

**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
Curso de Mestrado em Direitos Humanos**

MÁRCIA SILVANA FELTEN

**A AMPLIAÇÃO QUALITATIVA DO ACESSO À JUSTIÇA: UMA ANÁLISE DO
SISTEMA JURISDICIONAL E DOS MEIOS COMPLEMENTARES DE
TRATAMENTO DE CONFLITOS**

Ijuí (RS)

2014

**UNIJUÍ - UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
Curso de Mestrado em Direitos Humanos**

MÁRCIA SILVANA FELTEN

**A AMPLIAÇÃO QUALITATIVA DO ACESSO À JUSTIÇA: UMA ANÁLISE DO
SISTEMA JURISDICIONAL E DOS MEIOS COMPLEMENTARES DE
TRATAMENTO DE CONFLITOS**

Dissertação apresentada à banca do Programa de Pós-Graduação em Direito, Área de Concentração Fundamentos e Concretização dos Direitos Humanos, da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientadora: Pós-Dra. Fabiana Marion Spengler

Ijuí (RS)

2014

Catalogação na Publicação

F325a Felten, Márcia Silvana.

A ampliação qualitativa do acesso à justiça : uma análise do sistema
jurisdicional e dos meios complementares de tratamento de conflitos /
Márcia Silvana Felten. – Ijuí, 2014. –
114 f. ; 29 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade Regional do Noroeste do Estado
do Rio Grande do Sul (Campus Ijuí). Direitos Humanos.

“Orientadora: Fabiana Marion Spengler”.

1. Direito humano. 2. Acesso à justiça. 3. Tratamento de conflitos. 4.
Jurisdição. 5. Meios complementares. I. Spengler, Fabiana Marion. II.
Título. III. Título: Uma análise do sistema jurisdicional e dos meios
complementares de tratamento de conflitos.

CDU: 342.7
347.9

Aline Morales dos Santos Theobald
CRB10/1879

UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul
Programa de Pós-Graduação em Direito
Curso de Mestrado em Direitos Humanos

A Banca Examinadora, abaixo assinada, aprova a Dissertação

**A AMPLIAÇÃO QUALITATIVA DO ACESSO À JUSTIÇA: UMA ANÁLISE DO
SISTEMA JURISDICIONAL E DOS MEIOS COMPLEMENTARES DE
TRATAMENTO DE CONFLITOS**

elaborada por

MARCIA SILVANA FELTEN

como requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Direito

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Fabiana Marion Spengler (UNIJUÍ): _____

Prof^a. Dr^a. Jânia Maria Lopes Saldanha (UFSM): _____

Prof. Dr. Douglas Cesar Lucas (UNIJUÍ): _____

Ijuí (RS), 09 de outubro de 2014.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é devolver aos outros um pouco do que contribuíram para a jornada.

Pela oportunidade, a todos os professores do curso.

Pela disponibilidade, à orientadora.

Pelo auxílio, aos envolvidos no Balcão do Consumidor da cidade de Ijuí (RS).

Muito obrigada.

K. voltou-se para a escadaria a fim de chegar ao quarto onde seria conduzido o inquérito, mas em seguida mais uma vez ficou parado tranquilamente, pois além da escadaria viu, no pátio, ainda outras três escadarias que levavam para cima, e além disso ainda parecia haver uma pequena passagem nos fundos, que levava para um segundo pátio.

Ele se irritou por não lhe terem descrito com mais precisão a localização do quarto, era um desleixo ou uma negligência brutal o modo como ele estava sendo tratado, e pretendia registrá-lo bem alto e com clareza.

Por fim acabou subindo a primeira escadaria [...].

Franz Kafka, 'O Processo'

RESUMO

O tema do presente trabalho é a análise da ampliação da qualidade do direito humano do acesso à justiça nos denominados meios complementares à jurisdição. Além da relevância jurídica e da carga social, o estudo dará continuidade à linha acadêmica pessoal dos desdobramentos concernentes à efetividade processual, além de aperfeiçoar o conhecimento aliado à prática profissional. Para melhor compreensão do tema e com o escopo de demonstrar o resultado da pesquisa, o trabalho foi realizado tendo como técnica de pesquisa a coleta de dados indireta, a partir de fontes bibliográficas, de meios físicos e virtuais. A pesquisa foi dividida em três capítulos. O primeiro trata da gênese e desenvolvimento do entendimento do acesso enquanto direito humano, tocando na sua construção principiológica, nas suas definições enquanto acesso ao serviço judiciário e à ordem jurídica justa, bem como na sua ótica qualitativa, em especial observando as ondas renovatórias propostas por Mauro Cappelletti e Bryant Garth. O segundo capítulo se ocupa da realização do direito humano do acesso à justiça através da estrutura institucional judiciária, materializada através do processo, do modelo e do sistema jurisdicional, concluindo com a percepção dos obstáculos decorrentes do esgotamento dessa proposta. Após esse quadro, o terceiro ponto evidencia a realização do tratamento de conflitos em vias não judiciárias, abordando o sistema multiportas e a jurisconstrução nos meios complementares à jurisdição, com especial atenção à experiência da prática do Balcão do Consumidor da cidade de Ijuí (RS). Tendo em vista a intenção da pesquisa, verifica-se que a implantação de outras opções de abordagem conflitual, com viés terapêutico, informativo, preventivo e até parcial, contribuem para a melhoria qualitativa do acesso à justiça, por também acolher os indivíduos, trabalhar mais elementos do que os envolvidos diretamente na desavença considerados fundamentais para as partes, converter os usuários do serviço em multiplicadores do conhecimento do direito, humanizando o ingresso.

Palavras-Chave: Direito humano. Acesso à justiça. Tratamento de conflitos. Jurisdição. Meios complementares.

ABSTRACT

The theme of this work is the analysis of the expansion of the quality of the human right of access to justice in the called complementary means of the jurisdiction . Besides the legal and social relevance, the study will continue the academic line of elements the effectiveness's procedural developments, in addition to improving knowledge combined with professional practice. For better understanding of the topic and with the scope to demonstrate the search result, work was carried out taking as a research technique to collect indirect data from literature sources, physical and virtual media. The research was divided into three chapters. The first deals with the genesis and development of understanding of access as a human right, touching in his principled construction, in their settings while access to the judicial service and fair legal system, as well as their qualitative perspective, especially watching the renewals waves proposals for Mauro Cappelletti and Bryant Garth. The second chapter deals with the realization of the human right of access to justice through the judicial institutional framework, materialized through the process, the model and the judicial system, concluding with the perception of obstacles arising from the exhaustion of this proposal. After this picture, the third point shows the performance of the treatment of conflicts in non-judicial way, addressing the multiport system and “jurisconstrução” in the complementary ways to the jurisdiction, with particular attention to the experience of the practice experience of the “Balcão do Consumidor”, of the city of Ijuí (RS). Given the intent of the research, it appears that the implementation of other options conflictual approach, therapeutic, informative, preventive and even partial bias, contribute to the qualitative improvement of access to justice, accept individuals also, work more elements than those directly involved in the dispute considered fundamental to the parties, convert the service users in multipliers of knowledge of law, humanizing access.

Keywords: Human right. Access to Justice. Conflicts treatment. Jurisdiction. Complementary means.

SUMÁRIO

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS	10
2 O ACESSO À JUSTIÇA SOB A ÓTICA DOS DIREITOS HUMANOS	13
2.1 O direito humano do acesso à justiça	14
2.1.1 <i>A questão terminológica</i>	14
2.1.2 <i>Aspectos pertinentes do desenvolvimento do direito humano do acesso à justiça</i> ...	16
2.2 Acesso à justiça ou acesso à ordem jurídica justa?	25
2.2.1 <i>Acesso à justiça – do que realmente estamos falando?</i>	25
2.2.2 <i>Acesso à ordem jurídica justa</i>	31
2.3 Ampliando a compreensão do acesso à justiça qualitativo	36
2.3.1 <i>Introduzindo o acesso à justiça qualitativo</i>	37
2.3.2 <i>Caminhos para ampliar o acesso à justiça qualitativo</i>	39
3 O DIREITO HUMANO DO ACESSO À JUSTIÇA EM XEQUE	47
3.1 O processo enquanto instrumento eleito pelo sistema para a consecução do direito humano do acesso à justiça	48
3.2 O sistema jurisdicional: o modelo jurisdicional e a estabilização processual	57
3.3 O sistema jurisdicional: uma análise da conjuntura atual	67
4 A AMPLIAÇÃO QUALITATIVA DO DIREITO HUMANO DO ACESSO À JUSTIÇA E O TRATAMENTO DE CONFLITOS	76
4.1 Os meios complementares à jurisdição e a jurisconstrução	76
4.2 Uma análise da ampliação qualitativa do acesso à justiça a partir do Balcão do Consumidor de Ijuí (RS)	86
4.3 Repensando a qualidade do acesso à justiça nos meios complementares à jurisdição..	94
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	102
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Longo é o caminho percorrido pelo desenvolvimento da compreensão do que seja o acesso à justiça até a sua maturidade normativa. Desde a ideia mais essencial de fundamentalidade, perpassando pela viabilização de outros direitos até a sacralização como direito humano, a abordagem da gama de variabilidades envolvidas nunca poderá ser totalmente esgotada. Outrossim, ainda que as hodiernas construções, legais e hermenêuticas, se esforcem para sedimentar as nuances principais, a abordagem do acesso não se restringe a tais amarras.

O desafio de estudar o acesso à justiça, portanto, atravessa várias camadas de conformações de liberdades individuais e interesses coletivos, muitas vezes correlacionados e até justapostos, bem como de meios gestados para preservá-los ou restaurá-los em caso de violações. A perspectiva utilizada para aferir o tanto do sucesso dessa realização, por sua vez, é alternada de acordo com o momento de debate vivenciado.

Contemporaneamente, uma das gradações em voga na seara acadêmica é a indagação acerca do completo alcance da consecução do direito humano do acesso à justiça proporcionada pela estrutura estatal. O mote avaliativo utilizado mais comum, inclusive através de relatórios emitidos pelos órgãos do próprio Estado¹, é o prospecto quantitativo. Há certa rotina de contagens numéricas do desempenho judiciário, calculando desde o montante de pessoas atendidas, de pretensões solvidas, até de pontos de estrangulamento de sobrecarga processual.

Contudo, essa apreensão estigmatizada em números merece uma análise mais detalhada, pois a leitura decorrente do aumento estatístico, infelizmente, não representa qualidade, nem o acesso significa apenas o ingresso judicial. Ao contrário. A decorrente primeira impressão é que o sistema tornou-se, em verdade, automatizado, quase podendo arriscar-se a expressão desumanizada, seguindo algo aproximado de uma linha de produção, com padronização de pretensões, termos, documentos e o máximo de repetições passíveis de reaproveitamento, no tanto da semelhança das situações.

Essa corrente avaliativa, no entanto, não é em vão. A construção das ferramentas pensadas para o acesso à justiça fornece uma prévia moldagem legal, limitadora das digressões teóricas, bem como da totalidade das circunstâncias envolvidas nos conflitos. O traçado legal do caminho judiciário unívoco aflora, em consequência, a preocupação com o

¹ Departamento de Pesquisa Judiciária do Conselho Nacional de Justiça emite o relatório denominado 'Justiça em Números' (SPENGLER, 2014, p. 17).

aperfeiçoamento da técnica, com o aprimoramento legislativo e com a superação do ciclo vicioso de rotina judicial, endógeno ou exógeno.

No intuito de estreitar o amplificado quadro apresentado, o tema proposto é verificar a ampliação da qualidade do direito humano do acesso à justiça através dos denominados meios complementares à jurisdição. A partir da compreensão de que o ingresso não se esgota na estrutura judiciária, em atual momento de exaurimento institucional com sucessivo encadeamento de efeitos, busca-se averiguar se o aperfeiçoamento de outras possibilidades de percurso para tratamento de conflitos contribuirá para a qualidade do acesso, em especial, analisando a experiência prática do Balcão do Consumidor da cidade de Ijuí (RS).

Nesse sentido, considerou-se pertinente analisar cientificamente a passagem do direito humano do acesso à justiça da proteção normativa abstrata para a realização efetiva para ao final, na prática, questionar os reflexos da sua concretização, enquadrando o estudo sob a ótica dos fundamentos e da concretização dos direitos humanos. Para o desenvolvimento dessa proposta, foram traçados três passos, construídos em sucessão como um prédio parte das fundações à cobertura.

Nos alicerces, houve a preocupação com a gênese e desenvolvimento do sustentáculo normativo do direito humano do acesso à justiça até a conformação legal doméstica hodierna. A partir das transformações da perspectiva jurídica, foram traçadas as distinções entre o acesso à justiça e o acesso à ordem jurídica justa, bem como introduzida a compreensão da sua ótica qualitativa e o percurso que precisa percorrer para assim aquilatar-se minudenciado no 'Projeto Florença de Acesso à Justiça' de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002).

O segundo passo é pertinente à estrutura gestada pelo Estado para a realização efetiva do direito humano do acesso à justiça. O processo, a estabilização, o modelo jurisdicional, o sistema jurisdicional e, finalmente, as pressões contemporâneas que redundam no exaurimento da organização judiciária, são verificadas amiúde.

Em último estágio, alterna-se a lupa de análise para além da estrutura judiciária, buscando a realização qualitativa do direito humano do acesso à justiça em outros métodos não estatais de tratamento de conflitos, em experiências jurisconstruídas. Para bem demonstrar essa possibilidade, são transcritos dados fornecidos pela experiência do Balcão do Consumidor da cidade de Ijuí (RS), disponibilizados em relatórios trimestrais, seguidos de uma interpretação afinada com o prólogo teórico até então exposto.

O enfoque qualitativo do direito humano do acesso à justiça proposto decorre, de um lado, da insuficiência comumente prolatada da capacidade estatal estar em xeque no paralelo entre possibilidade e capacidade, oferta e demanda. Sob outra ótica, deriva da busca de um

outro olhar sobre a concretude da emanção legal do acesso, revalidando o elemento humano como protagonista da resignificação e autogestão conflitual e resolutive, em detrimento da crueza da estrutura vigente.

O advento de outras técnicas, novos métodos de abordagem conflitual, e a pretendida incorporação do sistema multiportas e de *design* de conflitos nas futuras alterações do ordenamento jurídico brasileiro, pretendem, em primevo escopo, dar fôlego à organização judiciária. Conquanto, não é equivocado afirmar que, a partir da multiplicidade de entradas, haverá uma melhoria na qualidade do direito humano do acesso à justiça, senão pela ampliação da gama de possibilidades de tratamento de conflitos, pelo acréscimo das chances de satisfatividade, proporcional à existência de espaços que recebem circunstâncias correlacionadas no drama conflitual, por vezes não aportadas no caminho judiciário, incluindo roupagens delicadas como a posição de hipervulnerabilidade social.

Por tudo isso, o estudo proposto posiciona-se como pertinente ao debate processual brasileiro, em vias de revisão normativa, procurando contribuir com a abordagem de temas recentes, principalmente quando podem ser vertidos argumentos validadores dos denominados meios complementares à jurisdição. As novas práticas de tratamento conflitual, aceitas e incorporadas no ordenamento jurídico, além de absorvidas pela estrutura estatal, tornam o sistema oxigenado e passível de constante aperfeiçoamento, pois mais apto e preparado para novas possibilidades.

2 O ACESSO À JUSTIÇA SOB A ÓTICA DOS DIREITOS HUMANOS

As medidas reformatórias que vêm sendo aplicadas no processo civil brasileiro demonstram uma constante preocupação com o aperfeiçoamento do percurso no sistema² jurisdicional. Com esse intuito houve a inserção da tutela antecipatória, das legislações especiais dos juizados e relacionadas à condição humana (criança e adolescente, terceira idade, agressão feminina), a modificação do regime de agravos, a modernização do rito de cobrança de valores através do cumprimento de sentença, bem como a crescente admissão dos meios complementares à jurisdição.

A melhoria normativa dos procedimentos e dos decorrentes pronunciamentos judiciais, no entanto, não representa, necessariamente, um progresso reflexo no outro extremo da estrutura, o acesso. Logo, tão importante quanto o avanço no tratamento e na solução do conflito é o aprimoramento do ingresso na estrutura estatal.

Nesse esteio, compreender o acesso à justiça é uma temática desafiadora, pois são múltiplas³ as circunstâncias envolvidas⁴. Desde a simples entrada física no foro, os recursos, os custos despendidos, alcançando a mensuração laborativa estampada nas taxas de produtividade judiciárias, a ótica usual envolve, em alguma medida, valores numéricos. Por conseguinte, sem desconsiderar a importância das demais opções, a proposta é erguer o véu⁵ dos números e estreitar a atenção⁶ à sua modalidade qualitativa.

Para tanto, observando a propedêutica do conhecimento, partindo da conformação do ingresso enquanto direito humano, serão estabelecidos os alicerces do seu redimensionamento afeto à ordem jurídica justa para, finalmente, situar a sua relação com os desafios do campo judiciário. Todas as perspectivas propostas são interconectadas à compreensão qualificada do

² Sem adentrar na teoria dos sistemas autopoieticos, a opção pelo termo ‘sistema’ alternado com ‘modelo’ jurisdicional ou judiciário, objetiva representar uma estrutura de elementos organizados, sendo o todo coerente, bem como acerca da ordeira construção do conhecimento.

³ “O debate do acesso à Justiça constitui um terreno polifacético, que ultrapassa, até mesmo, os confins da temática jurídica. Política, sociologia, antropologia, economia são apenas alguns dos segmentos do saber, que também têm palavra a dar, nesse assunto” (FERRAZ, 2002, p.291).

⁴ “O enfoque do acesso à Justiça tem um número imenso de aplicações. Poder-se-ia dizer que ele exige nada menos que o estudo crítico e reforma de todo o aparelho judicial” (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 28).

⁵ “No mundo grego antigo, *alethea* significava desvelamento. Tal fenômeno, como o seu contrário, o velamento, foram utilizados pela filosofia ocidental, sobretudo no século XX, para explicar que ambos estão inseridos em todo o processo de compreender. A utilização do significado de ‘desvelamento’ identifica a dimensão hermenêutica de todo ato que envolve compreensão e que está intimamente ligado à tarefa desempenhada pela jurisdição” (SALDANHA, 2012, p. 27).

⁶ “Pensar é, pois, pensar de outro modo, e isso significa que ao pensarmos, criamos – ou propomos – um problema novo à realidade, quer dizer, abrimos uma problemática e nos vemos obrigados a fundar novas formas de nos aproximarmos teórica e praticamente do mundo” (FLORES, 2009, p. 29).

acesso e, após expostas, delimitarão os contornos para verificar, em um segundo momento, os problemas a superar para a sua realização.

2.1 O direito humano do acesso à justiça

O perfil usual do acesso à justiça é a sua roupagem de direito humano crescentemente reconhecido, posicionando-se como essência a ser protegida no cerne dos debates da moderna processualística (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 05). Por conseguinte, os discursos renovatórios têm em seus escopos potencializar, em alguma medida, o ingresso dos indivíduos no sistema judicial, acrescentando ênfase ao elemento humano no percurso desenvolvido na busca pela medida da ordem jurídica justa, valorizando sobretudo o preceito da dignidade da pessoa humana.

A ênfase atribuída não é em vão, porquanto a gênese e o desenvolvimento da atribuição humanitária concentram expressiva carga valorativa, resultado de conquistas em extenso lapso histórico-temporal. Isto posto, no intuito de bem compreender o alcance da expressão direito humano do acesso à justiça, antes de excursionar pelos significados propriamente ditos, analisar-se-á a sua conformação terminológica e o seu desenvolvimento.

2.1.1 A questão terminológica dos direitos humanos

Antes de se estabelecer uma definição para o acesso à justiça é imprescindível apreender a sua formatação enquanto direito humano. Ao contrário do que a rápida leitura possa representar essa construção terminológica não é pacífica nem unilinear.

