduos poluentes despejados em um rio prejudicam os moradores ribeirinhos e todos aqueles que pretendiam usar da água não poluída daquele rio; a embalagem defeituosa ou não higiênica de um artigo do largo consumo leva prejuízo a todos os consumidores daquele bem... Os riscos de tais lesões, que afetam simultaneamente numerosas pessoas ou categorias inteiras de pessoas, constituem um fenômeno sempre muito vasto e frequente na sociedade industrial. A pessoa lesada se encontra quase sempre numa situação imprópria para obter a tutela jurisdicional contra o prejuízo advindo individualmente, e pode simplesmente ignorar seus direitos; ou, ainda, suas pretensões individuais podem ser muito limitadas para induzi-la a agir em Juízo, e o risco de incorrer em grandes despesas processuais pode ser desproporcional com respeito ao ressarcimento eventualmente obtível.

Interessante ressaltar que o “Projeto Florença”, que, realizado na década de 80 com o objetivo de realizar uma análise do acesso à justiça em diversos países, com a apresentação de propostas chamadas de “ondas renovatórias”, voltadas à sua efetivação e a superação dos obstáculos à sua concretização (Cappelletti, 1978), está sendo reelaborado. O projeto, chamado “Global Access to Justice Project”, parte de premissa relevantíssima, extraída da Comissão das Nações Unidas sobre o Empoderamento Legal dos Pobres (United Nations Commission on Legal Empowerment of the Poor): a de que cerca de 3,8 bilhões de pessoas se encontram impedidas de reivindicar seus direitos mais básicos através do sistema de justiça, o que frequentemente resulta na exclusão social e política, ou na marginalização, tanto em aspectos legais quanto cívicos, especialmente dos membros mais pobres e vulneráveis da sociedade.

A garantia do acesso à justiça para todos integra o Objetivo 16 da Agenda 2030 da ONU para o desenvolvimento sustentável, e a agenda do Conselho Nacional de Justiça. Em 2019, com a edição da Portaria 19, o CNJ instituiu o Laboratório de Inovação, Inteligência e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS), “programa que une o conhecimento institucional, a inovação e a cooperação com o objetivo de se alcançar a paz, a justiça e a eficiência institucional” (art. 2º). O objetivo geral, em suma, é promover a gestão processual e administrativa com um olhar sobre a Agenda 2030, da ONU.

A meta 16.3 da Agenda 2030 propõe, justamente, a promoção do “Estado de Direito, em nível nacional e internacional” da garantia da “igualdade de acesso à justiça para todos”. Já as metas 16.6 e 16.7, respectivamente, propõem: “Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis” e “Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis”.

Para Galanter (1974) a categoria capacidade jurídica é influenciada pelas diferenças de educação, meio e status social que influenciam na possibilidade das partes em acessar o judiciário. Para o autor, reconhecer a existência de um direito juridicamente exigível é uma barreira a ser transposta e não afeta apenas aos pobres, mas toda a sociedade, uma vez que o conhecimento sobre as leis é disponível a poucos.

Para além de tudo isso, a tecnologia acrescenta, nos dias atuais, um novo fator de facilitação, mas também de obstáculo ao acesso à justiça. Afinal,

A promoção do acesso à justiça passa, inevitavelmente, pela superação de barreiras linguísticas, tecnológicas e estruturais. É preciso repensar os espaços, permitindo a adequada participação democrática, para o que, muitas vezes, a própria estrutura física do Poder Judiciário é prejudicial. É necessário, também, que se crie ferramentas voltadas à superação das barreiras linguísticas, bem como que se garanta a devida assistência jurídica a todos aqueles que dela necessitem. A medida exige, como já se disse, o fortalecimento de órgãos vocacionados à defesa de direitos de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, como a Defensoria Pública. Essas medidas devem ser ainda mais desenvolvidas quando se agrega à prestação jurisdicional um novo elemento: o uso da tecnologia. A quarta revolução industrial exige que se pense o acesso à justiça a partir de questões estruturais (Paschoal, 2020).