Bobbio, em sua obra 'A era dos direitos', listou que o termo direitos humanos é 'mal definível, variável, heterogêneo e antinômico' (2004, p. 19-21). Em seu entendimento, respectivamente, o conteúdo dos direitos do homem é atribuído de acordo com a ideologia do intérprete (mal definível), é mutável historicamente (variável) e agrega eficácias tão diversas (heterogêneo) que podem ser contrárias (antinômico). Como exemplo, há a falsa crença de quanto mais livre for o homem maior será seu progresso moral, conquanto, em verdade, mais liberdades concedidas implicam em maior poder e, por decorrência, impedem a realização integral dos direitos do outro, obstando o desenvolvimento mútuo.

Por sua vez, Bonavides (2004, p.561) contenta-se com a diferenciação das expressões 'direitos fundamentais, humanos e do homem'. O vocábulo 'direitos fundamentais' pressupõe aqueles que o direito vigente qualifica como tais, ou seja, os

positivados em uma constituição; já direitos humanos e do homem são os aferidores da legitimação de todos os poderes sociais, políticos e individuais, compreendendo os direitos fundamentais de três gerações, ou seja, o conjunto advindo da tradição e da história humana (BONAVIDES, 2004, p. 574-575).

Canotilho (1993, p. 517) sugere a distinção menos conturbada. Para ele, são direitos do homem os derivados da própria natureza humana, válidos para todos os povos e em todos os tempos (dimensão jusnaturalista ou universalista); os direitos do cidadão pertencem ao homem enquanto ser social; já os direitos fundamentais são os vigentes em uma ordem jurídica concreta, limitados espaço-temporalmente (jurídico-institucionais). Estes são ainda classificáveis em formalmente constitucionais (enunciados por normas com valor constitucional formal) e materialmente fundamentais (constantes nas leis internacionais não positivadas constitucionalmente).

Luigi Ferrajoli propõe que os direitos de liberdade como o direito à vida e os direitos civis, os direitos políticos e os sociais constituem direitos universais, observando o critério de quantificação universal dos sujeitos titulares. Assim, “são ‘direitos fundamentais’ todos aqueles direitos subjetivos que dizem respeito universalmente a ‘todos’ os seres humanos enquanto dotados de *status* de pessoa, ou de cidadão ou de pessoa capaz de agir” (2011, p. 09).

Interessante, ainda, o substrato de Joaquin Herrera Flores⁷. O autor defende que os direitos humanos constituem um produto cultural manipulável, advindo de um contexto de relações sociais humanas que se expande pelo globo desde o século XV até os incertos anos iniciais do século XXI, gestado pelo ocidente europeu com o objetivo de controlar a população. Por consequência, o tema não aborda nada mais do que um método de manipulação de consciência, vigente apenas em determinados momentos e sob determinadas circunstâncias que não são constantes universalmente.

Portanto, o critério utilizado para a definição do que sejam direitos humanos é variável consoante o prisma observado. Tanto podem ser decorrente de uma mera definição legal, quanto apreendido a partir da hermenêutica global de alcance normativo, ou finalmente, do conjunto de direitos que são jusnaturais, intrínsecos à condição humana.

⁷ “Os direitos humanos foram categorias que, em determinados momentos e sob determinadas interpretações, cumpriram um papel legitimador desse novo sistema de relações; e em outros momentos e sob outras interpretações, desempenharam o papel de mobilização popular contra a hegemonia das relações que o capital veio impondo durante cinco séculos de existência (FLORES, 2009, p.3).

A discrepância nominativa encontra eco na legislação doméstica. A Constituição brasileira também traz em seu corpo expressões divergentes: direitos humanos (artigo 4º, II); direitos e garantias fundamentais (título II); direitos e liberdades fundamentais (artigo 5º, XLI); direitos fundamentais da pessoa humana (art. 17). Especificamente acerca do acesso à justiça, a Carta oferece um rol de ferramentas facilitadoras para a sua concretização, principalmente no seu artigo 5º⁸. Nenhuma, contudo, refere-se estritamente a afirmação do ingresso como direito humano, conquanto constituam ‘instrumentos através dos quais é possível assegurar o exercício e o gozo daquelas prerrogativas’ (BEDIN, 2000, p. 54).

Logo, independente do argumento mestre da difusão da perspectiva e compreensão do direito humano, a elevação do acesso ao patamar humanitário advém da ênfase extralegal axiológica, cujos aspectos do desenvolvimento serão delineados adiante, conquanto ainda depende diretamente, e encontra resguardo prático, através das determinações domésticas dos Estados. De todo o modo, a preocupação nominativa demonstra a existência de um processo de evolução avaliativa, sobrelevando o tema para uma compreensão não apenas jurídica.

2.1.2 Aspectos pertinentes do desenvolvimento do direito humano do acesso à justiça

Ampliando a ótica, apesar de ser variável a definição, progressão ou o seu perfeito enquadramento histórico, o direito humano⁹ do acesso à justiça exige uma digressão teórica, no intuito de estabelecer o seu alicerce discursivo. Apesar da tendência de estudar o desenvolvimento através da sucessão datada, as ideias percorrem avanços e retrocessos, como um andar sobrepõe-se a outro em um edifício. Fica claro que, para ir à cobertura é necessário passar pelo térreo; da mesma forma, para transitar entre os andares é inevitável, por vezes, regredir ao começo.

Assim, pode-se citar como o Código de Hamurabi já trazia em seu cerne a garantia de busca de auxílio pelo mais fraco¹⁰. Mais recentemente, a Convenção Europeia de Direitos

⁸ As seguintes disposições são exemplificativas e serão melhor abordadas adiante: o Estado promoverá a defesa do consumidor (XXXII); a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (XXXV); não haverá júízo ou tribunal de exceção (XXXVII); ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente (LIII); ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal (LIV); são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes (LV).

⁹ Sem olvidar a discrepância terminológica previamente exposta, por questão de sintonia e unicidade opta-se por seguir a expressão ‘direito humano’.

¹⁰ Redação do artigo do Código de Hamurabi: “...em minha sabedoria eu os refreio para que o forte não oprima o fraco e para que seja feita justiça à viúva e ao órfão. Que cada homem oprimido compareça diante de mim, como rei que sou da justiça. Deixai ler a inscrição do meu monumento.

Humanos de 1950 tem no artigo 6º, inciso I, a previsão de que todo indivíduo tem o direito à prestação jurisdicional em prazo razoável, chegando a condenar os Estados signatários a indenizar os lesados pela demora excessiva na prestação da justiça.

Nesse esteio poderia ser elencada uma série de outras disposições normativas demonstrando como a preocupação do acesso à justiça perpassou a evolução legal humana desde os primórdios, variando em termos e amplitude de restrições e permissibilidades entre uma e outra codificação¹¹. Sem olvidar o historicismo, no entanto, pode se compreender a gênese evolutiva do direito humano do acesso à justiça a partir das transições das perspectivas legais, donde a primeira dimensão contribui para as posteriores, retroalimentando-as em um ciclo não estreitado por legislações específicas¹². Com esse espírito, observam-se com acuidade três¹³ grandes momentos biográficos dos direitos humanos, justapostos à ideia central, comum ao acesso à justiça, de ampliar a proteção ao indivíduo em contraponto ao poderio de um superior externo.

As primeiras expressões dos direitos humanos propriamente ditos ocorreram com a materialização em um sistema positivado. Em verdade, trata da transição do individualismo decorrente da natural perseguição humana pela satisfação das suas necessidades essenciais, no contexto do estado natural primitivo, ao estado civil¹⁴. O conteúdo das normas, por conseguinte, tem alcance amplificado com viés de garantir liberdades, por destinar-se ao homem racional desprendido da definição do espaço e do tempo, conquanto tenha sua eficácia limitada pelo legislador e pelo Estado em si (BOBBIO, 2004).

Deixai-o atentar nas minhas ponderadas palavras. E possa o meu monumento iluminá-lo quanto à causa que traz e possa ele compreender o seu caso” (*apud* CARNEIRO, 1999, p. 04).

¹¹ Nesse sentido contribui a dissertação de mestrado de Queli Cristiane Schiefelbein da Silva, O acesso à justiça como direito humano fundamental e o papel do processo eletrônico como forma de efetivá-lo. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014. Disponível em: www.esserenelmondo.com.

¹² “Não tendo a história um fim, um sentido, não possui também uma linha de continuidade, pois é possível, a qualquer momento, a história retroceder no que se refere ao seu desenvolvimento ou mudar de direção” (BEDIN, 2000, p. 40).

¹³ Teoria tridimensional de Bobbio (2004, p. 29).

¹⁴ “A passagem do estado natural ao estado civil produziu no homem uma mudança considerável, substituindo em sua conduta a justiça ao instinto, e imprimindo às suas ações a moralidade que anteriormente lhes faltava. Foi somente então que a voz do dever, sucedendo ao impulso físico, e o direito ao apetite, fizeram com que o homem, que até esse momento só tinha olhado para si mesmo, se visse forçado a agir por outros princípios e consultar a razão antes de ouvir seus pendoros. Embora se prive, nesse estado, de diversas vantagens recebidas da Natureza, ganha outras tão grandes, suas faculdades se exercitam e desenvolvem, suas idéias [sic] se estendem, seus sentimentos se enobrecem, toda a sua alma se eleva a tal ponto, que, se os abusos desta nova condição, não o degradassem com freqüência [sic] (a uma condição inferior àquela de que saiu, deveria abençoar incessantemente o ditoso momento em que foi dali desarraigado para sempre, o qual transformou um animal estúpido e limitado num ser inteligente, num homem.” (ROUSSEAU, 2007, p. 25).

O segundo momento trata da concreticidade dos direitos humanos no âmbito de cada Estado em particular, apontados como marcos as declarações americana e francesa, a partir das Constituições Mexicana de 1917 e Alemã de 1919, quando os direitos humanos foram substanciados como programas a serem alcançados pelos Estados, agregando consequências jurídicas positivas. O limitado acesso ao conteúdo e a inefetividade prática desses novos direitos de feição social, no entanto, fragilizava o valor atribuído pelo impacto constituinte positivo (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Os produtos da organização humana são claros. Em primeiro lugar houve a criação de um sistema legítimo de atribuição de poder regulador ascendente externo limitando os indivíduos, o Estado. O segundo fruto foi um conjunto de valores intrínsecos ao homem, disseminado como o mínimo a ser respeitado pelos seus pares e protegido pelo ente externo superior, comum e inato a todos. Há, portanto, uma igualdade formal dos cidadãos e princípios técnicos, conquanto a administração da justiça (e do seu acesso) ainda é estritamente soberana (NUNES, 2008).

Os direitos humanos, então, passam a dar às nações um contorno normativo e de conteúdo, convertendo-se em um discurso jurídico e político, aproximando-se e compartilhando da importância de outro conceito chave de domínio público considerado princípio da legitimação da ordem, a democracia (BIELEFELDT, 2000). Logo, a limitação estatal passa a ser realizada através da sua própria estrutura, sendo o judiciário uma das expressões gestadas com tal escopo¹⁵.

Infere-se, portanto, que quando os conceitos mínimos jusnaturais do homem foram positivados nas constituições dos Estados, seja em dispositivos com parâmetros gerais ou com garantias mais específicas, os direitos humanos passaram a serem considerados, então, direitos fundamentais. O sentido abstrato foi substituído por leis concretas, claras e precisas, registradas por escrito no regulamento máximo dos entes estatais, consistindo, portanto, um núcleo normativo fundamental ao Estado e à sociedade.

Finalmente, a terceira fase da biografia dos direitos humanos é contemplada com a universalidade¹⁶ proposta pelo sentido harmonioso advindo da análise conjunta dos tratados

¹⁵ Sem adentrar na discussão da efetividade ou da separação de poderes, do sistema de contrapesos, e as definições estatais correlacionadas que exigem profunda análise e geram um estudo próprio, englobando desde Hobbes e Montesquieu.

¹⁶ A questão da origem da universalidade sofre controvérsia, dado não abordado no presente estudo. Apenas para exemplificar, uma das teses defendidas já mencionada anteriormente: “Os direitos humanos constituem um produto cultural surgido no âmbito do que se denominou Ocidente, sobretudo porque, por um lado, necessitava-se de justificações ideológicas para as expansões coloniais por todo o

internacionais interestatais. Logo, incorporou-se ao viés normativo uma ordem compulsória aos estados soberanos de respeito, dentro de uma margem nacional de negociação, mesmo quando ausentes inserções nos regramentos domésticos. Constituiu-se, assim, uma rede garantista global¹⁷, podendo o homem recorrer ao seu alento em qualquer lugar e tempo, pois mesmo o submetido a Estados não signatários das avenças internacionais tem a sensação, ainda que remota, de proteção.

Exatamente sob esse último ciclo encontra-se a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948. O artigo 21 da mencionada declaração refere que toda a pessoa tem o direito de acesso à justiça, em condições de igualdade, às funções públicas do seu país¹⁸.

No caso específico dos direitos humanos, é evidente que a definição jurídica e a institucionalização de seus postulados constituem o quadro das importantes conquistas históricas proporcionadas pelas revoluções liberais do século 18. Sob esse ângulo, é possível afirmar que os direitos humanos tiveram um momento especial de reconhecimento institucional que se confunde com o próprio advento do Estado moderno e se configura como elemento material de sua formação, como última instância de legitimação do Estado de Direito. Essa constatação histórica, porém, não reduz a questão da fundamentação dos direitos humanos à conformação do Estado liberal ou até mesmo à positivação de um rol de direitos entendidos como tais (LUCAS, 2010, p. 37).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos de certa forma revitalizou o lema da Revolução Francesa, do ciclo pretérito, conquanto agora em um nível universal, reconhecendo os valores¹⁹ supremos da igualdade, da liberdade e da fraternidade. Portanto, embora se possa afirmar que decorre, além da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão da Revolução Francesa também da Declaração de Independência dos Estados Unidos, a herança do enfoque

globo e, também, porque era necessário enfrentar a globalização das injustiças e opressões que tal expansionismo ia produzindo por toda parte.” (FLORES, 2009, p. 16).

¹⁷ “A condição mais elevada dos direitos humanos é vista como resultado de sua universalização jurídica, do triunfo da universalidade da humanidade. A lei dirige-se a todos os Estados e a todas as pessoas humanas e declara suas prerrogativas de fazerem parte do patrimônio da humanidade, que substituiu a natureza humana como a base retórica dos direitos” (DOUZINAS, 2009, p. 128).

¹⁸ “Com a Declaração de 1948, tem início uma terceira e última fase, na qual a afirmação dos direitos é, ao mesmo tempo, universal e positiva: universal no sentido de que os destinatários dos princípios nela contidos não são mais apenas os cidadãos deste ou daquele Estado, mas todos os homens; positiva no sentido de que põe em movimento um processo em cujo final os direitos do homem deverão ser não mais apenas proclamados ou apenas idealmente reconhecidos, porém efetivamente protegidos até mesmo contra o próprio Estado que os tenha violado.” (BOBBIO, 2004, p. 29-30).

¹⁹ “Assim como não se pode fundamentar o direito positivo em si mesmo, mas sim em interesses e valores de várias ordens, os direitos humanos pretendem estabelecer o que é universalmente indispensável ao homem, independentemente de sua identidade cultural.” (SPENGLER; LUCAS, 2008, p. 353).

legal daquelas codificações foi desconsiderada, tornando a declaração destituída de força jurídica obrigatória (SILVA, 2014).

Por tal razão, apesar do substrato principiológico universalista intrínseco à declaração de 1948, são os tratados (convenções, pactos e acordos) e as legislações estatais posteriores que substancializam o seu conteúdo, objetivando implementar suas inspirações. Portanto, a mesma fornece os nortes para a consecução do direito humano do acesso à justiça, e a observância do seu texto normativo constitui um passo fundamental para o fortalecimento do ordenamento jurídico doméstico e o resguardo do ingresso com maior intensidade.

A análise do desenvolvimento da expressão do direito humano do acesso à justiça permite inferir um indício da carga axiológica que o termo carrega e a concomitante dependência de outras legislações dotadas de ferramentas aptas à execução da sua acessibilidade. Logo, para a compreensão da acessibilidade, agora sob a luz da concretude prática, é preciso percorrer os recentes desdobramentos dos direitos humanos, mesmo que brevemente, pois os mesmos permanecem moldando a edição das normas que institucionalizam o acesso à justiça e demonstram o alcance que o tema enseja.

Assim sendo, a teoria dimensional dos direitos fundamentais não aponta, tão-somente, para o caráter cumulativo do processo evolutivo e para a natureza complementar de todos os direitos fundamentais, mas afirma, para além disso, sua unidade e indivisibilidade no contexto do direito constitucional interno e, de modo especial, na esfera do moderno 'Direito Internacional dos Direitos Humanos' (SARLET, 2012, p. 50-51).

Nesse jaez, a sequência dimensional dos direitos humanos traduz-se em agrupamentos materiais sucessivos. A popular expressão 'gerações'²⁰ foi primeiramente utilizada por Karel Vasak, na aula inaugural de 1979 dos Cursos do Instituto Internacional dos Direitos do Homem, em Estrasburgo na Alemanha, e cada estágio foi pensado acompanhando um dos esteios da codificação francesa²¹.

Assim, a primeira geração de direitos humanos decorre do preceito da liberdade, germinada com as declarações americana e francesa (século XIX), e é resultado da inversão dos rumos da organização política da sociedade humana, até então submetida ao controle

²⁰ A terminologia usual sofre críticas pelo sentido de ruptura, na qual cada geração teria um começo, meio e um fim, induzindo o pensamento de caducidade do estágio antecedente. Por finalidade didática opta-se por não adentrar na celeuma e utilizar os termos 'geração' e 'dimensão' como sinônimos.

²¹ "Os direitos da primeira, da segunda e da terceira dimensões (assim como os da quarta, se optarmos pelo seu reconhecimento), consoante lição já habitual na doutrina, gravitam em torno dos três postulados básicos da Revolução Francesa, quais sejam, a liberdade, a igualdade e a fraternidade, que, considerados individualmente, correspondem às diferentes dimensões." (BONAVIDES, 2004, p. 563).

estatal absolutista. A nota soante desse período agrega um caráter revolucionário às alterações do contexto do tecido social, comprovando como os direitos são um reflexo do espírito de mudanças do corpo populacional.

Assumem particular relevo no rol desses direitos, especialmente pela sua notória inspiração jusnaturalista, os direitos à vida, à liberdade, à propriedade e à igualdade perante a lei. São, posteriormente, complementados por um leque de liberdades, incluindo as assim denominadas liberdades de expressão coletiva (liberdades de expressão, imprensa, manifestação, reunião, associação, etc.) e pelos direitos de participação passiva, revelando, de tal sorte, a íntima correlação entre os direitos fundamentais e a democracia (SARLET, 2012, p. 52).

O advento da democracia, compreendida como a soma dos indivíduos na origem ascendente do poder, alterou o foco das previsões normativas da proteção do Estado (controle bélico, fronteiras) para o homem. Por conseguinte, as primeiras garantias tuteladas consistem direitos típicos de resistência, contudo ainda ínsitos ao homem (BEDIN, 2000).

Passo seguinte, a segunda dimensão dos direitos humanos observa a prescrição da igualdade gaulesa, decorre das disputas entre capitalistas e trabalhistas no final do século XIX, e da participação do homem na sua formação, revelando uma transição das garantias abstratas do momento anterior para prestações reais. Caracteriza-se pelos direitos econômicos, sociais e culturais, dentre os quais a realização dos programas de assistência social, as garantias à saúde, a proteção ao trabalhador, disponibilizados pelo Estado à coletividade (SARLET, 2012).

Por sua vez, a terceira gênese segue a fraternidade e revela os indivíduos como usuários do Estado, apreendido como fornecedor de bem estar social, tutelando a humanidade por si e não em relação ao Estado (final do século XX). Destarte, é protegida a solidariedade através da tutela do meio ambiente sadio, da autodeterminação dos povos, do desenvolvimento e da paz (BEDIN, 2000).

Atualizando a proposição dimensional, Paulo Bonavides²² propõe que o direito à informação é uma intensa contribuição típica da sociedade contemporânea. Tal característica, aliada à globalização e universalização democrática dos direitos humanos, “para o qual parece

²² “Os direitos da quarta geração não somente culminam a objetividade dos direitos das duas gerações antecedentes como absorvem a subjetividade dos direitos individuais, a saber, os direitos da primeira geração. Tais direitos sobrevivem, e não apenas sobrevivem, senão que ficam opulentados em sua dimensão principal, objetiva e axiológica, podendo, doravante, irradiar-se com a mais subida eficácia normativa a todos os direitos da sociedade e do ordenamento jurídico.” (BONAVIDES, 2004, p. 572).

o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência” (BONAVIDES, 2004, p. 571).

Portanto, a característica informacional e a liberdade de usufruir e utilizar a informática, acompanhadas do direito à democracia positivada, bem como do direito ao reconhecimento do pluralismo, congregam-se como estilos passíveis de enquadramento como uma novel quarta geração de direitos humanos. Essa categoria possui intentos de concretização efetiva, de realização prática cotidiana, escapando da classificação facilitada de singela derivação do direito à liberdade.

Ou seja, os Direitos Humanos são *universais* e, cada vez mais se projetam no sentido de seu alargamento objetivo e subjetivo, mantendo seu caráter de temporalidade – não temporariedade. Sendo, portanto, *históricos*, não definitivos, exigindo a todo o instante não apenas o reconhecimento de situações novas, como também a moldagem de novos instrumentos de resguardo e efetivação. Preferimos dizer que se *generalizam* – ou difundem – na medida em que sob as gerações atuais observamos, muitas vezes, um aprofundamento subjetivo, a transformação ou a renovação dos conteúdos albergados sob o manto dos direitos fundamentais de gerações anteriores, além da especificação de novas dimensões. Ou seja, na 1ª geração com interesses de perfil individual passamos a, na(s) última(s), transcender o indivíduo como sujeito dos interesses reconhecidos, sem desconsiderá-lo, obviamente – coletivos e difusos (MORAIS; SPENGLER, 2012, p.17, grifos dos autores).

A tarefa de classificação das gerações de direitos humanos não é conclusiva, no entanto. Seja pelas novas facetas constitucionais, o enfoque de novas políticas públicas, os avanços políticos, as alterações são sintetizadas na percepção de José Afonso da Silva de que “o reconhecimento está longe de se esgotarem suas possibilidades, já que cada passo na etapa da evolução da humanidade importa na conquista de novos direitos” (SILVA, 2006, p. 149).

Para Pérez Luño (2002), as categorizações não são estanques, fechadas. Pelo contrário, precisam estar abertas às contínuas e sucessivas necessidades humanas experimentadas ao longo da história.

De ahí que los distintos derechos humanos singulares suponen otras tantas especificaciones espacio-temporales de los valores básicos de la dignidad, la libertad y la igualdad. Tales valores, aunque extrañan exigencias constantes y permanentes, por ser intrínsecas a la propia personalidad humana, precisam especificarse y ampliarse en lós sucesivos avatares de la cultura y de la historia (LUÑO, 2002, p. 232-233).

O desenvolvimento das interações, o advento de tecnologias, a inclusão das mesmas na rotina humana e, principalmente, a pluralidade de relacionamentos do indivíduo,

contribuem para construir identidades pessoais²³. Por consequência, o homem considerado em contextos diferentes tende a acrescentar novos anseios ao meio, criar outras soluções e propagar a nova incógnita aos demais, multiplicando possibilidades até sedimentar um processo de aposição e de identidade coletiva. Forma-se, dessa maneira simplificada e narrada, um novo conjunto de pretensões tendentes a se consolidarem em outra dimensão (POLLAK, 1992).

Ademais, contribuem para a expansão a publicização do direito, o crescimento das funções do Estado e das tarefas por ele assumidas e, inclusive, o atingimento de um nível mínimo de escolarização da população (NUNES; TEIXEIRA, 2013). No mesmo sentido já registrava Bobbio em sua obra ‘O futuro da democracia’ sobre a atual “vastidão do território, do número de habitantes e da multiplicidade dos problemas que devem ser resolvidos” (BOBBIO, 1986, p. 59-60), fatores determinantes para estabelecer friamente dimensões de direitos humanos estáveis e imutáveis.²⁴

Em apertada síntese pode-se afirmar que, segundo o princípio da interdependência, os direitos humanos de todas as gerações e dimensões dependem intrinsecamente uns dos outros, não se podendo realizar fragmentariamente ou de maneira seccionada, na medida em que a realização de uns depende da realização dos demais e vice-versa, ou, dito de outro modo, o gozo ou a fruição de determinados direitos encontra-se na dependência do gozo ou da fruição de outros (SGARBOSSA, 2010, p.100).

Portanto, observadas as construções concernentes às dimensões dos direitos humanos, pertinente a tarefa de inferir o adequado enquadramento do estrito direito humano do acesso à justiça. Em primeira instância, a acessibilidade é o principal dos direitos humanos por permitir ao homem obter o reconhecimento de todos os demais, característica da proteção ao direito de

²³ “O direito não pode se livrar da ameaçadora *policontextualidade* da sociedade porque, primeiro, contribui para ela com a produção de sua própria racionalidade e porque, segundo, observa o pluralismo de outras racionalidades sociais através do espelho de sua própria racionalidade. [...]. Deparamo-nos, portanto, com um pluralismo jurídico num sentido mais radical que aquele geralmente usado na linguagem da sociologia jurídica. Ele não se refere apenas a uma pluralidade de direitos locais, de ordenamentos étnicos e religiosos ou de instituições e organizações. Antes, alude a uma pluralidade de racionalidades incompatíveis, que reivindicam, cada qual, a universalidade dentro de um sistema jurídico moderno. Diferentes racionalidades sociais parciais formaram cabeças de ponte dentro do direito, a partir de onde operam no desenho de conceitos jurídicos inconciliáveis, sustentam argumentos e métodos doutrinários concorrentes entre si e projetam normas que contradizem umas às outras” (TEUBNER, 2002, p. 102, grifo do autor).

²⁴ Sobre o assunto é interessante o contraponto da observação de Flores (2009, p.16): “Essa falsa universalidade colocou-se em evidência quando, a finais do século XX, começaram a proliferar uma após outra as denominadas convenções de direitos humanos, entre cujos objetivos fundamentais estava o de atualizar a própria Declaração Universal aos novos problemas que estavam surgindo: meio ambiente, moradia, desenvolvimento, população, emissão de gases tóxicos, direitos das mulheres e das comunidades indígenas...”.

petição afeto às liberdades individuais de primeira geração. Nesse sentido, é considerado ‘o mais básico dos direitos humanos’ por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p. 05).

Por outro lado, sob a ótica de prestação positiva ofertada pelo Estado, realizada através da jurisdição, insere-se nas garantias da segunda geração. Quando analisado que um sistema de justiça eficaz contribuiu para o fortalecimento da nação, o enquadramento é na terceira geração. Finalmente, considerando que para exercer o acesso à justiça é prerrogativa ser informado da sua existência, não há como deixar de relacioná-lo à novel quarta geração.

Pelo exposto, é possível concluir que o direito de acesso à Justiça teve, durante o mundo moderno, uma expansão significativa: 1º) firmou-se, num primeiro momento, como um direito civil (com a característica de ser um direito formal de ação ou de ingresso em juízo para a defesa de um direito); 2º) transformou-se, a seguir, em direito social (fundamental para a garantia dos demais direitos); 3º) transformou-se, num terceiro momento, de um direito individual em um direito coletivo (com a proteção dos interesses difusos); 4º) tornou-se, por fim, um direito que, além da garantia do acesso ao poder Judiciário, abrange o acesso a procedimentos jurídicos simplificados ou, até mesmo, a forma extrajudiciais de solução de conflitos (BEDIN, 2004, p. 199).

Logo, inegavelmente longo foi o caminho percorrido pelo acesso à justiça até a sua consolidação e compreensão como direito humano, inobstante o alcance do significado da expressão seja mutável de acordo com a luz aplicada. Em consequência, não é possível defini-lo como oriundo ou pertencente a uma geração ou a um momento histórico específico, pois a relevante gama de significados implicados impede sua contenção classificatória. Tentar manter o ingresso restrito a uma única dimensão imediatamente afastará os desdobramentos atinentes à outra, pelo que o enquadramento puramente didático, apesar de auxiliar na demonstração do tema, não trabalha em favor da compreensão da magnitude que esse direito prospecta.

Além da ótica humanitária universalista, a construção normativa do que seja o direito humano do acesso à justiça está presente, em maior ou menor grau de restrição ou garantia, nos tratados internacionais e legislações domésticas²⁵. A continuidade do advento de leis que primam pela melhoria do ingresso também revela que a busca pelo aprimoramento e aumento da qualidade tem o outro aspecto de dificultar estagná-lo em uma categorização.

²⁵ Nesse sentido, Flávia Piovesan (2012, p. 210) firma que a Declaração Universal de Direitos Humanos de 1948 gerou a acepção contemporânea dos direitos humanos, incluindo a ideia de universalidade. Outrossim, a exemplificar outro documento internacional de suma importância que trata do direito humano do acesso à justiça é a Convenção Americana de Direitos Humanos, também chamado de Pacto San Jose da Costa Rica, de 22.11.1969, aderida pelo Brasil através do Decreto nr. 678 de 06.11.1992.

2.2 Acesso à justiça ou acesso à ordem jurídica justa?

A digressão da contínua evolução do direito humano do acesso à justiça permite inferir que a expressão tem caráter multidimensional (ou multigeracional), sendo, por tal razão, de difícil categorização e realização prática. Portanto, a concretização legal da acessibilidade exige dos legisladores certa organização para que o exercício jurisdicional melhor atenda normativamente ao preceito tão amplificado.

De nada adianta a larga rede protetiva internacional quando, na legislação doméstica dos países, os direitos humanos não estão harmonicamente integrados, nem bem dispostos de modo a permitir rápida compreensão do conteúdo formal. O reconhecimento normativo equilibrado do direito humano do acesso à justiça permite ao Estado, através da sua proteção judicial, atuar de modo incisivo em favor do homem. Assim, é conclusivo apurar que definições claras em uma base legal sólida e bem organizada contribuem para a atuação estatal e respaldo decisional mais seguro.

No contexto normativo brasileiro, o conteúdo terminológico do direito humano do acesso à justiça não tem uma expressão univocamente estabelecida. Diante das suas múltiplas fontes, são confortadas variadas interpretações, todas, no entanto, buscando beber da fonte humanitária do ingresso.

Outro reflexo da multiplicidade legal está no fato de que a realização prática do direito humano do acesso à justiça não representa, necessariamente, uma prestação judicial satisfativa, pois entre a violação de um direito e a obtenção da tutela estatal existe um largo espaço de entendimentos a percorrer. Não há como avançar no tema, portanto, sem identificar o real alcance do conceito do direito humano do acesso à justiça na legislação brasileira para, em segunda instância, investigar a sua concretude através da ordem jurídica justa.

2.2.1 Acesso à justiça - do que realmente estamos falando?

A análise da evolução do direito humano do acesso à justiça comprovou que a progressão conceitual é constante, adaptando-se ao desenvolvimento dos referenciais e exigências da sociedade. Igualmente a investigação dos conceitos sedimentados na legislação vigente no país corre o risco de ser vinculada a um reflexo momentâneo, pois desvelam um recorte do estágio social no momento de sua edição. Assim, em suma, nenhuma abordagem legal será finita, mantendo sintonia com a problemática de indefinições advinda das limitações propostas também pela classificação geracional.

Inserido nesse contexto, no intuito de melhor compreender do que realmente se trata o acesso à justiça na legislação brasileira, os dispositivos domésticos servirão como ponto de partida da análise. Contudo, os artigos legais não são limitadores do real sentido pretendido pelas normas, produto de um contexto mais complexo, diretamente influenciado pelo advento das inspirações de acessibilidade proporcionadas pelas normatizações internacionais demonstradas.

Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p. 02) já alicerçaram a possibilidade de apreender a expressão do acesso à justiça como duas finalidades essenciais do sistema jurídico: o método pelo qual as pessoas obtêm resultados individual e socialmente justos, bem como dele podem reivindicar seus direitos ou tratar seus conflitos sob o esteio estatal.

O conceito de acesso à justiça como o acesso aos tribunais, aos mecanismos substantivos e processuais para a solução de conflitos é, portanto, um conceito estrito. Já um conceito mais amplo é aquele que trata do acesso à justiça como o acesso aos meios de desenvolvimento social, político e econômico de um Estado, ou seja, a uma justiça social, distributiva (MADERS, 2012, p. 204).

Portanto, são pelo menos dois os caminhos para compreender o acesso à justiça. A primeira abertura envolve claramente o sentido axiológico de justiça, com riqueza interpretativa²⁶ decorrente das várias modalidades de significados e de apreensão filosófica, concernentes à dinâmica da evolução da sociedade, perpassando pelos desdobramentos do que seja direito justo²⁷.

A idealização da justiça existe fora e acima da positivação normativa, abrangendo valores não absolutos, em permanente mutação. Cabe ao ordenamento jurídico conter a turbulência, movendo-se no sentido de assegurar os vetores através do direito. A unidade esquemática da sistematização das leis, no entanto, sempre será confrontada pela realidade complexa, pelas relações sociais, pela exaltação do futuro em contraponto ao envelhecimento das estruturas. Logo, o viés ideológico externo de justiça, apesar de não aferível com exatidão e estaqueamento, favorece o exame das potencialidades do direito positivado (BARROSO, 2000).

²⁶ O debate acerca da gênese e progressão dos conceitos de justiça, justiça social, direito justo, pela diversidade de interpretações, não será abordado no presente estudo. Assim, os termos serão usados simplificada e substitutivos quando necessário, o que não representa ignorar a diversidade de significados e particularidades de cada um.

²⁷ A esse título, por exemplo, existem as locuções justiça pura, justiça distributiva, justiça social, justiça moral e, mais recentemente, justiça fiscal e justiça ambiental. Para este trabalho opta-se pela definição de justiça de Pinho (2012, p. 45): “Aqui entendida como reflexo de um devido processo legal, ou seja, fundado no contraditório, ampla defesa e num julgamento rápido e eficiente.”.

Nesse sentido, o conceito de justo torna-se mais complexo porque trabalha também com o sentimento pessoal de cada indivíduo do que seja justiça. A partir da construção da identidade individual, apreendendo valores e fatores particulares durante a vida, cada um constrói a si mesmo dentro de parâmetros peculiares que desenvolvem sua personalidade, e o que é justo para um pode não ser para outro. Coube ao encapsulamento do acesso à justiça no invólucro do direito humano, aproximando o sentido do justo da dignidade da pessoa humana, valorizando o homem na relação submetida à busca pelo acesso, portanto, uma tentativa de proteger o ingresso para torná-lo factível a todos indistintamente.

Por conseguinte, o outro viés do desiderato do acesso à justiça não é, necessariamente, oposto à abstração da ideia de justiça, conquanto complementar à sua materialização, uma vez que a separação dos caminhos é um mito. Trata-se, conseqüentemente, do percurso realístico da ingressibilidade, a concretização do transcurso, visando a obtenção de um tratamento relativo a busca pela justiça no conflito individual apresentado pelo homem.

O segundo desdobramento do sentido de acesso à justiça, portanto, aproxima-se mais da representação fática do acesso ao Poder Judiciário, do acesso à estrutura judiciária estatal, ou mesmo, do acesso ao próprio Estado. Para Cichocki Neto (2009, p. 61):

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

Com esse ponto de vista, poder-se-ia inferir que a realização da finalidade prática do acesso à justiça, por consequência lógica, conduz à consecução do outro objetivo idealizado, afeto à descrição do justo. Em outras palavras, a perfeita concretização da acessibilidade cria parâmetros aptos ao possível estabelecimento de justiça. Trabalhar com termos como perfeição e qualidade, todavia, requer cuidados. Tão difícil quanto definir o sentimento de justo diante da diversidade humana é estabelecer o prático acesso ao justo com o requinte que o sentido valorativo enquanto direito humano concerne.

No Brasil a materialização do acesso à justiça tem contornos intrincados²⁸. Hodiernamente inexistente uma legislação própria e específica definindo a ingressibilidade, à

²⁸ “A evolução do direito de acesso à justiça, porém, não aconteceu de forma linear, mas de marchas e contramarchas, o que é visualizado na história brasileira pelas Constituições de 1937 e 1967, as quais eram centralizadoras e impossibilitavam o pleno exercício do direito de acesso à justiça. Desse modo,

qual os atores judiciários possam apegar-se para brandear com exatidão do que se trata e, a partir de então, realizá-la. Isso não significa que não há leis que abordem, em maior ou menor espectro, formas ou intenções de materializá-la, conquanto seja o conjunto dos dispositivos vigentes sob esse prisma que permite inferir a positivação do acesso à justiça no país, sem perder de vista o atendimento ao caráter humanitário internacionalmente reconhecido.

Substancialmente a Constituição do país traz no seu título II denominado ‘dos direitos e garantias fundamentais’, no capítulo I firmado como ‘dos direitos individuais e coletivos’, o artigo 5º, inciso XXXV, o qual dispõe que ‘a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito’. Trata-se da previsão constitucional do princípio da inafastabilidade, pelo qual o Estado não pode recusar o tratamento das divergências decorrentes da violação de direitos, quando chamado a examiná-las. Sua atuação, portanto, caracteriza-se pelo monopólio da força jurisdicional, investida enquanto cláusula pétrea²⁹.

Por conseguinte, a passividade estatal e o aporte do conflito na sua estrutura podem ser considerados o primeiro estágio do acesso à jurisdição. O homem só acionará o sistema para o restauro das condições anteriores ao conflito, não exigindo do Estado atuação proativa. Assim, o direito ao acesso perdura independentemente da existência física da estrutura judiciária e de conflitos. Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p. 04) defendem:

Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um “direito natural”, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para a sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais como aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática.

sem embargo do avanço do direito de acesso à justiça ao longo do século XX são observados também retrocessos representados pelas sobreditas Constituições. Por derradeiro, merece destaque a Constituição de 1988 que representou um grande avanço para o direito de acesso à justiça no Brasil, principalmente por adotar algumas medidas e conceitos, empregando maior efetividade ao referido direito. O direito de acesso à justiça no Brasil, por conseguinte, somente assumiu maior relevância e efetividade após a promulgação da Constituição de 1988, principalmente por efetivamente universalizar a jurisdição em decorrência de práticas políticas e jurídicas. Destarte, o direito de acesso à justiça se mostrou bastante diverso ao longo da história brasileira, mas somente assumiu contornos de direito concreto e efetivo após a promulgação da Constituição de 1988, pois não obstante as evoluções apresentadas nas constituições anteriores, é sob a atual constituição que passa a ser concretizado em todo o território nacional.” (SPENGLER; BEDIN, 2013, p. 145).

²⁹ Assim definida pelo artigo 60, parágrafo 4º, inciso IV. Artigo 60: ‘A Constituição poderá ser emendada mediante proposta:’; ‘§ 4º - Não será objeto de deliberação a proposta de emenda tendente a abolir:’; ‘IV - os direitos e garantias individuais’.

A veemência atribuída à atuação estatal, pela sua localização legal sob a titulação constitucional de direito e garantia fundamental, agrega ao acesso à justiça um proporcional valor enfático de fundamentalidade. Para Canotilho, as regras de direitos fundamentais ‘designam todos os preceitos constitucionais destinados ao reconhecimento, garantia ou conformação constitutiva’ e ‘a importância das normas de direitos fundamentais deriva do facto de elas, directa ou indirectamente, assegurarem um status jurídico-material aos *cidadãos*’ (1993, p. 177). O Estado, portanto, está e estará sempre (em virtude da irrevogabilidade da cláusula pétrea) submetido ao direito humano e fundamental do acesso à justiça.