Silva (2019) traz uma reflexão neste sentido, em artigo em que analisa a relação entre tecnologia e acesso à justiça. Destaca os benefícios que podem advir do uso da tecnologia, mas pondera, de outro lado, os riscos ao acesso caso determinados obstáculos não sejam superados, afirmando:

Dentre as inúmeras hipóteses de vulnerabilidade tuteladas pela Defensoria Pública, medidas tendentes ao uso da inteligência artificial podem estimular o surgimento de vulneráveis digitais, pessoas que deixam de buscar a tutela de seus direitos por não terem a compreensão e aptidão necessárias ao manuseio de novas tecnologias. Cabe à Defensoria Pública trazer essas tecnologias para o seu cotidiano como forma de tornar sua atividade mais eficiente e menos onerosa, mas sempre oferecendo seu atendimento presencial àqueles que não se sintam aptos a manusearem instrumentos digitais.

Daí a necessidade de se verificar os impactos da tecnologia sobre o acesso à justiça, em especial em tempos de pandemia.

É sob essas premissas teóricas que se sustenta a pesquisa realizada. A partir desta concepção de acesso à justiça redistributivo, investigou-se os impactos da pandemia sobre o acesso à justiça, objetivando responder, afinal, se o uso da tecnologia no ano de 2020 reduziu quanti e qualitativamente o acesso à justiça.

4. Acesso à justiça e vulnerabilidade social

No Brasil, há altos níveis de vulnerabilidade social. O nível de vulnerabilidade social refere-se, principalmente, às três dimensões que postulamos como essenciais para garantir o bem-estar da população em geral - infraestrutura urbana, capital humano e renda e trabalho - e cuja qualidade está, em grande medida, sob a responsabilidade do poder público (Costa, 2018). Como se extrai do Atlas da vulnerabilidade social produzido pelo IPEA:

O Índice de Vulnerabilidade Social (IVS), construído a partir de indicadores do Atlas do Desenvolvimento Humano (ADH) no Brasil, procura dar destaque a diferentes situações indicativas de exclusão e vulnerabilidade social no território brasileiro, numa perspectiva que vai além da identificação da pobreza entendida apenas como insuficiência de recursos monetários [...] o IVS traz dezesseis indicadores estruturados em três dimensões, a saber, infraestrutura urbana, capital humano e renda e trabalho, permitindo um mapeamento singular da exclusão e da vulnerabilidade social para os 5.565 municípios brasileiros (conforme malha municipal do Censo demográfico 2010) e para as Unidades de Desenvolvimento Humano (UDHs) das principais regiões metropolitanas (RMs) do país (Ipea, 2015).

Segundo Costa (2018),

A década demonstra uma curva ascendente na redução da vulnerabilidade social e das desigualdades entre territórios, no entanto persistem: as desigualdades regionais, nas escalas das macrorregiões e UFs; as desigualdades intrametropolitanas, evidenciadas pela comparação dos indicadores entre RMs e suas sedes isoladas; e as iniquidades intraurbanas, de análise mais complexa.

Santos (1986) chama a atenção para esse ponto:

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”.

Pesquisa divulgada pelo IBGE (2020) no 1º semestre de 2020 demonstra que “em 2017, a Internet era utilizada em 74,9% dos domicílios do País e este percentual subiu para 79,1%, em 2018”. Analisando os resultados por regiões, tem-se que:

Em 2018, nas Grandes Regiões, o percentual de domicílios em que havia utilização da Internet continuou mais baixo nas Regiões Nordeste (69,1%) e Norte (72,1%), que ficaram distanciados dos demais, enquanto o da Região Sudeste (84,8%) permaneceu como o mais elevado. Em área urbana, os resultados das Regiões Sudeste (86,5%) e Centro-Oeste (86,4%) ficaram praticamente iguais, e o da Região Nordeste (77,2%) manteve-se como o menor e mais distante dos demais. Já em área rural, o menor foi o da Região Norte (33,1%) e o maior, da Região Sul (61,4%) [...] Em 2018, nas Unidades da Federação, o percentual de domicílios em que havia utilização da Internet foi menor nos domicílios do Maranhão e Piauí, ambos com 61,4%, e consideravelmente distante do seguinte, que foi o do Acre (66,8%). No outro extremo, ficou o resultado do Distrito Federal (94,1%), com diferença expressiva em relação ao segundo mais elevado, que foi o de São Paulo (87,1%).