Outros dispositivos constitucionais, dotados de igual fundamentalidade, que guardam estreita relação com a atividade do Estado para disponibilizar a acessibilidade judicial, podem ser apreendidos no mesmo artigo 5^o³⁰. Todos servem para regular a atuação estatal, para tolher excessos ou inibir sua abstenção. Podem ser destacados como administração da autoridade estatal: não haverá juízo ou tribunal de exceção (XXXVII); ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente (LIII); ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal (LIV). Ao oposto, garantindo incentivo positivista, destaca-se que: o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (XXXII); e assegurará o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes (LV).

Além do controle da intervenção do Estado nos conflitos, e conseqüente garantia do ingresso dos homens ao mesmo; da rigidez decorrente da cláusula pétrea; e da conseqüente vinculação estatal, a fundamentalidade imputada ao acesso à justiça não deriva apenas da categorização constitucional, conquanto do seu conteúdo. Com essa ótica, o fato da Carta elencar as normas mais elementares não exclui ou obsta a outras legislações domésticas complementares de aportarem regramentos com a mesma fundamentalidade, embora não estejam localizadas sob idêntica classificação formal.

Há preceitos importantes para a concretização do acesso à justiça, a despeito de serem regulados por leis extravagantes não constitucionais. Dentre estes, destaca-se a formatação do método pelo qual o indivíduo, de fato, aportará e utilizará o sistema judicial.

Com efeito, a garantia constitucional da existência do direito ao acesso, bem como da respectiva estrutura estatal disponibilizada para o tratamento de conflitos quando necessário, não basta para a consecução da sua finalidade. O conteúdo do ingresso compreende, além do aporte no sistema, retirando o Estado da passividade, uma formulação definida com os passos

³⁰ Ver nota 8.

necessários até obter o benefício do restabelecimento da ordem. A instrumentalização do percurso do indivíduo dentro do aparelho estatal dar-se-á através do processo, o método eleito legalmente para conduzir e outorgar o pronunciamento do Estado na administração da controvérsia (CICHOCKI NETO, 2009).

Logo, a concretização do direito humano do acesso à justiça³¹ compreende meios de ingresso na estrutura judiciária estatal, à jurisdição e à ordem jurídica justa, com o auxílio dos seus órgãos judiciários, bem como a realização da prestação através de alguma das ferramentas eleitas pelo Estado como instrumentos de ingresso, dentre as quais está o processo³². Trata-se tanto do acesso material quanto da asseguaração do acesso através do apoio judiciário (CANOTILHO, 1993).

Essa estreita especificação das formas, dos atos e das manifestações constituintes dos órgãos judiciais e do processo, bem como da formatação da estrutura judicial concernente, não estão inteiramente dispostos constitucionalmente, conquanto majoritariamente contemplados em leis ordinárias³³. No entanto, como o conteúdo guarda sintonia substancial ao acesso à justiça, por discriminar a maneira de realizá-lo, também o percurso processual pode ser considerado integrante da sua materialização (CAPPELLETTI; GARTH, 2002).

Destarte, a existência do sistema estatal caracteriza apenas a porta de entrada, em um entendimento simplificado, do que seja o acesso à justiça. Contudo, o enfoque do ingresso também se caracteriza pelo estudo do processo, disponibilizado através de órgãos estatais, desencadeando uma ‘experiência jurisdicional do acesso’ (CICHOCKI NETO, 2009, p. 68-69) ao indivíduo.

François Ost, na obra *Contar a Lei*, analisa a obra *O Processo* de Franz Kafka e conclui: “A lenda que encerra *O processo* lembra claramente: as portas da Lei permaneceram abertas durante toda a vida de Josef K.” (2005a, p. 434, grifos do autor). Infere-se, por conseguinte, como o acesso à justiça pode ser ligado ao conceito de entrada nas portas do judiciário.

Sendo assim, a concretização do direito humano do acesso à justiça pode consistir, em primeira análise, o direito de ingressar e percorrer o sistema judiciário estatal. No entanto, a

³¹ O aporte da pretensão e a realização do acesso à justiça por outros meios (conciliação, negociação, arbitragem, mediação, além da experiência local do Balcão do Consumidor), além do jurisdicional, e a definição do lugar ocupado pelos mesmos (complementaridade ou paridade) serão abordados no terceiro capítulo. Nesse momento, busca-se a definição do ingresso na sua constituição sob a forma teórica legal primordial.

³² Não ignorando a existência de processos, procedimentos, recursos, mandados, sem atender à diferenciação de cada espécie, todos os métodos afetos ao direito de ação.

³³ A exemplificar, códigos processuais, estabelecimentos dos juizados especiais e recursos autônomos como o mandado de segurança. O processo e as legislações serão abordados no próximo capítulo.

dimensão desse entendimento é múltipla e variável, porquanto a substância da importância constitucional e humanitária da acessibilidade está dispersa na legislação doméstica, podendo crescer conceitualmente de acordo com o advento de novas disposições relacionadas ao seu conteúdo.

Com essa perspectiva, o ingresso pode ser conectado, por exemplo, como viabilizador da dignidade da pessoa humana, como protetor dos direitos informativos, como garantidor da igualdade, e até como fomentador do próprio desenvolvimento estatal, diante da possibilidade de compeli-lo a manifestar-se quando ausente ou omissis. Diante dessa nova multiplicidade, complementar ao caráter multidimensional ou multigeracional, ganha corpo o questionamento se o acesso à justiça, na forma como está juridicamente reconhecido e estruturalmente disponibilizado pelo Estado, é suficiente para alcançar os fins pretendidos.

2.2.2 Acesso à ordem jurídica justa

O conceito vigente no ordenamento jurídico brasileiro do direito humano ao acesso à justiça revela não apenas a proteção do elemento humano ou da garantia do cidadão de provocar o Estado, conquanto de saber como percorrer sua estrutura para dela obter uma resposta com significativa prestação de justiça ou que atenda o mais próximo possível o sentimento pessoal do justo. Por consequência, à proteção teórica da acessibilidade assomou-se a preocupação com a disponibilização de instrumentos aptos a concretizá-la.

Inobstante o acesso possua respaldo normativo, a proclamação positivada não encerra a sua atividade, pois a legislação e o aparelho estatal são inertes. A construção legal fornece o alicerce para a acessibilidade, contudo é o embate prático, o cruzamento entre a legislação e os fatos concretos, que dirá a correição dos conteúdos normativos. Assim, a materialização do acesso não se conclui com as normas nem com a busca e existência do sistema judiciário estatal, exigindo da realização prática a correspondência material.

A estrutura judicial, por conseguinte, tem ínsito o dever de atender o acesso à justiça de modo que o indivíduo obtenha resposta adequada para a sua pretensão. Logo, tão importante quanto a preservação do elemento humano é a porta de entrada do sistema, o percurso, a sua porta de saída e a chancela obtida, dotada de utilidade e uma noção de atendimento à expectativa de atender o sentimento pessoal de justiça.

Não se trata apenas de analisar o acesso ao serviço judiciário e de contemplar a proporção da satisfação dos indivíduos, pois a pretensão pode ou não ser reconhecida, o sentimento pessoal de justo pode ou não ser contemplado. O acesso à ordem jurídica justa

envolve desde a oferta de oferecer uma tutela da qual possa ser retirado algum proveito até fatores externos ao sistema, conquanto produtos normativos, dentre eles, principalmente, a um existencial humano mínimo, afeto ao respeito ao esteio axiológico da dignidade da pessoa humana (BARCELLOS, 2011).

Ora, se o acesso aos serviços judiciários liga-se a uma visão mais estrita do tema, o acesso à ordem jurídica justa liga-se ao que é justo numa sociedade. Sai-se, deste modo, de uma análise sobre como aumentar a satisfação dos consumidores judiciários e como tornar mais eficiente o funcionamento do Poder Judiciário e adentra-se uma esfera ampla, que permite uma análise sobre o que a sociedade toma por justo (PORTO, 2007, p. 07).

Logo, há um desdobramento conceitual da acessibilidade. Além da compreensão multidimensional, inserindo-a como direito humano essencial, a partir do qual todos os demais podem ser protegidos; da fundamentalidade atribuída no ordenamento jurídico brasileiro, tornando-a ponto de partida para o pensamento normativo e hermenêutico; do ingresso na estrutura judiciária e do atingimento do próprio serviço judiciário; importa também no objetivo concreto de conseguir uma resposta dotada de sentido e que se atenha à concessão de uma ordem jurídica justa.

Para Câmara (2002, p.02) “ao se falar em acesso à Justiça, está-se a falar em acesso à ordem jurídica justa. Assim sendo, só haverá pleno acesso à justiça quando for possível a toda sociedade alcançar uma situação de justiça”. Nesse sentido, Eligio Resta (2014, p. 17) afirma que antes de tudo “a ‘justiça’ do processo é representação de um recorte que a modernidade registrou, do justo sobre o bom”. “Isto significa que, em frente ao politeísmo conflitual e ao proliferar das ideias do bem, o sistema jurídico teve que retrair o olhar e escolher o caminho da procedimentalização”³⁴.

O desempenho do sistema judiciário estatal, por conseguinte, pode ser concebido como a materialização, no mundo dos fatos, dos preceitos legais e a simbólica aproximação, tão íntima quanto possível, entre o dever-ser normativo e o ser da realidade social, operando nas situações da vida os efeitos que lhe são próprios (BARROSO, 2000). Com a substancialização das normas jurídicas, os indivíduos, além de serem titulares de direitos, passam à posição jurídica de vantagem, com a qual conseguem acionar o judiciário e dele receber uma tutela efetiva (CÂMARA, 2006).

³⁴ Definir o ideal de justiça é uma tarefa desafiadora, aqui não abordada. Registra-se, de todo o modo, que não é desconhecido o amplificado debate conceitual desenvolvido ao longo da história, optando-se pelo reflexo prático do justo para fins de estudar o acesso à justiça enquanto sistema judiciário.

Já a questão da efetividade, embora possua forte conteúdo ideal e ético, não possui definição coesa e pacífica. Apesar de ser comumente relacionado como eficácia, relacioná-la como corolário lógico do atendimento do ingresso através da ordem jurídica justa é tratar o acesso efetivo com um olhar holístico do sistema judiciário estatal. Assim, para Cintra, Grinover e Dinamarco (2013), a efetividade é um escopo judiciário, pois mesmo não se enquadrando em uma categoria ou como um princípio exato. Perpassa toda a dogmática jurídica e apresenta projeções sobre o espírito do direito, representando uma aspiração de melhoria do aparelhamento estatal.

Em contraponto, Didier Jr. entende a efetividade como um princípio específico que garante ao insatisfeito o direito fundamental à tutela. Não basta que o cidadão “bata às portas do Poder Judiciário” (2009, p. 47), conquanto tenha o acesso à ordem jurídica justa e a uma resposta célere, adequada e capaz.

O acesso à justiça, em decorrência, traz ínsita a proteção judiciária reconfigurada em um patamar de direito humano fundamental de acesso a uma ordem jurídica justa. Logo, trabalhar o ingresso efetivo representa abordar aspectos do direito, convergir princípios e garantias constitucionais, em prol de materializar a cidadania e, inclusive, proteger a dignidade da pessoa humana (SILVA, 2014).

Ainda sob a perspectiva de ferramenta, o acesso pode ser visto como viabilizador elementar de um mínimo existencial que confere aos cidadãos uma existência digna, formada pela educação fundamental, saúde básica e assistência aos desamparados. Esse núcleo, todavia, só se perfectibiliza através do instrumento do ingresso, convertendo-se em uma condição imprescindível para a defesa da própria dignidade da pessoa humana³⁵. A ordem jurídica justa, por conseguinte, definitivamente aproxima o conceito de realização da dignidade ao da concessão de justiça (BARCELLOS, 2011).

Portanto, pode-se afirmar que, enquanto o acesso à justiça é o gênero, a questão da efetividade da tutela oferecida com o desiderato do fornecimento da ordem jurídica justa aproxima-se da estreita correção e adequação da resposta judiciária estatal à pretensão do justo do cidadão. Nesse caminho, impreterivelmente envolve também os momentos do percurso, de saída do sistema, de dignidade da pessoa humana e de resposta justa.

Agregam-se à definição originária multidimensional do ingresso, por conseguinte, elementos aparentemente externos à percepção inicial do direito humano do acesso à justiça.

³⁵ “La condición axiológica de los derechos humanos se concreta en la determinación de su contenido ligado a los valores de la dignidad, la libertad y la igualdad. No es casual que hayan sido esos valores aquellos a los que históricamente se há acudido com mayor asiduidad para definir a la propia justicia.” (LUÑO, 2002, p. 222).

Conquanto, são todos indicadores práticos do método pelo qual o sistema fornecerá a tutela pretendida (PORTO, 2007).

Nesse esteio, para Kazuo Watanabe (1988, p.143), os subsídios circunscritos à expressão da ordem jurídica justa compreendem um conjunto maior de outros direitos interrelacionados, além do ingresso e da dignidade da pessoa humana. Envolve também o

“[...] direito à informação, direito à adequação entre a ordem jurídica e a realidade socioeconômica do país, direito a uma justiça adequadamente organizada e formada por juízes inseridos na realidade social e comprometidos com o objetivo de realização da ordem jurídica justa, direito a pré-ordenação dos instrumentos processuais capazes de promover a efetiva tutela de direitos, direito à remoção de todos os obstáculos que se antepõem ao acesso e efetivo acesso à justiça com tais características”.

Dentro do contexto indicado, assomou-se, uma relação mais evidente entre as terminologias de acesso à justiça, obtenção de uma tutela ordenadamente justa, dignidade da pessoa humana e a necessidade de estabelecer uma maneira de aferir suas efetividades e concretização. Humberto Dalla Bernardina de Pinho (2012, p. 404) sintetiza:

O princípio do acesso à Justiça é, portanto, um termo que guarda diferentes acepções, mas que, em sua plenitude, visa a assegurar ao indivíduo o direito ao acesso ao Poder Judiciário, seja na propositura de ações, seja em exercer sua defesa em ações contra si propostas. Trata-se do direito ao acesso a uma ordem jurídica justa e não ao mero acessar do Judiciário, e isso será exprimido sempre que as decisões judiciais atenderem aos princípios da utilidade e da acessibilidade. O primeiro revela que seja dado tudo aquilo, e precisamente aquilo, que competia ao detentor do direito em análise receber; já o segundo dispõe que o direito deva ser conferido da forma mais breve possível.

Dessa feita, o percurso na estrutura judiciária estatal não pode ser reduzido à sua dimensão técnica, socialmente neutra e metodicamente processual. Apesar dos mecanismos correlatos ao sistema, os cidadãos buscam do acesso um bem maior, além da persecução da justiça, do reconhecimento da sua pretensão e da decorrente imposição dela aos demais (PORTO, 2007).

Com esse norte, a principal previsão constitucional³⁶ do direito humano da acessibilidade restou aperfeiçoada com o advento da Emenda Constitucional nr. 45/2004 ao inserir, no rol da classificação dos direitos fundamentais, a garantia da razoável duração do processo. A partir de então a legislação recebeu um paradigma palpável para estimar a

³⁶ Já citado anteriormente, expresso no artigo 5º, inciso XXXV, da CRFB, em que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

prestação da atividade judiciária, convertendo-se em um termômetro factível da concessão do acesso à ordem jurídica justa (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

De fato, o acesso à Justiça só por si já inclui uma prestação jurisdicional em tempo hábil para garantir o gozo do direito pleiteado – mas crônica morosidade do aparelho judiciário o frustrava; daí criar-se mais essa garantia constitucional, com o mesmo risco de gerar novas frustrações pela sua ineficácia, porque não basta uma declaração formal de um direito ou de uma garantia individual para que, num passe de mágica, tudo se realize com declarado (SILVA, 2006, p. 432).

A opção do legislador de privilegiar o aspecto da segurança em detrimento do ritmo da resposta do sistema não foi em vão. Quanto mais longos os trâmites³⁷, maior o número de oportunidades para demonstrar as pretensões e o conforto do julgador ao pronunciar-se (CARNEIRO, 1999). Os frutos dos tempos modernos, contudo, são outros, pois as novas necessidades dos cidadãos desafiam as possibilidades do sistema judiciário. A razoabilidade inserida, por conseguinte, pretende desenvolver em um prazo sem dilações indevidas uma solução unificadora dos conceitos de rapidez e efetividade (PINHO, 2012).

Todavia a contenda de higidez, efetividade e celeridade, lançando o acesso sob a luz da temporalidade não é uma fórmula exata. Inobstante a intervenção constitucional prime pela razoabilidade (e não pela aceleração desmedida), o ritmo da entrada, do percurso e da saída do sistema não representa, necessariamente, a obtenção ou a satisfação do cidadão com a tutela fornecida, nem a qualidade do ingresso, sendo um mito equivocado equacionar tempo como sinônimo exclusivo para efetividade.

Na maioria das vezes, acusa-se a justiça de ser demasiado lenta e para muitos o antídoto para essa morosidade é o tratamento dos processos ‘em tempo real’. Desse modo, a justiça, que se flexibiliza e desformaliza, é solicitada com mais freqüência. Na ânsia de dar respostas céleres às demandas, o Judiciário brasileiro passou por uma reforma trazida pela Emenda Constitucional 45 (EC/45), cujas expectativas são de que suas alterações possam gerar transformações necessárias para implementar uma efetividade quantitativa junto ao sistema Judiciário nacional (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 96).

Logo, o direito humano do acesso efetivo à justiça não representa necessariamente o acesso rápido. Ao final, o caminho através do sistema judiciário estatal deve fornecer ao indivíduo uma tutela que lhe proporcione o reconhecimento da pretensão ao justo, ou mesmo

³⁷ Em contraponto Ovídio Araújo Baptista da Silva (1997, p. 188): “[...] durante o longo e fatigante percurso do procedimento ordinário, o status quo ante é mantido, em benefício do demandado, de tal sorte que o custo do processo - correspondente ao tempo necessário a que o Estado se convença de que o autor tem razão - é descarregado inteiramente sobre os ombros do demandante”.

o resgate da titularidade de um direito, sob um tempo mais ágil do que o cotidiano ordinário. O percurso não deve ser célere a ponto de tolher outros direitos e garantias, ou tardio perdendo sua utilidade (TUCCI, 1997).

O importante é que a ordem jurídica justa proporcione a reconstrução da regularidade social. A regeneração da vida é o sentido do tempo judiciário. Essa recriação da ordem e da paz da coletividade não cabe em uma simples representação ritualística, uma vez que o sentimento humano de satisfatividade também precisa ser contemplado (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Dessarte, a ordem jurídica justa, produto do direito humano do acesso à justiça multidimensional e dotado de fundamentalidade, merece ser compreendida como o atingimento de uma tutela necessária para o cidadão. A chancela, por sua vez, guarda sintonia com uma expectativa de justiça. Por sua vez, o resultado da tutela com justiça, embora possa ser valorizado pela sua celeridade, está mais íntimo da ordem, do justo e do resultado fornecidos³⁸.

No entanto, os caminhos traçados normativamente para a realização substancial do acesso têm se mostrado incapazes de cumprir fielmente à melhor acessibilidade pretendida. Assim, busca-se compreender se existem formas de ampliar a qualidade do ingresso, almejando a retomada da sua efetividade.

2.3 Ampliando a compreensão do acesso à justiça qualitativo

A positivação do direito humano do acesso à justiça e da sua realização concreta, a ordem jurídica justa, não representam o fornecimento, pelo sistema judiciário estatal, do ingresso qualitativo. Inobstante o plano normativo, a acessibilidade efetiva esbarra em obstáculos que impedem a sua completa materialização. Inobstante o discurso jurídico habitual logre enfoque em potencializar o acesso, o respaldo justificativo utilizado tem mais proximidade com dados quantitativos do que qualificativos.

Por conseguinte, é pertinente estabelecer a definição quali-quantitativa, no intuito de melhor apreender a possibilidade de ampliar a substancialização da acessibilidade. Para tanto, primeiro serão apresentadas as definições de acesso à justiça quantitativo e qualitativo para,

³⁸ “Trata-se, pelo contrário, de buscar teorias e fundamentações que nos coloquem em contato de novo com os problemas concretos de pessoas concretas que, apesar de terem reconhecidos tantos e tantos direitos, a própria formulação universalista deles – e não só a falta de vontade de políticos e instituições – parece afastá-los de sua completa e efetiva realização.” (FLORES, 2009, p. 48).

ao depois, verificar quais os possíveis caminhos para ampliar a qualidade do ingresso, bem como se o sistema judiciário estatal é suficiente para tanto.

2.3.1 Introduzindo o acesso à justiça qualitativo

O fomento da pesquisa acerca da acessibilidade qualificada à justiça é de fundamental importância para a compreensão da efetividade do sistema judiciário estatal e, igualmente, dos direitos dos cidadãos. Saber quais termos e finalidades são trabalhados permite compreender quais expectativas são críveis, passíveis de formatação concreta mais imediata, e quais ideais estão ainda distantes. Outrossim, permite inferir “a(s) razão(ões) de haver tantas pessoas à margem da lei e sem qualquer proteção estatal, apesar dos esforços envidados por alguns segmentos sociais no sentido de incluí-los no seio da sociedade” (MADERS, 2005, p. 10).

Ademais, hodiernamente, a aferição normativa constitucional temporal da razoável duração do processo trouxe, para a acessibilidade, uma lupa de análise movida pela apreciação quantitativa. Tornou-se rotineiro contemplar a sua realização através das contagens numéricas do desempenho judiciário, calculando desde o montante de cidadãos e pretensões atendidos até a sobrecarga processual do sistema. A fórmula quantitativa restou acolhida pelo próprio sistema estatal, que assim passou a expressar publicamente sua atuação. Nesse sentido, é comumente a divulgação periódica de dados numéricos da atividade, coletados e divulgados como fonte estatística pelo Departamento de Pesquisa Judiciária do Conselho Nacional de Justiça pelo relatório denominado ‘Justiça em Números’ (SPENGLER, 2014).

Dáí infere-se que o acesso e a produção do sistema judiciário tendem a ser crescentes, gerando a expectativa de que quanto maiores são os números, melhor é o acesso à justiça e a ordem jurídica justa. Contudo, a apreensão merece uma análise mais detalhada, pois a leitura decorrente do aumento estatístico, infelizmente, não é ligada à qualidade do acesso. A vinculação mais imediata relacionada às quantias é que o sistema tornou-se, em verdade, automatizado, seguindo algo aproximado de uma linha de produção, com padronização de pretensões, termos, documentos e o máximo possível dentro da repetição que seja reaproveitado em mais situações, no tanto da semelhança possível.

Nesse esteio, “a jurisdição tradicional, além de ceder espaços e ser questionada por novas formas de solução de conflitos, é repensada a partir da eficiência do mercado e obrigada a ‘produzir’ soluções jurídicas em tempo real” (LUCAS, 2008, p. 219). Destarte, os resultados do sistema judiciário, hodiernamente, podem ser interpretados mais literalmente como produto da reação estatal às pretensões que nele aportam ao invés da original busca

elevada pelo atendimento à dignidade da pessoa humana e ao seu sentimento de realização do justo³⁹.

Assim, a prescrição numérica é uma visão limitada para o acesso à justiça qualificado. Apesar de ser uma bússola capaz de indicar pontos de estrangulamento da estrutura estatal, através de cálculos indicativos de congestionamento ou de ausência de recursos materiais ou humanos, a expressão quantitativa não encerra a investigação da acessibilidade efetiva.

Por conseguinte, a busca da qualidade do acesso à justiça não pode ser voltada exclusivamente para encontrar a fórmula ideal de descongestionamento da estrutura estatal. Abordar a efetividade do ingresso implica analisar empiricamente, além dos entraves superáveis previamente listados pelas estatísticas, os aspectos passíveis de aperfeiçoamento, gerando a expectativa de que a melhoria qualificada redundará, por reflexo direto ou indireto, na esfera quantitativa. Passa-se da análise dos aspectos negativos para encontrar maneiras de sanear-los e convertê-los em perspectivas melhores, ou no mínimo, menos ruins.

Acaso se privilegie apenas a perspectiva ‘quantitativa’ de eficiência, a equação entre tempo e quantidade há de significar necessariamente a perda da qualidade. Se as medidas visam exclusivamente ‘ampliar a quantidade de conflitos resolvidos judicialmente no menor tempo possível, no tempo que afaste impunidade e amplie eficácia, não se pode esperar do Judiciário um aprofundamento das questões, ou pelo menos em todas as questões, o que o obriga a ser seletivo’ (NUNES; TEIXEIRA, 2013, p. 137).

Por sua vez, a efetividade pura, adstrita aos nobres objetivos jurídicos e permeada por conceitos já trabalhados como tempo, razoabilidade e utilidade, atualmente vem acompanhada de deveres mais ordinários e adaptados à realidade. Eliminar insatisfações, buscar o ideal de justiça, convocar a participação ativa dos cidadãos também configuram pontos considerados para a melhoria da acessibilidade qualificada (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Não se trata mais de saber quais e quantos são os direitos, quais são as suas naturezas e seus fundamentos, se são naturais ou históricos, absolutos ou relativos, conquanto de como é mais seguro garanti-los, para impedir que prossigam violados (BOBBIO, 2004). Logo, ir além da perspectiva da eficiência quantitativa, almejando a satisfatividade das pretensões idealizadas e práticas, é a proposta da ampliação do acesso à justiça qualitativo. O percurso a ser enfrentado para a sua materialização, contudo, é tema controvertido.

³⁹ Os questionamentos afetos à oferta e demanda de serviços, aumento de litigiosidade *versus* manutenção estrutural, e demais aspectos concernentes ao modelo jurisdicional propriamente dito, serão tema do próximo capítulo.

2.3.2 Caminho para ampliar o acesso à justiça qualitativo

A partir do direito humano do acesso à justiça, do estreitamento revelado através da ordem jurídica justa, e finalmente, estabelecido o alicerce da compreensão do que seja o acesso à justiça qualificado, distinguindo-o da simples quantificação, o caminho para a sua realização também não guarda pacificidade. O discurso realizador tem diversas camadas teóricas, sendo possível transitar entre variadas perspectivas⁴⁰.

Todavia, diante da pretensão de dar-se um enfoque estritamente prático do acesso à justiça qualificado, o principal caminho para ampliá-lo pode ser encontrado no cerne do ‘movimento da desobstrução das vias de acessibilidade’ (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 31). A superação das barreiras impeditivas que operam em desfavor da qualidade do acesso é o primeiro passo para o seu aperfeiçoamento.

Diante desse contexto, Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002) traçaram um estudo sobre os caminhos que o acesso precisa percorrer para aprimorar-se qualitativamente. O ‘Projeto Florença de Acesso à Justiça’ reuniu diversos pesquisadores entre os anos de 1973 a 1978, todos sob a coordenação de Mauro Cappelletti, com o intuito de realizar ampla investigação do funcionamento dos sistemas judiciais, a partir de relatórios remetidos por 23 países. Os resultados do projeto foram expressos em um documento oficial denominado Relatório Geral, contendo uma análise comparativa dos meandros do acesso à justiça, publicado originalmente em 1978 na Europa. Por sua vez, no Brasil, a obra foi publicada em 1988, intitulada de ‘Acesso à Justiça’.

O tema do acesso à justiça teve início a partir da pesquisa pioneira realizada pelo Projeto Florença (The Florence Access-to-Justice Project), na década de 1960, em que diversos dados sobre o funcionamento do Poder Judiciário de alguns países foram colhidos e depois analisados, posteriormente compilados numa obra intitulada Acesso à justiça. Muito embora o Projeto Florença tenha chamado a atenção de sociólogos, juristas e tantos outros cientistas, o tema do acesso à justiça, dentro dos estudos jurídicos, esteve envolvido com dois enfoques distintos. O primeiro deles é um estudo do acesso à justiça voltado ao normativismo e ao substantivismo. Noutras palavras, essa tendência diz respeito à coerência das normas num dado sistema jurídico e à eficácia social destas como forma de promover o acesso à justiça. Um

⁴⁰ Provando como o tema é inesgotável, são alguns exemplos, não abordados no presente estudo, o estímulo da ação comunicativa eleita pelo regramento do sistema judiciário (desenvolvida principalmente por Jürgen Habermas); a incorporação de elementos circunstanciais moldando a interpretação legal de acordo com as pretensões apresentadas (trabalhada por Ronald Dworkin); o desregramento das relações sociais (seja pela descriminalização, flexibilização, ou até a desregulamentação da atividade financeira do mercado) reduziria o aporte de pretensões no sistema judiciário estatal.

segundo enfoque quanto ao tema refere-se não às esferas da norma e da eficácia, mas a questões institucionais, organizacionais e processuais do universo jurídico. Para tal enfoque, criou-se a chamada sociologia dos tribunais, subtema da sociologia do direito (PORTO, 2007, p. 06).

Inobstante o decurso de mais de vinte anos desde o advento da referida obra no país, suas conclusões permanecem atuais e pertinentes ao desenvolvimento do acesso à justiça qualitativo. De acordo com os autores, a premissa básica para o movimento de concretização da acessibilidade é o ingresso efetivo, através do qual os cidadãos possam usufruir dos procedimentos e instituições para conseguir a proteção dos seus direitos (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Para tanto, dentre as diversas conclusões do projeto, está em primeiro plano a apreensão dos entraves ao desenvolvimento do acesso à justiça de qualidade. Nesse contexto, o viés econômico foi considerado de suma importância para a inviabilização do ingresso, tanto pelo custo da estrutura judiciária quanto pela pobreza dos próprios cidadãos. Além da barreira financeira, a condição vulnerável dos indivíduos e a intimidação dos mesmos diante do sistema complexo, bem como os problemas afetos aos interesses difusos, encerram a tríade de empecilhos elencados pelo projeto (CAPPELLETTI; GARTH, 2002).

Em resposta aos entraves, foi traçado um caminho para a sua superação e substancialização do acesso à justiça efetivo. A trajetória perpassa por três momentos sucessivos bem característicos, todos isonomicamente essenciais para o desiderato proposto, denominados simplifadamente de ondas renovatórias. Inicialmente, é necessário criar métodos pelos quais os cidadãos hipossuficientes tenham seus direitos defendidos; ao depois, cunhar ferramentas jurídicas aptas a proteger seus interesses difusos e coletivos. Finalmente, encerrando a trilogia, inferiu-se necessária simplificação e advento de mecanismos para o aporte das pretensões, objetivando a melhoria da capacidade do sistema estatal e, conseqüentemente, do ingresso qualificado (SPENGLER; BEDIN, 2013).

A hipossuficiência dos indivíduos revela-se em pelo menos duas vertentes. A primeira evidencia-se pela reduzida condição financeira em contraponto ao alto custo econômico demandado pela estrutura estatal e em cada pretensão. A segunda, tão importante quanto, diz acerca da vulnerabilidade por fatores não financeiros, como o a inferioridade intelectual, o desconhecimento legal e ritual, e até a suntuosidade da estrutura judiciária.

Embora o mote do estudo de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002) para o primeiro ciclo de empecilho ao acesso à justiça de qualidade tenha como plano de fundo a reduzida situação financeira de uma parcela dos cidadãos, a leitura pode ser voltada para uma

subcondição humana em um espectro mais holístico. Assim, além da questão econômica relacionada à necessidade de fornecimento de auxílio jurídico e suporte às despesas do sistema, a pobreza pode ser revista como circunstância de vulnerabilidade dos indivíduos⁴¹.

As desigualdades entre os considerados vulneráveis e os não vulneráveis permitem inferir uma segmentação em grupos sociais específicos: os cidadãos (grupo de pessoas que possuem direitos e deveres); os sobrecidadãos (grupo de pessoas que possuem apenas direitos); e os subcidadãos (grupo de pessoas que possuem apenas deveres). Quanto ao último grupo “é possível perceber que se generalizam as relações sociais em que os mesmos não têm acesso às garantias do Estado de Direito e aos benefícios produzidos pela sociedade” (BEDIN, 2006, p.10).

Outrossim, a vulnerabilidade pode ser desdobrada e aplicada em diversos contextos. Exemplificadamente, além da redução financeira dos indivíduos, há o distanciamento geográfico das pessoas da estrutura física do sistema judiciário estatal, bem como a ausência de instrução, o desconhecimento dos direitos, a intimidação e o sentimento de inferioridade frente à imponência e intelectualidade expressiva e presumida dos agentes estatais. Nesse ponto, “uma existência digna abrange mais do que a garantia da mera sobrevivência física, situando-se, portanto, além do limite da pobreza absoluta” pois “a vida humana não pode ser reduzida à mera existência” (SARLET, 2013, p. 05).

Logo, indubitável que há uma parcela da população extremamente vulnerável, econômica, geográfica e intelectualmente, condição que potencializa o leque de dificuldades para o acesso efetivo da justiça. Essa situação, de evidente condição de inferioridade com relação aos demais indivíduos, que pode ser denominada de subcidadania, tende a afastá-los da titularidade de direitos e, por conseguinte, da busca pela realização do sentimento de justo e do próprio sistema judiciário estatal.

A operacionalização de reformas cuidadosas, atentas aos perigos envolvidos, com uma plena consciência dos limites e potencialidades dos tribunais regulares, do procedimento comum e dos procuradores é o que realmente se pretende com esse enfoque de acesso à justiça. A finalidade não é fazer uma justiça ‘mais pobre’, mas torná-la acessível a todos, inclusive os pobres. E, se é verdade que a igualdade de todos perante a lei, igualdade efetiva – não apenas formas – é o ideal básico de nossa época, o enfoque de acesso à justiça só poderá conduzir a um produto jurídico de muito maior ‘beleza’ – ou melhor qualidade – do que aquele de que dispomos atualmente (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 59).

⁴¹ Além da vulnerabilidade humana, também se podem considerar vulneráveis recentes interesses coletivos suscetíveis ou ainda não protegidos normativamente, como o meio ambiente, o patrimônio histórico, a herança linguística e o acervo cultural.

Por sua vez, a segunda onda renovatória de superação dos empecilhos ao acesso à justiça qualitativo diz com a evolução das gerações dos direitos humanos. O desenvolvimento da sociedade gesta novas dimensões de direitos que são comuns aos homens, tornando semelhantes algumas pretensões, os denominados direitos individuais homogêneos. Sem embargo, também já se pode habilitar direitos comuns sem titularidade transindividuais, englobando os difusos (como o meio ambiente), bem como os coletivos (sindicatos) (ZAVASCKI, 2014). Já os direitos transindividuais e coletivos são afetos ao surgimento da globalização na segunda metade do século passado. Decorrem diretamente do novo modelo de consumo vigente, da economia de massa, padronizada (PINHO, 2012).

De todo o modo, a categorização dos novos direitos não representa a defesa dos mesmos, sendo imprescindível o advento de ferramentas aptas para tanto. Sendo o público alvo do sistema estatal plural em suas demandas e especificidades, não será o compulsório acesso isonômico que tratará a totalidade das pretensões. O advento de instrumentos aptos à abordagem múltipla é positivista e utilitário. O pluralismo⁴² jurídico demonstra que há espaço para produzir e aplicar normas de acordo com a força e legitimidade dos poderes emanados da sociedade, adaptando-se aos diversos sujeitos, grupos sociais e coletividades (WOLKMER, 2010).

François Ost na sua obra ‘O tempo do direito’ (2005b, p. 396) já antecipava que o discurso jurídico seria sempre acompanhado do paradigma da processualização-contextualizada, para verificar qual versão do modelo processual é mais fiel para a busca pelo sentimento da justiça. A regra geral, apesar de positivada no tempo ‘constituente’, seria sempre qualificada, apta e abstrata, visando transcender a situações particulares. Logo, a virtude da norma jamais subestimaria conflitos e, pela sua alta carga axiológica, poderia ser aplicada a diversos contextos.

Contudo, o plano jurídico está em um momento de priorizar o tratamento normativo proporcional às pretensões, para permitir melhor adequação da justiça da resposta estatal. Nesse intuito, além das ferramentas para as ações coletivas, também ganha relevo o molde próprio dos casos individuais, como ocorre com os juizados especiais e as legislações

⁴² “O pluralismo enfim nos permite apreender uma característica fundamental da democracia dos modernos em comparação com a democracia dos antigos: a liberdade - melhor: a liceidade - do dissenso. Esta característica fundamental da democracia dos modernos baseia-se no princípio segundo o qual o dissenso, desde que mantido dentro de certos limites (estabelecidos pelas denominadas regras do jogo), não é destruidor da sociedade mas solicitador, e uma sociedade em que o dissenso não seja admitido é uma sociedade morta ou destinada a morrer” (BOBBIO, 1986, p.61).

especiais (consumidor, idoso, criança e adolescente, torcedor, agressão feminina, distinções de gênero e raça, indígenas, etc).

Há necessidade não apenas de reconhecimento dos direitos e interesses titularizados pelos hipossuficientes ou juridicamente necessitados, sejam eles individuais ou transindividuais, com a criação de mecanismos hábeis de tutela jurisdicional dos mesmos, mas também é imprescindível franquear à Instituição vocacionada constitucionalmente para defesa dos seus interesses a utilização de todos os instrumentos processuais suficientes e necessários para que aqueles cidadãos obtenham o resultado desejado com o desempenho da atividade jurisdicional e acessem a ordem jurídica justa (SOARES, 2002, p. 69).

A previsão positivada do atendimento legal da parcela dos cidadãos mais desassistida, ainda colocada à margem do princípio de existência com dignidade da pessoa humana, os denominados hipervulneráveis, os insere no contexto do sistema normativo e judiciário. Assim, a melhoria do acesso pode ser medida também pelo aumento do tratamento desigual da tutela ofertada.

Consequentemente, a multiplicidade legislativa⁴³ pode gerar, como ponto negativo, dificuldade no entendimento dos direitos perante a complexa teia normativa. “Embora tenhamos um número crescente de dispositivos legais, somos carentes de uma teoria jurídica apta a responder a tais pretensões” (MORAIS; SPENGLER, 2012, p.79).

Doutrina Cárcova o surgimento da opacidade do jurídico, pois a multiplicidade normativa remete o direito ao difícil entendimento, à incompreensão ou ainda ao seu total desconhecimento pelos indivíduos. “Estes realizam certos rituais, imitam condutas, reproduzem certos gestos, com pouca ou nenhuma percepção de seus significados e alcances” (1998, p. 41). O esteio jurídico é aparente, conquanto apenas superficialmente inteligível.

Nesse quadro oposto também se inserem os termos utilizados por Humberto Theodoro Jr. (2007, p. 118) de ‘inflação normativa’, ‘doença do excesso do direito’ e ‘hipertrofia das leis’, que ‘ao invés de organizarem o comportamento social o tornam exageradamente complexo’, não contribuindo para os indivíduos terem claros os seus direitos e deveres.

Em nenhum segmento do ordenamento jurídico o excesso de normas desempenha bom papel no esforço de pacificação social, aspiração justificadora da existência do direito e meta maior do direito processual. Os conflitos jurídicos, em sua quase totalidade, nascem justamente das múltiplas e divergentes interpretações das normas vigentes. Por isso, quanto mais

⁴³ A questão da multiplicidade de fontes do direito e da *lex mercatoria* é também considerada um dos fatores determinantes para o esgotamento do modelo jurisdicional, de viés exoprocessual e, como tal, será melhor abordado no segundo capítulo.

regras cria o legisladora, mais fomenta dissídios e litígios. O ideal é que as leis sejam simples, diretas, claras e não excedam na disciplina desnecessariamente minuciosa de situações que, não fosse a presença da regra, jamais se tornariam questionáveis ou discutíveis (THEODORO JUNIOR, 2007, p. 118).

Inobstante o complexo legislativo, há, portanto, uma ideia de superação de formalidades e do conteúdo jurídico da norma, voltando a prestação jurisdicional ao seu elemento humano e seu mérito resolutivo, servindo o sistema estatal como instrumento desse desiderato. As ferramentas da estrutura judiciária, portanto, curvar-se-iam à sua finalidade de fornecer ordem tão justa quanto possível ao indivíduo que a solicita.