Quanto aos motivos para a falta de acesso, a mesma pesquisa concluiu:

[...] falta de interesse em acessar a Internet (34,7%), serviço de acesso à Internet era caro (25,4%) e nenhum morador sabia usar a Internet (24,3%). O motivo de o serviço de acesso à Internet não estar disponível na área do domicílio abrangeu 7,5% das residências em que não havia utilização da Internet e o motivo de o equipamento eletrônico para acessar a Internet ser caro, 4,7%.

Já quanto aos equipamentos utilizados para o acesso, a maioria das respostas apontou o uso de celulares. O microcomputador ocupou menos da metade dos domicílios:

No País, em 2018, em 99,2% dos domicílios em que havia utilização da Internet, o telefone móvel celular era utilizado para este fim. Em 2017, este percentual estava em 98,7%. A utilização do telefone móvel celular foi muito elevada, tanto em área urbana como rural. Em 2018, o percentual de domicílios com Internet em que o telefone móvel celular era utilizado para acessá-la alcançou 99,4%, em área rural, e 99,2%, em área urbana [...] No período de 2016 a 2018, o uso do microcomputador para acessar a Internet no domicílio mostrou nítida tendência de declínio. No País, em 2018, o microcomputador era usado para acessar a Internet em 48,1% dos domicílios em que havia utilização desta rede. Em 2017, este percentual estava em 52,4%. Também, o percentual dos domicílios em que o microcomputador era o único meio utilizado para acessar a Internet, que já era muito reduzido de 2017 (0,9%), caiu para 0,5%, em 2018. Nos domicílios em que havia utilização da Internet, o percentual daqueles em o microcomputador era usado para acessá-la da área urbana manteve-se muito superior ao da área rural e, em ambas as áreas, houve declínio expressivo de 2017 para 2018. Em área urbana, esse percentual caiu de 54,5% para 50,5% e, em rural, de 26,1% para

22,5%. O mesmo sentido de queda foi observado em todas as Grandes Regiões em área urbana e em área rural.

A pesquisa também traz dados relevantes relativos à idade:

Em 2018, o percentual de pessoas que utilizaram a Internet, no período de referência dos últimos três meses, foi de 75,0%, no grupo etário de 10 a 13 anos, cresceu sucessivamente nos seguintes e alcançou o máximo no de 20 a 24 anos (91,0%), passando depois a declinar até atingir 38,7%, no de 60 anos ou mais.

Os dados são muito relevantes. Veja-se que cerca de 25% dos brasileiros ainda não têm acesso à internet, mesmo que tenha sido verificado um aumento no número de domicílios com esse acesso. Para aqueles domicílios em que há o acesso, a grande maioria o faz por meio de telefones celulares, que apresentam várias limitações para o acesso a sites e, em especial, para as plataformas de acesso ao processo eletrônico.

Pode-se afirmar, diante deste quadro, que está comprometido um dos mais importantes fatores de concretização do acesso à justiça. Afinal, sem acessibilidade tecnológica não há acesso à justiça efetivo.

Além disso, e ainda que a inclusão digital seja uma realidade, de nada vale a acessibilidade tecnológica sem acessibilidade linguística e estrutural. Significa dizer que não basta garantir que a população tenha acesso à internet, se não se der a essas pessoas os meios e as condições para, de fato, *acessar a justiça*. Algo que mesmo fora dos meios tecnológicos, não ocorre de forma adequada. Basta observar que a Defensoria Pública – órgão vocacionado à “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) está presente em apenas 28% das Comarcas do país, conforme dados apresentados pelo IPEA e pela ANADEP (2013). O dado é relevante, na medida em que não há qualquer possibilidade de se falar em acesso à justiça sem o fortalecimento da Defensoria Pública.