No entanto, é a terceira onda renovatória, denominada por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002) de ‘novo enfoque do acesso à justiça’, a principal perspectiva da digressão. Não basta simplesmente garantir o ingresso dos pobres ou a representação dos direitos homogêneos e transindividuais para o acesso à justiça qualitativo. A realização da acessibilidade efetiva consiste em algo mais:

O novo enfoque de acesso à Justiça, no entanto, tem alcance muito mais amplo. Essa ‘terceira onda’ de reforma inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai além. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. Nós o denominamos ‘o enfoque do acesso à Justiça’ por sua abrangência. Seu método não consiste em abandonar as técnicas das duas primeiras ondas de reforma, mas em tratá-las como apenas algumas de uma série de possibilidades para melhorar o acesso (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p.25).

Destarte, o terceiro ciclo preocupa-se em proporcionar aos cidadãos meios para atender suas pretensões, tanto para o tratamento quanto para a prevenção dos conflitos. Daí infere-se uma pretensão de coligar todo o espírito renovatório, donde a operacionalização do ingresso e a contemplação dos direitos são prefácios que defluem para a formatação prática do acesso, o sistema disponibilizado para os cidadãos.

Em prol do acesso à justiça efetivo, o olhar cru ao contemporâneo sistema judiciário revela que a atividade estatal pode não mais ser suficiente. Assim como houve o acréscimo populacional, a multiplicação dos direitos e da legislação concernente, questiona-se a ampliação do acesso por outras formas além do método eleito como essencial e prioritário pela conformação constitucional do Estado.

A terceira “onda” ou solução consistiu em buscar instrumentos para superar os obstáculos propriamente processuais do acesso à Justiça. Isto quer dizer

que esta terceira “onda” volta-se para aspectos que podem ser definidos como infra-sistêmicos [...]. Dito de outra maneira, esta terceira “onda” de reformas de acesso à Justiça representa a preocupação com o esgotamento da capacidade de resposta do poder Judiciário diante do crescente aumento de direitos reconhecidos, da litigiosidade das sociedades atuais e da universalização da jurisdição. Além disso, não é possível desconhecer também que esta solução se fortalece diante da atual crise regulatória do Direito e da crescente fragilidade da esfera político-estatal (BEDIN, 2004, p.198).

Com efeito, o Estado assiste ao alargamento dos direitos e tenta oferecer uma correspondente estrutura de mecanismos necessários para suprir a coletividade. A suficiência e o ritmo do fornecimento do suporte às novéis situações é fonte de debates. Não se pode alegar que há omissão estatal à realidade, pois existe uma constante produção normativa e a preocupação, já verificada, de realizar o quanto possível a ordem jurídica justa. Todavia, diante da necessária atividade contínua, o trabalho nunca será terminado, pelo que não há como pender para a completude eterna, para o perfeccionismo romântico do sistema.

De todo o modo, a situação encoraja a compreensão de que, para a realização do acesso à justiça qualitativo percebe-se um momento de rever estruturas, procedimentos, mecanismos e abordagens tanto para as simples pretensões quanto para o que seja conflito para os indivíduos (CAPPELLETTI; GARTH, 2002).

Devemos, portanto, ir de novo ao conceito e aos fundamentos dos direitos, escrevendo e investigando sobre eles, mas sempre e a todo momento trabalhando em atenção às vítimas das injustiças e opressões e com o objetivo genérico de reinventar a vida de todas e de todos em função da dignidade, e não da mera coerência formal e lógica dos textos (FLORES, 2009, p.48).

Através do momento de revisão de institutos, busca-se o ideal da remoção integral dos obstáculos para a consecução mais plena possível da ordem jurídica justa. Conquanto, em verdade, a expectativa real e a possibilidade concreta de, primeiro, saber como superar os desafios, torna mais factível o caminho a percorrer.

Logo, a análise dos ciclos renovatórios de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002) demonstra que a ampliação do acesso à justiça qualitativo implica na incorporação de fórmulas diversas ao cotidiano do sistema judiciário, seja através da facilitação do ingresso aos vulneráveis, pela adaptabilidade normativa às pretensões, seja pela busca constante da dignidade da pessoa humana e do justo em outros sistemas. Almejar uma melhoria na qualidade do acesso e na sua concretização, que afetará também a percepção da justiça fornecida como ordem jurídica justa, é um compromisso que permeia todo o aparelho estatal.

O novo enfoque do direito humano do acesso à justiça, sob a luz da eficiência qualitativa, contudo, está em xeque. A rigidez estrutural judiciária, em confronto à realidade dos novos direitos, instiga ao questionamento sobre a crítica da manutenção do aparelho estatal como via exclusiva para o atendimento das pretensões da coletividade.

Nesse momento, cabível analisar, portanto, o funcionamento estrito do modelo jurisdicional estatal para averiguar as suas características e perceber quais aspectos trabalham a favor ou não do ingresso efetivo. Com esse quadro, será possível contrapor a gestão de outros métodos de realização do direito humano do acesso à justiça qualificado e verificar, em um paralelo, se é possível aferir melhoria na qualidade ofertada pelas estruturas.

3 O DIREITO HUMANO DO ACESSO À JUSTIÇA EM XEQUE

A análise da gênese e desenvolvimento do direito humano do acesso à justiça permite inferir que a sua materialização qualificada, a partir do sistema judiciário estatal, é uma inspiração para a realização da dignidade e sentimento de justo dos cidadãos, de efetividade do ordenamento jurídico brasileiro, além de um desiderato normativo, todos objetivos de consumação teoricamente possível. Nesse sentido foi estabelecido um aparato jurisdicional, englobando desde princípios sistêmicos essenciais norteadores, a estrutura física do conjunto de órgãos criados para essa finalidade, até um método de fornecimento de tutela às pretensões que nele aportam.

No entanto, o efetivo acesso à justiça, atingido através do aparelho estatal gestado para tanto, encontra percalços que obstam ou retardam a sua concretização. A não entrega do ingresso qualitativo coloca o conceito em uma novel situação, não facilmente definível, conquanto semelhante à perplexidade da incompletude, diante das dificuldades existentes. Por conseguinte, a acessibilidade sem qualidade prejudica tanto a realização da prerrogativa da dignidade da pessoa humana quanto o tratamento da pretensão almejada pelos cidadãos.

Diante desse quadro prático limitador, a busca pela melhoria e a amplificação do acesso qualificado configurou-se como um dos esteios das hodiernas alterações normativas, concomitante ao movimento renovatório de superação dos obstáculos a sua realização. Logo, é preciso apreender como o contexto do questionamento prático da previsão hermenêutica da qualidade do direito humano do acesso à justiça não representa sua necessária materialização para, a partir de então, vislumbrar como aperfeiçoá-lo ou complementá-lo com outras possibilidades de ingresso.

Nesse sentido, o primeiro passo para o estudo dos limites da acessibilidade é analisar o método primordial oferecido pelo Estado para a realização do direito humano do acesso à justiça qualificado. Nesse instituto, o destaque será a compreensão do modelo jurisdicional vigente e do método de análise das pretensões, com ênfase nas características destacadas da neutralidade, imparcialidade e estabilização processual.

Entendido o funcionamento da organização e dos principais elementos críticos do sistema estatal, será possível apreender a extensão do seu denominado esgotamento e da não materialização da acessibilidade efetiva, sopesando a contribuição das principais causas ao exaurimento, com viés processualístico ou não. Estabelecidos os pontos obstaculizadores do acesso, poderá se averiguar em quais termos reais é viável trabalhar a ampliação da qualidade do ingresso na via estatal ou em meio que lhe sejam complementares.

3.1 O processo enquanto instrumento eleito pelo sistema para a consecução do direito humano do acesso à justiça

A análise do alcance de significados contemplados normativa e principiologicamente pelo direito humano do acesso à justiça qualificado denota um caráter multidimensional ao conceito, abrangendo a concomitante realização da dignidade da pessoa humana, a preservação ou restauração de um ideal de justiça e de ordem jurídica justa, bem como a obtenção de um tratamento conflitual. Logo, o conceito pode assumir tanto uma posição garantista, prestacional quanto viabilizadora de outros direitos.

A ampla oferta axiológica e legislativa, todavia, não representa a necessária materialização do direito humano do acesso à justiça. Inobstante exista um extenso rol (constitucional e não constitucional) amparado no entendimento da fundamentalidade do direito humano do acesso à justiça, a hermenêutica ainda não basta por si mesma, exigindo um método prático para a consecução.

Para esse escopo, houve a formação, pelo Estado, de uma organização gestada para atingir a totalidade dos indivíduos, avocando para si a atividade concreta de realização do ingresso. De tal modo, adveio o poder judiciário⁴⁴, agindo através de seus agentes, de forma previamente hierarquizada, sob determinadas regras e limites impostos pela estrutura legal do organismo. A rigidez é justificada, pois seria inconcebível que pudessem os servidores se manifestar em nome da instituição quando lhe aprouvesse, comprometendo-a (ZAVASCKI, 2014).

Por sua vez, a amplitude da atuação do poder judiciário vem estabelecida no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Brasileira, definindo que a lei não excluirá da apreciação do poder judiciário lesão ou ameaça a direito. A disposição legal é a base do entendimento da exclusividade estatal e pode ser interpretada sob diversos ângulos, conquanto todos sempre perpassarão pela higidez da fundamentalidade constitucional, esteio medular estatal.

Em um modelo de Estado democrático de Direito, toda e qualquer discussão a respeito da jurisdição e do Poder Judiciário passa, necessariamente, pelo filtro da Constituição, que representa o pacto social que rege o povo que a subscreveu. Dizendo de outra forma, a jurisdição deve ser gerada a partir do

⁴⁴ “Transformado em princípio constitucional, o acesso à Justiça reforça a necessidade de releitura dos princípios processuais à luz da Constituição. Significa não ser mais suficiente a mera aceitação da demanda; antes e por meio dela, deve haver a realização do direito, sob a ótica qualitativa e quantitativa. Essa é a tarefa legada ao Poder Judiciário nas democracias contemporâneas, considerado o mais democrático dos três poderes. Desse modo, o livre acesso à jurisdição consiste no exercício legítimo da cidadania e interfere no exercício dos poderes públicos.” (SALDANHA, 2012, p. 408).

próprio texto constitucional, guardando harmonia com os princípios fundamentais nele consagrados, porquanto seu papel de administração da justiça no caso concreto só pode ser revelado à luz de tais preceitos (MACEDO, 2005, p. 278).

A primeira leitura da importância do poder judiciário estatal reside na afirmação do próprio projeto constitucional. Além de garantir a tutela de direitos (dentre os quais todos os afetos ao direito humano do acesso à justiça qualificado), limita arbítrios e serve de concomitante instrumento à soberania nacional. Converte-se, portanto, em um dos pilares fundamentais do Estado moderno⁴⁵ ao tempo em que se constitui como responsável único para tantas tarefas (LUCAS, 2008).

A história recente da conformação estatal trouxe a evolução de um sistema de caos para uma organização com transferência de prerrogativas para um ente próprio, restrito, regrado⁴⁶, exclusivo e excludente de outras forças coercitivas⁴⁷, ao qual também compete a regulação social e a busca pelo saneamento da violência⁴⁸. Auxiliam nessa compreensão Morais e Spengler (2012, p. 67):

O Estado toma para si o monopólio da violência legítima, alçando-se no direito de decidir litígios e chamando à possibilidade de aplacar a violência através de um sistema diverso do religioso e do sacrificial, denominado de Sistema Judiciário. Este último se diferencia dos primeiros porque não é ao culpado que se voltam os olhos, mas à vítima não vingada, sendo preciso dar a ela uma satisfação meticulosamente calculada, que apagará os seus desejos de vingança sem acendê-los novamente.

⁴⁵ Sem ignorar a existência das classificações e estudos atinentes às características próprias para a definição de conceito de Estado Moderno, Contemporâneo, Pós-Moderno, ou mesmo a discrepância na formação social ou liberal, utiliza-se a expressão como representante do hodierno, e consolidado domesticamente, Estado Democrático de Direitos.

⁴⁶ A compartimentação estatal desvela-se através da separação dos poderes legislativo, executivo e judiciário, questão não abordada no presente estudo. Sintetiza José Afonso da Silva (2006, p. 553, grifos do autor): “Chegamos aqui ao terceiro Poder do Estado atribuído à União no Estado Federal brasileiro – o *Poder Judiciário* – que a Constituição organiza nos arts. 92 a 126. De passagem, já dissemos que os órgãos do Poder Judiciário têm por função compor conflitos de interesses em cada caso concreto. Isso é o que se chama *função jurisdicional* ou simplesmente *jurisdição*, que se realiza por meio de um *processo judicial*, dito, por isso mesmo, sistema de composição de conflitos de interesses ou sistema de composição de lides”.

⁴⁷ “É pela coerção ínsita na norma ou na decisão dos órgãos de jurisdição, entendida como possibilidade de se realizar o Direito impositivamente, que o sistema jurídico atua como mecanismo de tutela dos direitos, quer sejam de natureza substancial, quer declarados em decisões jurisdicionais” (CICHOCKI NETO, 2009, p. 44).

⁴⁸ “O direito e o processo se justificam como antídotos, mas, para não ser por sua vez veneno, devem reduzir o arbítrio da punição através da minimização da violência e o respeito de um princípio de exceção ao meio. A aposta moderna é aquela de colocar junto garantias e eficiências, procedimento e resultado, respeito dos direitos e investigação da verdade” (RESTA, 2014, p. 18).

Assim, a articulação do judiciário como forma exclusiva de administração do acesso aos serviços para obtenção da justiça e da ordem jurídica justa diz muito mais com a organização e manutenção do próprio Estado do que do controle dos indivíduos. “Aquilo que podemos dizer é que o sistema judiciário não é o único remédio, mas é o mecanismo que o sistema social se deu como adequado por certo lapso de tempo em um segmento de sociedade bastante vasto, mas não universal” (RESTA, 2014, p.16).

Outro aspecto fundamental da previsão constitucional está na proteção da garantia do direito ao acionamento da jurisdição aos cidadãos. A previsão da estrutura judiciária, por si só, não representa uma atuação contínua e irrestrita. A tutela individualizada só se perfectibiliza através do direito de ação, pelo qual o indivíduo pode solicitar ao Estado a sua atuação. Para Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p. 04), trata-se do “direito ao acesso à proteção judicial”, o cerne inicial da hodierna compreensão do acesso à justiça, pois é o “direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação”.

Contudo, não se trata de tutelar apenas direitos legislados. Inobstante o poder judiciário seja operativamente fechado, atuando conforme previsões normativas anteriores, sua atuação “é signitivamente aberta ao mundo, que é contingente, desde que a comunicação que lhe chegue seja transformada no código específico da comunicação normativa” (DIDIER JR., 2006, p. 84). Dessa maneira, o significado da inafastabilidade e exclusividade da jurisdição estatal compreende não só a garantia do direito de ação, conquanto o acesso à justiça efetivo e amplificado em todas as situações possíveis, mesmo aquelas não normatizadas.

Para que o Estado cumpra a função monopolizadora do acesso à justiça a que se propõe, deve fornecer o amparo amplo e irrestrito, aos cidadãos, de todos os passos do percurso do exercício jurisdicional, englobando desde a entrada na sua estrutura, o sentimento de busca pelo justo, até a tutela definitiva. Em síntese, para Humberto Dalla Bernardina de Pinho (2012, p. 46-47), são quatro as características fundamentais do poder judiciário:

Suas características básicas são a presença de uma pretensão (existência de uma demanda ajuizada, ou seja, um autor que vem a juízo a fim de deduzir sua pretensão e obter a prestação jurisdicional do Estado-Juiz), a inércia (o fato de o juiz não agir de ofício, mas somente quanto provocado pelas partes), a substitutividade (o monopólio da função jurisdicional) e a definitividade (cabe ao Judiciário dar a palavra final aos conflitos e questões jurisdicionalmente suscitados).

Por conseguinte, a atuação jurisdicional exclusiva, com respaldo constitucional, tenciona ser absoluta, segura e definitiva⁴⁹, e não provisória ou incerta. Em outros termos, objetiva alcançar a totalidade dos cidadãos, fornecendo uma atuação qualificada para a constante proteção dos direitos, mesmo quando a situação não detenha um normativo imediato respectivo (ZAVASCKI, 2014).

Assim, infere-se que a formalização normativa de uma estrutura para o fornecimento da concretização do direito humano ao acesso à justiça lhe agrega à definição uma nova adequação sincrônica, a de acesso qualificado ao serviço judiciário. O acesso ao serviço, contudo, não exclui os demais significados da acessibilidade, conquanto represente uma paralaxe dos desdobramentos hermenêuticos, somando-lhe uma perspectiva mais realística, prática.

Para municiar a disponibilização judiciária e a consecução do acesso efetivo houve a previsão de um método regrado, através do qual se almeja garantir e materializar o acesso ao judiciário para os cidadãos. Depreende-se no artigo 5º, inciso LIV, da Constituição, como ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal; e ainda o inciso LXXVIII do mesmo elenco, em que para todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Portanto, é a partir do esteio constitucional do devido processo legal que se edifica e estabelece o compromisso do Estado, através do seu poder judiciário, de gestar uma maneira de realizar o qualificado direito humano do acesso à justiça.

Não é um acaso que Constituições e Declarações Universais tenham enumerado sempre mais explicitamente o direito ao processo como contrapartida de um explícito dever das instituições, frente aos cidadãos: o justo processo do qual se fala é exatamente a tradução, um pouco desastrosa, do princípio do devido processo (*due process*), isto é, da obrigação que tem cada Estado ou organismo político de preparar regras e recursos para que se investigue a verdade judiciária e se decida sobre lides segundo critérios de legalidade. E estamos no ponto. Antes de tudo, a “justiça” do processo é a representação de um recorde que a modernidade registrou, do *justo* sobre o *bom*; isto significa que, em frente ao politeísmo conflitual e ao proliferar das ideias do bem, o sistema jurídico teve que retrair o olhar e escolher o caminho da procedimentalização (RESTA, 2014, p.17, grifos do autor).

⁴⁹ Em complemento, para Teori Zavascki, a tutela definitiva é formada com base em uma cognição exauriente e apta a estabelecer a coisa julgada, e não em uma cognição provisória, como ocorre com os institutos cautelares e antecipatórios.

Com esse norte, o devido processo legal é acompanhado de extenso rol⁵⁰ de garantias constitucionais fundamentais, correlacionadas ao acesso à justiça, no intuito de bem administrar o sistema jurisdicional brasileiro e perpetuar no processo o sentimento de justo acesso e respeito à dignidade. A interpretação, nesse viés, move-se como círculo menos sujeito a incertezas e dificuldades.

Portanto, a ideia de sistema agrega outras “tais como as de unidade, totalidade e complexidade. Ora, a Constituição é basicamente unidade, unidade que repousa sobre princípios [...] imprimindo assim ao sistema sua feição particular, identificável, inconfundível, sem a qual a Constituição seria um corpo sem vida” (BONAVIDES, 2004, p. 130). Deflui-se, nesse sentido, como o esquema de realização do devido processo legal proposto pelo ordenamento jurídico brasileiro não se ateve ao ideal de acesso à justiça, objetivando ir além da simples previsão normativa.

Inobstante a constitucionalização processual, a delimitação dos passos, dos instrumentos, das formas e de toda a gama estruturadora do método processual não se esgota na Carta Magna. Esclarece Eligio Resta (2014, p.18) que “o modo de utilizá-lo é confiado ao conjunto das leis substanciais e processuais, que são chamadas a regulá-lo. É ali então, na lei ordinária, que é preciso retornar e é sobre esta que se precisa urgentemente trabalhar”.

Constituição e normas não constitucionais, por conseguinte, gestam associadamente os preceitos concernentes ao direito humano do acesso à justiça no grau mais próximo possível do ideal teórico, tanto como operam na sua realização prática e qualificada, perpetuada através da jurisdição e do processo. Logo, a compreensão holística de concretização da cognição à realidade exige a observação do conjunto do esteio legislativo processual.

O acesso à justiça, por isso, passou a constituir um método político, traçado pelas cartas constitucionais, para se obter os benefícios sociais que esse novo movimento ideológico passou a apregoar. A concepção de uma igualdade perante a lei traduziu-se como igualdade perante a Justiça. O direito de ação, como simples direito de ingresso em juízo, transmuda-se a uma faculdade com conteúdo material, que permite o seu exercício eficaz. A elevação de alguns princípios processuais à categoria de normas constitucionais vinculou, não apenas as atividades jurisdicionais, como as administrativas e

⁵⁰ “A elevação de inúmeros princípios processuais e a inscrição de diversos instrumentos, na ordem constitucional, constitui manifestação inequívoca, no sentido de uma opção política pela realização de uma atividade jurisdicional justa. Assim, conformam-se à garantia do acesso os princípios do devido processo legal (art. 5º, inc. LIV); o contraditório e a ampla defesa (inc. LV); o Juiz natural (inc. LIII); a assistência jurídica integral e gratuita aos que necessitarem de tutela jurisdicional (inc. LXXIV); e os instrumentos processuais constitucionais do mandado de segurança, individual e coletivo, do *habeas corpus*, do *habeas data*, o mandado de injunção, a ação popular, além de outros direitos e garantias acolhidos por tratados internacionais de que o Brasil faz parte” (CICHOCKI NETO, 2009, p. 95, grifos do autor).

legislativas. Tudo isso, em benefício das liberdades e valores, individuais e sociais, substancialmente reconhecidos e declarados pelo ordenamento. Enfim, toda ordem jurídica impregnou-se de preocupações voltadas à busca e realização concreta dos fins aspirados pelo homem e pela sociedade, em favor dos valores essenciais de respeito à pessoa humana, e não de mera positividade retórica do Direito (CICHOCKI NETO, 2009, p. 79-80).

Sob esse viés, a eleição do devido processo legal enquanto ferramenta unívoca e imparcial para abordagem global dos cidadãos não foi em vão. O método cultua o racionalismo com predomínio absoluto da segurança. A submissão do pensamento jurídico à formulação de artifícios instrumentalizados pretende garantir um campo neutro para a apresentação dos argumentos de cada indivíduo. (MACEDO, 2005). Todavia, não foram “só as ideias contratualistas que forjaram o modelo de jurisdição que prestigia mais a segurança em detrimento do valor justiça. As ideias dos humanistas do século XVI e os princípios matemáticos da mesma época, instaurados com o racionalismo, tiveram um lugar estratégico” (SALDANHA, 2012, p.140).

A neutralidade⁵¹, por sua vez, decorre da prévia procedimentalização, para bem dosar a coerção privada que exerce. Enquanto a concepção do ingresso pode ser desvelada entre a prática e o ideal de justiça, e a jurisdição adveio a partir da redução da vitimização e da violência, o devido processo legal não se desenvolve sob o esteio de argumentos parciais ou da busca do justo com o sacrifício do injusto. “O processo é construído em torno da lógica ritual, não substituível por nenhuma outra linguagem, exclusivamente em função de uma coação a decidir” (RESTA, 2014, p. 7).

Trata-se também de uma idealização clássica ético-política, objetivando ao judiciário abstrair-se de sua condição humana, fundamentando o exercício jurisdicional para arbitrar conflitos de modo isento. O estrito acionamento da estrutura estatal e o percurso do caminho processual, por conseguinte, permitem inferir que a postura foi desenhada para ser minimalista e lacônica, pois sua atuação seria solicitada apenas no excepcional, presumindo que o estabelecimento social e a vigilância constante da repartição de poderes repercutiria a pacificação como regra (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

⁵¹ Uma crítica à ideia da neutralidade, não desenvolvida no presente trabalho, está em Álvaro de Oliveira e Daniel Mitidiero (2010, p. 97-98): “A teoria da relação jurídica nasce em um ambiente em que se pretende a construção de uma ciência ‘pura’ e, embora aspire à neutralidade, mostra-se como um veículo bastante apropriado para difundir a ideologia burguesa consagrada na Revolução Francesa, construída à base do individualismo próprio do homem da época. O esquema da relação jurídica, tendo em conta a sua aguda abstração, serve de carapuça para qualquer intenção política, com uma vantagem nada desprezível: a pretexto da neutralidade da “ciência” jurídica, encobre-se o sentido diretivo e nada neutro das instituições”.

Nesse contexto, infere-se que o absolutismo da neutralidade, a virtuosidade do regramento da estrutura jurisdicional e a metodologia formalista constituem as características predominantes do devido processo legal. A soma desses sentidos ao preceito do direito humano do acesso à justiça e à plenitude de defesa constituem a tríade constitucional das garantias processuais. “Alude-se, sem dúvida, a formas instrumentais adequadas, a fim de que a prestação jurisdicional, quando entregue pelo Estado, dê a cada um o que é seu, segundo os imperativos da ordem jurídica” (SILVA, 2006, p. 432).

Logo, o processo não é um fim em si mesmo. Há uma conexão primária visceral com a construção e a manutenção do próprio Estado⁵², acrescida da lógica regulamentária do judiciário. Outrossim, o signo processual como método exclusivo coaduna-se muito mais com a facilidade da padronização para a centralidade autorreguladora do funcionamento da atuação estatal do que com a adequação metodológica diante da variabilidade conflitual.

Exatamente pela prévia uniformização metodológica, no tocante às situações que aportam ao sistema jurisdicional estatal, o processo não serve à eliminação de conflitos ou de relações sociais. Sem adentrar no debate acerca dos efeitos positivos e negativos, adota-se o entendimento de conflito desenvolvido por Morton Deutsch (2004, p. 30):

Um conflito existe quando atividades incompatíveis ocorrem. As ações incompatíveis podem se originar em uma pessoa, em uma coletividade ou em uma nação; tais conflitos chamam-se intrapessoais, intracoletivos ou intranacionais. Ou podem refletir ações incompatíveis de uma ou mais pessoas, coletividades ou nações; esses conflitos são chamados interpessoais, intercoletivos ou internacionais. Uma ação incompatível com outra impede, obstrui, interfere, danifica ou de alguma maneira torna a última menos provável ou menos efetiva.

Por consequência, a conflitualidade envolve uma relação entropizada em trauma, com possibilidade de desenvolvimento e piora com o acúmulo constante de insatisfações, inobstante essa situação não represente necessária interrupção do cotidiano humano, apenas um evento isolado em um conjunto maior de experiências na vida de cada um (a espiral de Morton Deutsch, 2004). De fato, o conflito não é eliminável pois constitui parte da condição natural e social do homem, sem o qual inexistiria progresso, pois é a insatisfação que provoca o aprimoramento das relações interpessoais e sociais.

⁵² “Não há necessidade de processo em um mundo no qual um soberano qualquer se arroga o poder ilimitado de punir sem regras e sobre a base de uma simples tecnologia punitiva. A diferença do direito está obviamente no processo que aplique regras estabelecidas, conhecidas e compartilhadas” (RESTA, 2014, p. 17).

Dessarte, a abordagem desses conflitos ocupa verbos como o tratamento, a administração, a gestão, a superação, o manejo ou o gerenciamento das pessoas e da situação adversarial. Já sob o enfoque jurídico a contingência ocupa o campo do conflito de interesses e é tratado processualmente (PERLIN; WERLE, 2012). “No caso do procedimento judiciário, não é sem significado que tudo seja conexo e finalizado por uma decisão que diga a última palavra sobre a lide”, pois “desenganchado pela retórica da virtude ou por improváveis profissões de sabedoria, o trabalho importante do juiz é aquele de dizer a última palavra sobre os conflitos e, graças a esta, interrompê-los” (RESTA, 2014, p. 14).

Para tanto, utiliza-se da iniciativa coativa intrínseca ao monopólio da força estatal para imposição de comandos. Assim, analisam-se normativamente e interpretam-se as situações, “podendo, inclusive, dar-lhe uma nova dimensão jurídica (no sentido jurisprudencial), mas não lhe “compete” dissolvê-lo (no sentido de eliminá-lo), isto porque estaria suprimindo a sua própria fonte” (SPENGLER, 2010, p. 286). Pode-se concluir então que o cerne originário do modelo jurisdicional opera com uma situação de conflito excepcional já estabelecido. A animosidade só será traduzida através do filtro normativo e judiciário, por escolha, autonomia e iniciativa dos indivíduos, para uma pretensão processual.

Cinge-se que a exclusividade estatal decorrente do monopólio coercitivo e do uso processual, não representa, necessariamente, a inexistência normativa de outras maneiras para apreciar conflitos⁵³ (SILVA, 2014). No entanto, é de notar que mesmo as modalidades não processuais não excluem a opção de uso da via judicializada subsidiariamente. Logo, como a decisão sobre a conveniência de provocar a instauração de um processo e a determinação de seu objeto decorre da autonomia da vontade dos indivíduos, resta ao Estado o comando do movimento do processo rumo ao provimento postulado (THEODORO JUNIOR, 2007).

Dessarte, para fins de realização do acesso à justiça, a atuação jurisdicional advém da viga mestra do devido processo legal, sedimentada na magna carta. Por conseguinte, o conjunto da estrutura jurisdicional e do conhecimento jurídico e processual que o norteia representam uma dimensão comprometida ideologicamente, convertendo o tecido social desvirtuado (ou conflitual) em um processo normatizado, racionalizado e objetivo.

⁵³ Conciliação, mediação, arbitragem, negociação, formas abordadas no próximo capítulo.

A linha mestra do judiciário trabalha com pretensões, pedidos e fórmulas, relacionados aos casos excepcionais que fogem ao comportamento regrado como correto. É de concluir como a mecanização ressoa um nítido afastamento acerca dos objetivos mais nobres do direito humano do acesso à justiça, que indicam a busca pelo elemento humano, pela dignidade e pela busca do sentimento pessoal de justo. Há, por conseguinte, uma dureza, uma crueza que defluiu mais da firmeza da estrutura organizacional, inobstante ambos os sentidos do acesso, o humano e o jurisdicional, advenham das mesmas fontes normativas.

Se o mérito é a concretude do direito humano do acesso à justiça, no entanto, a forma como se edifica a exclusividade estatal para o sistema jurisdicional indica “um verdadeiro descompasso com a realidade, passando todos a viver um verdadeiro mundo do ‘faz de conta’, tudo direcionado a assegurar relações de poder e manter o teto hermenêutico prefixado” (MACEDO, 2005, p.98-99).

Nasce um contrassenso. Enquanto o processo pretende realizar o ingresso da forma mais ampla possível, a padronização o encarcera em si mesmo. Nesse viés, o ganho com precisão e refinamento do método processual é acompanhado de certo desligamento com a realidade⁵⁴. Pode-se afirmar que o distanciamento e o comprometimento com a neutralidade axiológica “produziu um processo incapaz de evoluir junto com os fatos sociais” (OLIVEIRA; MITIDIERO, 2010, p.14).

Nesse contexto, indubitável a importância da jurisdição e do processo para fins de realização do ingresso, tanto quanto para fins de estabilidade e credibilidade do próprio judiciário. Contudo, a herança subjuga-se diante da existência de ‘barreiras substanciais’, como referido por Mauro Cappelletti e Bryant Garth.

Assim, é preciso melhor apreender quais são os obstáculos protagonistas do distanciamento entre acesso, processo e realidade, bem como até que ponto os mesmos inculcem um comprometimento da realização qualitativa do direito humano do acesso à justiça. Somente então será possível apontar os pontos passíveis de melhoria.

⁵⁴ “É preciso reconhecer a existência de uma pluralidade de sentidos dos textos normativos. Daí o necessário ‘descolamento’ do texto produzido das intenções que o geraram. Essa é a ‘parada’ do geral da norma para atender ao contingente do caso concreto, fugindo dos fundamentalismos das reduções e generalizações. Não só importante, quanto imprescindível, é não esquecer a tradição do pensamento cartesiano caracterizada, acima de tudo, pela busca da evidência, que desdenha de tudo o que não seja óbvio, indiscutível, exato e preciso. Mercê disso, se o ponto central do problema hermenêutico é poder a tradição em que está inserido o intérprete ser vista de forma diferente a cada vez, isso nada mais significa do que a aplicação do genérico ao caso particular” (SALDANHA, 2012, p. 349).

3.2 O sistema jurisdicional: o modelo jurisdicional e a estabilização processual

Estabelecido o alicerce da estrutura do sistema jurisdicional e do processo enquanto método estatal exclusivo para a análise de pretensões, contendo como um de seus escopos essenciais realizar o direito humano do acesso à justiça, cabe discernir com mais detalhes o modelo tradicional de jurisdição. Além da já mencionada prévia carga de conflituosidade, prerrogativa para o chamamento da atuação judiciária, a conversão do caso concreto nos parâmetros legalmente padronizados traz como características preponderantes a relação tripartite e a estabilização processual.

A relação denominada tripartite, agonal ou triádica do modelo jurisdicional revela o posicionamento que os indivíduos e o Estado, através da jurisdição, assumem durante o processo. Julien Freund (1995) já catalogava as espécies de conflito em duas grandes vertentes: a luta e o combate. Enquanto a luta é indeterminada, passível de violência, brutalidade, confusão e incerteza, o combate pretende ser disciplinado por regras ou convenções, submetendo os confrontantes a uma força estranha e superior, exatamente a postura do estado agonal. “Em resumo, o estado agonal é o fundador de uma ordem reconhecida por todos, que não está na vontade discricionária do vencedor, como ocorre ao acabar um conflito violento” (SPENGLER, 2010, p. 282).

A primeira característica essencial dessa construção triangularizada é o isolamento e o equidistanciamento entre cada envolvido, estando o representante estatal, na pessoa do magistrado, entre os mesmos, panorama comumente espelhado pela figura geométrica triangular. Trata-se da “relação jurídica que se forma entre autor-juiz-réu, ou, dizendo-se de forma mais precisa, entre partes e o Juiz” (SILVA; GOMES, 2002, p.32).

Esta estrutura aqui descrita referente um modelo jurisdicional que se assenta na fórmula clássica, como dito, da oposição de interesses entre indivíduos iguais em direitos, para os quais é indispensável que se sobreponha o Estado como ente autônomo e eterno, neutro e imparcial, do qual provenha uma decisão cogente, impositiva, elaborada com base em textos normativos de conhecimento público, previamente elaborados (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 121).

Trata-se da estética clássica da jurisdição. A história do plano processual civil pode ser dividida em três fases distintas. Na sincretista o processo simbolizava uma fórmula de resolver conflitos; na autonomista o processo se estabelece como ciência própria; na instrumental o processo serve como ferramenta para realizar o direito material.

Os reflexos dogmáticos predominantes ora em questão remontam da segunda fase, analisada por André Cordeiro Leal, ao traduzir por si a obra *Gesetz und Richterant* (Lei e Magistratura) de Oscar Bülow, e dali extrair que nessa época a relação processual é “absolutamente distinta das relações privadas discutidas em juízo, porque ‘se trata no processo da função dos oficiais públicos e também das partes, tomando-as em consideração unicamente no aspecto de sua vinculação e cooperação com a atividade judicial’ (Bülow, 164, p.2 – tradução livre)” (2008, p. 38, grifos do autor).

Hodiernamente Carlos Alberto Álvaro de Oliveira e Daniel Mitidiero (2010, p. 16) incluem uma quarta etapa na gênese processual denominada como formalismo-valorativo. Nela “o formalismo do processo é formado a partir de valores – justiça, igualdade, participação, efetividade, segurança –, base axiológica a partir da qual ressaem princípios, regras e postulados para sua elaboração dogmática, organização, interpretação e aplicação”.

Trata-se de um discurso democrático processualizado, no qual há um entrelaçamento entre direitos humanos e processo, também aclamado por Leal (2008, p. 137) como de escopo técnico-metajurídico (ao invés de técnico-jurídico) ou neo-institucionalismo (2008, p. 148), em que o protagonismo da jurisdição se desloca do juiz para “*o resultado necessário da atividade discursiva dos sujeitos do processo* a partir de argumentos internos do ordenamento” (2008, p. 34, grifos do autor). Esse alinhamento Motta e Hommerding (2013, p. 152, grifos dos autores) definem como a escola mineira de processo, posicionando-se em paralaxe:

enquanto autores como Dierle defendem que uma concepção deontológica do contraditório como ‘garantia de influência’ assegura uma correção normativa *procedimental* das decisões (o que vocacionaria o ‘fluxo discursivo’ ao *entendimento*), para nós, o fim do processo não é o entendimento, mas a produção de uma *boa resposta*, de uma resposta que assegure os direitos de quem efetivamente os têm. Defendemos que deve ser exigido, pois, de todos os sujeitos processuais, que apresentem teorias fundadas em *argumentos de princípio*, por meio das quais seja possível uma *aferição substancial* da conformidade do projeto que apresentam com a materialidade da Constituição e com a integridade do Direito.

Nesse espírito, atribui-se ao julgador uma carga analítica excessiva e François Ost (1993, p. 177) o equipara à figura do Hércules porque “en el precontencioso aconseja, orienta, previene; en el postcontencioso sigue la evolución del dossier, adapta sus decisiones al grado de circunstancias y necesidades, controla la aplicación de las penas”, atribuindo-lhe mais competências, conduzindo até “a relativizar el mito de la supremacia del legislador”.

De todo o modo, a história da ordinariedade ainda apresenta o arcabouço do processo como um veículo (mesmo dotado de princípios, valores, juízos) carregado de formas sólidas, travestida da plenitude do direito de ação e da defesa. Para Ovídio Baptista da Silva (1997, p.188) “durante o longo e fatigante percurso do procedimento ordinário [...] o custo do processo - correspondente ao tempo necessário a que o Estado se convença de que o autor tem razão - é descarregado inteiramente sobre os ombros do demandante”.

Ademais, a comunicação processual é seccionada, organizada pelo Estado, com escassos momentos de encontro pessoal dos indivíduos, sempre filtrados pela figura do magistrado e de seus representantes, configurando os discursos na técnica exigida normativamente (SALDANHA, 2012). Os indivíduos interagem direta e pessoalmente no processo como partes apenas “quando citada, depoimento pessoal ou interrogatório, e, dependendo da hipótese, quando for possível a conciliação no processo. Fora dessas situações, é o advogado da parte quem efetivamente atua no processo, as mais das vezes sem que as próprias partes saibam como” (CARNEIRO, 1999, p. 70).

Inobstante a rigidez metodológica, os destinatários da atuação jurisdicional são os indivíduos. No entanto, o Estado não aborda os protagonistas e sim os seus interesses manifestados processualmente. Logo, a substância direta da administração jurisdicional não se encontra na relação entrepartes e sim na relação processual, em um fenômeno de contenção da liberdade de manifestação pelas operações de interpretação e aplicação legal (CICHOCKI NETO, 2009).

Graças a isso, no contexto da dogmática jurídica, os fenômenos sociais que chegam ao Judiciário passam a ser analisados como meras *abstrações jurídicas*, e as pessoas, protagonistas do processo, são transformadas em autor e réu, reclamante e reclamado e, não raras vezes, “suplicante e “suplicado”, expressões estas que, convenhamos, deveriam envergonhar (sobremodo) a todos nós. *Mutatis mutandis*, isto significa dizer que os conflitos sociais não entram nos fóruns e nos tribunais graças às barreiras criadas pelo discurso (censor) produzido pela dogmática jurídica dominante. Nesse sentido, pode-se dizer que ocorre uma espécie de “coisificação” (objetificação) das relações jurídicas (STRECK, 2008, p. 214, grifos do autor).

A conversão da situação adversarial em pretensão, por conseguinte, não é tarefa simplificada, pois o molde normativo tende a excluir do processo as circunstâncias que não estão diretamente ligadas aos requisitos legais⁵⁵. O prévio regramento do desenvolvimento

⁵⁵ “Pormenorizando, é possível afirmar que a vida social gera as suas próprias relações. Se em qualquer uma destas relações sociais nascer um conflito e uma decisão sobre o mesmo for demandada ao Judiciário, este poderá dar uma sentença sobre aquele tipo especial de relação social. Por

dos atos oferece limitada escolha: a situação apresentada à análise processual será legal ou ilegal; a demanda procederá ou não. São dois destinos exatos legalmente definidos para tratar a todos, restringidos ao mundo reproduzido nos autos, indiferente aos fatores que influenciam e circundam o debate, conquanto ignorados quando não relacionados⁵⁶.