Como lembra Olívia Alves Gomes Pessoa (2017),

Para que se alcance este nível de discussão, é essencial que as pessoas compreendam a linguagem que está sendo dita. Para adentrarmos no diálogo é fundamental a palavra. Além disso, Freire nos alerta que não há diálogo, se não há humildade. A pronúncia no mundo não pode ser um ato arrogante (FREIRE, 1970, p.79). Diante destas questões, as interações dentro do campo jurídico e a forma como este se relaciona com as pessoas que não pertencem ao universo são fundamentais à compreensão do diálogo que é construído dentro desse espaço, bem como seus obstáculos.

Como se vê, a perspectiva de que se parte neste trabalho para concretização do acesso à justiça é a redistributiva, que leva em consideração, dentre outros fatores, a necessidade de inclusão e acessibilidade. É a partir desta perspectiva que o problema e as hipóteses da pesquisa ora descrita foram pensadas.

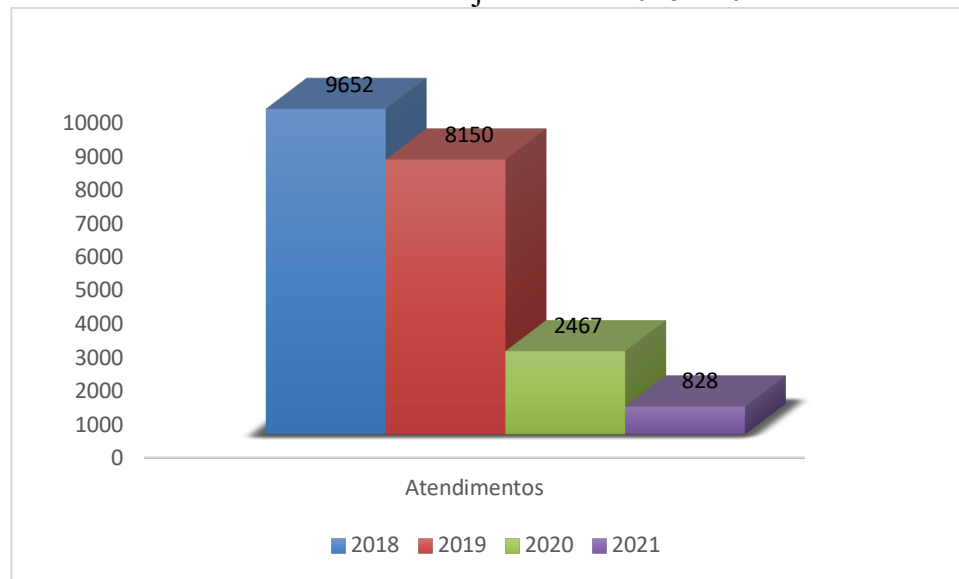
5. Resultados

A partir da análise da atuação do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Positivo – que atende a população de Curitiba/PR que não têm condições de contratar um advogado – verificou-se que (análise quantitativa): (i) em 2018, foram atendidas 9.652 pessoas; (ii) em 2019, 8150 pessoas; (iv) em 2020, 2.467 pessoas; (v) em 2021 (até o mês de julho, quando se apresentou o resumo expandido), 828 pessoas.

O gráfico abaixo evidencia a comparação desses dados:

Gráfico 01

Atendimentos no Núcleo de Prática jurídica de 2018 a 2021



Nota: Elaborado pelas autoras

Com o objetivo de analisar de forma qualitativa como se deu o acesso à justiça durante a pandemia, foi realizado um grupo focal com advogados que atuaram no ano de 2020 no Núcleo de Prática Jurídica, para compreender suas percepções e opiniões sobre o atendimento realizado com o uso da tecnologia. Algumas conclusões: 1. Falta de informação sobre a disponibilidade dos serviços na pandemia; 2. Falta de acesso à internet de qualidade que permita a participação em atendimentos e audiências; 3. Dificuldade de uso de tecnologia pelos atendidos – analfabetismo tecnológico; 4. Falta de flexibilidade do Poder Judiciário brasileiro para lidar com as dificuldades tecnológicas da população, como exigência de comprovação para usuários com pouco acesso à internet; 5. Falta de padronização dos sistemas utilizados pelo Poder Judiciário, o que exige do usuário frequente adaptação aos múltiplos sistemas.

No entanto, se por um lado, o atendimento remoto das estruturas do Poder judiciário vem reforçando barreiras de acesso à justiça, como as citadas anteriormente, em alguns casos o modelo remoto é apontado como uma melhoria para algumas situações, como por exemplo, em audiências de casos de violência doméstica, uma vez que permite à vítima não ficar diante do seu agressor.

Além disso, os advogados que atuam no Núcleo de Prática Jurídica tiveram a percepção de que o ambiente virtual é favorável para que as pessoas se sintam mais confortáveis ao não ter que acessar o ambiente forense e ter que ficar diante de um juiz ou promotor. Uma das

entrevistadas disse a seguinte frase: “No ambiente virtual somos todos iguais, não tem essa distinção... então dessa maneira também creio que impacta”.

Esta questão reforça o que pesquisas anteriores (Pessoa, 2017) vêm demonstrando no que diz respeito ao excesso de formalismo dentro do Poder Judiciário e o quanto isso afeta a forma como as pessoas acessam a justiça. Muitas vezes a interação com o Judiciário é carregada de medos, sentimento de exclusão e falta de compreensão do processo como um todo, o que caracteriza um imenso desafio para um acesso à justiça humanizado. Sendo assim, entende-se, a partir destes dados, que uma vez superadas as barreiras tecnológicas e de acesso ao Judiciário o formato virtual experimentado durante a pandemia poderá ser explorado como um mecanismo com potencial para facilitar a interação do usuário com o Poder judiciário. No entanto, não se deve perder de vista a imensa desigualdade de acessos e a necessidade de superá-las para se garantir que novas ferramentas digitais possam, de fato, impactar o acesso à justiça no Brasil, em especial considerando-se que esse acesso depende da promoção de diversas formas de acessibilidade (linguística, econômica e estrutural) diretamente ligadas às transformações sociais, políticas e econômicas, portanto, sua efetivação será sempre um processo contínuo (Fullin, 2013).

Em conclusão, a pandemia causou impactos significativos no acesso à justiça. Porém, para aferição destes impactos é fundamental o resgate e construção de série histórica sobre o acesso à justiça no Brasil, além disso é necessário acompanhar os desdobramentos da inclusão de instrumentos tecnológicos adotados durante a pandemia na rotina do Poder Judiciário, bem como analisar o impacto desses de forma desagregada, observando singularidades no tipo de assunto, perfil das partes e instância do Poder Judiciário entre outras variáveis, uma vez, que o presente estudo identificou que os impactos gerados no acesso à justiça apresentam inúmeras variações e resultados diferentes, que precisam ser analisados de forma transversal ao acesso a demais políticas, tal como políticas de inclusão digital.

Referências

- Cappelletti, M (1991). *O acesso à justiça e a função do jurista em nossa época*. In Revista de Processo, 61, p. 144.
- Cappelletti, M (1977). *Formações sociais e interesses coletivos diante da Justiça Civil*. In Revista de Processo, 05, p. 12-34.
- 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.
- Costa, M. A. (2018). Texto para discussão: Vulnerabilidade social no Brasil: conceitos, métodos e primeiros resultados para municípios e regiões metropolitanas brasileiras. Rio de Janeiro: RJ: Ipea.
- Galanter, M. Why the ‘Haves’ Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Social Change, In Law and Society Review, 1974, v. IX.

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.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (2015). *Atlas da vulnerabilidade social nos municípios brasileiros*. Brasília: Autor.

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. *Democratização do Acesso à Justiça e Efetivação de Direitos Justiça Itinerante no Brasil*. Brasília, 2015.

QUIVY, Raymond; CHAMPENHOUDT, LucVan. *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva, 1998.

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, Edição dos Autores.

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.

Silva, F. R. A. (2019). Tecnologia da informação como recurso ou obstáculo ao acesso à Justiça. In *Revista Consultor Jurídico*. Recuperado de <https://www.conjur.com.br/2019-mai-07/tribuna-defensoria-tecnologia-informacao-recurso-ou-barreira-acesso-justica>