Infere-se que nesse novo campo processual não fazem parte situações particulares e peculiares que possam, em alguma medida, ter contribuído para a origem do conflito. Influi-se que o modelo jurisdicional não comporta toda a complexidade da realidade. Esta, por sua vez, “convive muito mal com a dinamicidade ínsita ao processo, à temporalidade em que se desenvolvem os atos do procedimento” (OLIVEIRA; MITIDIERO, 2010, p. 96-97).

Assim, a triangularidade do modelo jurisdicional, apesar da neutralidade, opera em favor do desenvolvimento de uma intensificação em espiral da adversidade dos indivíduos. “Isso estimula o sentimento de completa oposição: ‘Você é mau; eu sou bom’. Parece provável que a competição produz um forte viés no sentido de perceber mal as ações neutras ou conciliatórias do outro como malevolentemente motivadas” (DEUTSCH, 2004, p. 45). Há, portanto, uma nova “forma de rivalidade, conhecida pelo nome de competição, de competência ou de concurso. Nestes termos, se assimila ao jogo” no qual “os rivais não se comportam como inimigos, e sim como adversários” (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 67-68).

O campo judiciário, por conseguinte, indiretamente recebe uma descarga emocional de vaidades e amor-próprio. Mazzilli (2001, p. 103, grifos do autor) já narrava que não é incomum um lado buscar “infligir uma *lição* na parte contrária, com a humilhação do comparecimento forçado; de outro, pode o reclamado crer-se ferido na sua auto-estima, se comparecer ou, principalmente, se ceder, em parcela mínima que seja, diante de um verdadeiro *inimigo*”.

Não há como olvidar, diante desse contexto, que quando os cidadãos optam por submeterem-se a si, as suas vidas e os seus conflitos ao percurso processual, substituem a situação primitiva conflitual por um percurso regrado e afastado da violência. A relação

conseguinte, não é pelo fato do Judiciário decidir a respeito de divórcio ou separação, de uma ação de despejo ou homologar um dissídio coletivo entre patrões e empregados, que deixarão de existir vínculos familiares ou trabalhistas, convergentes ou divergentes” (SPENGLER, 2014, p. 36).

⁵⁶ “Os juízes colocam-se no dilema de negar e deferir. Negativa, porque o sistema não permite, ou uma decisão positiva porque o deferimento do pedido ao arrepio do que as formas processuais autorizam, afina-se às exigências de coerência e integridade do Direito que desaguam na imposição de respeito à Constituição. Se a escolha for pela última conduta, é possível começar-se a pensar em substancialização do direito processual, bem como em interditalização da jurisdição. A forma, nesse caso, adequar-se-ia à realidade do direito material – no caso de um direito humano fundamental – que busca satisfação” (SALDANHA, 2012, p. 363).

processual agonal, todavia, mantém a oposição dos indivíduos, com a característica conflituosa mascarada em pretensão, assumindo um interventor estatal o poder de atribuir a quem compete a razão, se houver. “Isso se apresenta como um estar no meio entre dois polos diferentes, mas cúmplices e rivais nos quais um depende do outro. Dois litigantes compartilham, por exemplo, justo aquilo que os separa” (RESTA, 2014, p. 26).

A relação conflitual original, sendo algo inteiro, completo, constitui os envolvidos em uma porção do conflito, uma fração ou um quinhão integrante do todo maior. Nesse jaez, os servidores do judiciário, e em especial o magistrado representante do modelo jurisdicional agonal, trabalham com o conflito alheio e, em certa medida, são participantes e concomitantemente “uma fração formadora do conflito, mas simplesmente porque, podendo o conflito alheio indiretamente atingi-lo, terá essa pessoa, originariamente estranha ao litígio, nele se envolvido” (SILVA; GOMES, 2002, p. 135).

O estranho trata-se do representante estatal no modelo jurisdicional, ocupante da posição central, dotado de uma investidura que lhe retira um pouco da sua identidade enquanto ser humano, uma vez que passa a personificar o judiciário, o justo, o propulsor e o realizador final do ingresso em todas as suas fases. Por conseguinte, a sua participação na relação processual não é propriamente humanizadora, conquanto funcional e exemplar, pois “é dele que se exige e se espera maior rigor no comportamento, e, portanto, estrita observância não só das normas éticas que direcionam a atividade jurisdicional, mas também daquelas morais que informam a sua conduta” (CARNEIRO, 1999, p.65).

Por consequência da realocação dos indivíduos em posições processuais antagônicas, sem relacionamento direto entre si e equidistantes do representante estatal, ainda que não propositadamente, o modelo jurisdicional provoca um deslocamento do conflito da esfera particular para a esfera judiciária. Desvela-se então uma espécie de terceirização da responsabilidade conflitual, tanto pela sua espiral de desenvolvimento quanto pela busca do modelo jurisdicional. Contudo, “não há nenhuma boa razão para que se atribua apenas ao juiz, e não também aos demais sujeitos processuais, a responsabilidade pela construção da teoria que melhor resolva o caso judicializado” (MOTTA; HOMMERDING, 2013, p. 143-144).

Unidos pelo conflito, os litigantes esperam por um terceiro que o “solucione”. Espera-se pelo Judiciário para que diga quem tem mais direitos, mais razão ou quem é o vencedor da contenda. Trata-se de uma transferência de prerrogativas que, ao criar “muros normativos”, engessa a solução da lide em prol da segurança, ignorando que a reinvenção cotidiana e a abertura de novos caminhos são inerentes a um tratamento democrático. Essa transferência de responsabilidades quanto à gestão do conflito se direciona

ao juiz que o traduz na linguagem dele (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 69-70).

Dáí infere-se que os indivíduos envolvidos originariamente como partes principais na relação conflitual se tornam partes secundárias ou até acessórias na relação processual. Logo, ser uma fração do processo pode representar, como sentido próprio, ser parte na lide, e não mais ser integrante da controvérsia nele contida (SILVA; GOMES, 2002). Assim sendo, os protagonistas processuais deixam de confundir com os protagonistas conflituais, assumindo novo posicionamento jurisdicional e relegando a situação à decisão agonal.

Não se está dizendo, no entanto, que ocorre uma separação entre a relação de direito material e a independência desta da relação de direito processual, pois a primeira alimenta a segunda. Conquanto, é inegável que a coercitividade, antes decorrente exclusivamente do poderio da configuração estatal transmuta-se para o próprio processo, quando se constata como a busca pelo acesso e decorrente aporte judicializado do conflito significa para as partes encontrar alguém que poderá sanear-lo diante do insucesso pessoal.

Assim, a definição judiciária da situação em trauma, independente do aceite ou o desacordo, finda a relação e o modelo jurisdicional. É nítido, dessarte, como a conversão conflitual no percurso processual não representa necessário sentimento de realização do direito humano do acesso à justiça qualificado, conquanto serve ao sentido normativo previsto como pilar do Estado democrático de direitos. “Dividimos constantemente os fenômenos em unidades cada vez menos dependentes do todo e, ao final, acabamos rompendo o contato com a realidade. Vamos nos aproximando dialeticamente da solução dos enigmas, mas nunca resolvemos o problema” até que não exista “outro remédio senão nos dedicarmos às análises formais das coisas, ainda que, só de darmos uma espiada de senso comum ao nosso redor, perceberemos que nada é como dizem” (FLORES, 2009, p. 82-83).

Se o distanciamento do conflito permite a análise da situação adversarial originária de forma neutra, fria e dentro da isonômica perspectiva legal, isenta de emoções vingativas, por outro lado redundando na indireta perda da pessoalidade. Assim, defluiu-se que a realização do ingresso qualificado através do modelo jurisdicional se desenvolve com uma tendência pela desumanização o acesso à justiça após o aporte no serviço judiciário, quando o preceito é tão intimamente ligado à realização da própria dignidade da pessoa humana. “Ocorre, assim, uma ficcionalização do mundo jurídico, como se a realidade social pudesse ser procrastinadamente aprisionada/moldada/explicada através de verbetes e exemplos com pretensões universalizantes” (STRECK, 2008, p. 221).

Fugindo à curva padronizada, diz-se que a tentativa de abrir e adequar o conceito de relação jurídica processual à sociedade contemporânea está sediada no envolvimento da ideia de contraditório e, veja-se, não das partes. A admissão da manifestação configura, então, a “garantia democrática de participação dos sujeitos na formação da decisão judicial, que polarizaria o procedimento, ângulo externo de apreciação do processo” (OLIVEIRA; MITIDIERO, 2010, p. 98), pretendendo ressaltá-lo como um instrumento democrático ao tempo que concebe alguma participação dos cidadãos⁵⁷. Todavia, mesmo essa vinda ocorre filtrada e adequada às mesmas técnicas e normas que regem o restante do modelo.

Nesse contexto, além da estrutura triádica isenta governada pela imparcialidade legal, outro aspecto do fechamento instrumental que contribui para a dinâmica clássica do modelo jurisdicional é a estabilização processual. Quando ocorre o exercício do direito humano do acesso à justiça mediante o acionamento do sistema judiciário estatal há a apresentação da relação originária do conflito, moldada aos requisitos exigidos normativamente para o processo e, dessa maneira, o mesmo transcorrerá sem alterações até o seu gargalo final.

Costuma denominar-se *estabilização do processo* o fenômeno pelo qual se tornam imutáveis os elementos de um processo. A *perpetuatio jurisdictionis*, representada pela prevenção do juiz ao qual a causa se distribuiu, é manifestação da estabilidade do processo (CPC, art. 87). Também se integra nesta a regra de *manutenção das partes*, cuja substituição no processo é excepcional (art.264 *etc.*). A estabilização objetiva do processo representa-se pela fixidez dos elementos objetivos a demanda, a saber, *causa petendi* e *petitum*. Instaurado o processo, define-se logo na primeira fase o seu objeto e a partir de então será excepcionalíssima e muito restrita a possibilidade de alterá-lo (DINAMARCO, 2001, p.75, grifos do autor).

A estabilização, portanto, disciplina a carga de influências que o modelo jurisdicional arca. Regra a filtragem das circunstâncias originárias, limitando a conversão da relação conflitual em pedidos imutáveis, a formatação de ritos e, evidentemente, a relação dos indivíduos envolvidos. Inobstante a aparência de rigidez, a estabilidade trabalha a favor da ordem com fins de criar um processo apto a análise neutra e isenta das pretensões. Outrossim,

⁵⁷ “Em linhas gerais, é possível concordar com Carlos Alberto Álvaro de Oliveira, quando este propõe uma espécie de “conteúdo mínimo do princípio do contraditório”, nestes termos: insta a que cada uma das partes conheça as razões e argumentações expedidas pela outra, assim como os motivos e fundamentos que conduziram o órgão judicial a tomar determinada decisão, possibilitando-se sua manifestação a respeito em tempo adequado (seja mediante requerimento, recursos, contraditas, etc.). Também se revela imprescindível abrir-se a cada uma das partes a possibilidade de participar do juízo de fato, tanto na indicação de prova quanto na sua formação, fator este último importante mesmo naquela determinada de ofício pelo órgão judicial” (MOTTA; HOMMERDING, 2013, p. 146).

a organização garante entrada e o percurso no sentido da obtenção da tutela, impedindo que se negue ou retroceda o ingresso⁵⁸.

Quanto ao pedido, é a pretensão material deduzida, o núcleo do que se pede ao judiciário, a consequência da eficácia jurídica a qual o indivíduo pretende ver implementada, servindo, assim, como elemento de identificação do processo. Uma vez estabelecido o modelo jurisdicional agonal, descabe alterá-lo sem o consentimento do outro envolvido⁵⁹, inobstante a rigidez petitória seja sopesada em alguns momentos⁶⁰, o que não “nega importância à estabilidade do processo. Sucede que o rigor preclusivo do dispositivo não pode ser levado às últimas consequências (*sic*): não há, em tese, qualquer prejuízo a uma alteração objetiva do processo com a concordância das partes” (DIDIER JR., 2006, p. 388).

No tocante à inalteração dos envolvidos após a formatação processual, trata-se de corolário lógico decorrente do substrato da relação originária. Não é inviabilizado, contudo, o aporte de terceiros ou a modulação de efeitos aos que estejam, de uma forma ou outra, ligados ou aos indivíduos ou à situação analisada (SILVA; GOMES, 2002).

Infere-se, portanto, que os elementos humanos, embora invariáveis, não são aqueles que mais agregam tons negativos à estabilização do modelo jurisdicional. Pode-se atribuir mais da rigidez instrumental ao filtro legal modulador da realidade. Nesse jaez, a tendência pela facilitação da flexibilização procedimental norteia algumas das recentes modificações processuais, culminando no fato de que o “projeto do novo Código de Processo Civil prevê o dever de o juiz ‘adequar as fases e os atos processuais às especificações do conflito’, ‘promover o necessário ajuste’ diante da ‘complexidade da causa, visando conferir maior efetividade do bem jurídico’” (PINHO, 2012, p. 128).

Até que ponto a discricionariedade da moldagem ritual trabalha em favor da efetividade descartando garantias, ou ainda, a integralização de esforços denominados metajurídicos ao alvedrio da seara legal, é outra questão. Nesse momento está-se constatando o quanto a restrição da estabilidade contribui para a denominada terceirização conflitual e redefinição das relações entrepartes na esfera judiciária.

Por derradeiro, exsurge do tema da estabilização do modelo jurisdicional a rigidez legislativa (subsunção) e da padronização das decisões, mesmo calcadas em ponderação

⁵⁸ Sem olvidar o movimento de abertura já iniciado com a aceitação de novas figuras representadas, exemplificativamente, na realização de audiências públicas e no *amicus curiae*.

⁵⁹ Consoante o Código de Processo Civil, artigo 294, “Antes da citação, o autor poderá aditar o pedido, correndo à sua conta as custas acrescidas em razão dessa iniciativa.”

⁶⁰ Consoante o Código de Processo Civil, artigo 475-N, III, “São títulos executivos judiciais: III - a sentença homologatória de conciliação ou de transação, ainda que inclua matéria não posta em juízo;”.

axiológica, diante da multiplicação de relações idênticas. “Além de favorecer o qualificado acesso à Justiça, o prévio conhecimento do entendimento sedimentado pelos tribunais sobre certa matéria é importante para a estabilização social e econômica” (BASTOS, 2014, p. 309) ao tempo que a previsibilidade das respostas propicia a calculabilidade das consequências dos atos praticados. Não se olvide, de outra ótica, como a prognose decisional opera pela desumanização judiciária e para o aumento do cálculo do acesso sob a luz quantitativa.

Em verdade, é a partir da estabilidade processual em todas as suas nuances que se pode afirmar ser a *ordinariedade clássica* uma construção estatal em prol da proteção dos direitos humanos, ao tempo que garante aos indivíduos envolvidos, mesmo que conduzidos por atores judiciários, tanto o direito dispositivo de ação quanto o direito ao contraditório e à ampla defesa. Nesse quadro neutro e totalmente administrado as partes não poderão causar surpresas, dilações, deslealdades, má-fé ou prejuízos que não sejam, de alguma maneira, combatidos ou puníveis.

Obviamente falar em demanda estável implica na possibilidade de que o processo ignore, ou não receba, toda a carga conflitual originária, todos os elementos que envolvem a situação motivadora da demanda. O risco da tutela decorrente do modelo jurisdicional ser inefetiva, e todos os adjetivos já correlacionados no presente trabalho à incapacidade estatal de sanear o trauma, existe.

Sob essa perspectiva se edificam amplificados debates contrapondo viés formal ao sentido mais material, como se o alinhamento exclusivo a um lado excluirá influências do outro, trabalhando para o isolamento ao invés da cooperação. São expoentes aqueles levantes existentes entre instrumentalistas e substancialistas, aplicadores da lei e interpretadores da lei, legalistas e panprincipiologistas⁶¹, devido processo legal em sentido formal e em sentido material⁶². Inobstante a riqueza das discussões, “deixar de considerar o caráter eminentemente

⁶¹ Ou ainda de incorporação metajurídica. Sobre o tema Lênio Luiz Streck (2008, p. 238): “Contra o objetivismo do texto (posturas normativistas-semânticas) e o subjetivismo (posturas axiológicas que desconsiderem o texto) do intérprete, cresce o papel da hermenêutica de cariz filosófico, que venho trabalhando sob denominação de uma Crítica Hermenêutica do Direito, com a denominação inicial de Nova Crítica do Direito. Daí a tarefa fundamental de qualquer teoria jurídica nesta quadra da história: concretizar direitos, resolvendo problemas concretos. Nitidamente, ainda há uma resistência à viragem hermenêutica-ontológica, instrumentalizada em uma dogmática jurídica (que continua) refratária a uma reflexão mais aprofundada acerca do papel do direito no século 20”.

⁶² Assim Fredie Didier Jr. (2006, p. 53): “As decisões jurídicas não de ser, ainda, substancialmente devidas. Não basta a sua regularidade formal; é necessário que uma decisão seja substancialmente razoável e correta. Daí fala-se em um princípio do devido processo legal substantivo, aplicável a todos os tipos de processo, também”. Ainda (2006, p. 59): “O devido processo legal é um direito fundamental de conteúdo complexo. Trata-se de uma cláusula geral e, portanto, aberta, que a experiência histórica cuida de preencher”.

instrumental das formas e erigi-las ao *status* de fim, implicaria renegar a própria natureza do processo, com prejuízo do direito e da justiça” (SILVA; GOMES; 2002, p.219, grifo do autor). Portanto não há, em verdade, um consenso sobre até que ponto a estabilização da demanda assegura a realização do direito humano ao acesso à justiça qualificado.

Se os ritos processuais foram criados para viabilizar o exercício da jurisdição e, por tal razão, são necessários para que um mínimo de garantias sejam asseguradas àqueles que buscam o acesso à justiça, certo é, como já foi dito, que devem escapar de toda posição fundamentalista, capaz de reduzi-los à condição epocal. Mesmo que se tenha presente que, nas atuais democracias, cabe à jurisdição a missão de guardar os valores constitucionais e contribuir para a implementação das promessas da modernidade, como igualdade, justiça social e os direitos fundamentais, é hora de indagar qual dimensão do direito deve ser privilegiada: a processual ou a substantiva/material? (SALDANHA, 2012, p. 359).

Inegável que a estabilidade trabalha com o valor da segurança, ínsito à salvaguarda dos elementos estatais democráticos. Contudo, hodiernamente, a segurança jurídica é afetada por um coeficiente de garantia de realidade. Nessa nova perspectiva atenta-se “às peculiaridades do caso, pois às vezes mesmo atendido o formalismo estabelecido pelo sistema, em face das circunstâncias da espécie, o processo pode se apresentar injusto ou conduzir a um resultado injusto” (OLIVEIRA; MITIDIERO, 2010, p. 62).

A compreensão do modelo jurisdicional transita, desse modo, entre o exercício do direito humano do acesso à justiça qualificado e a estigmatização da relação processual. Sua condição neutra relaciona-se ao posicionamento estável do modelo quanto ao excepcional, enquanto que a imparcialidade agonal coaduna-se com o posicionamento acerca dos indivíduos envolvidos como partes. Ambas, neutralidade e imparcialidade, “são garantidas pelos procedimentos indicados pelas leis, contra os quais os remédios não são senão do tipo processual” (RESTA, 2014, p. 18).

Nesse quadro, tende-se a denominar o modelo jurisdicional como virtuose do formalismo processual, ressaltando o lado negativo do excesso de formalismo, a ser combatido (OLIVEIRA; MITIDIERO, 2010). Contudo, pensando o esteio positivista, a técnica gestada pela conformação estatal coaduna-se ao respeito aos preceitos dos direitos humanos, pois há um garantismo de direitos, uma busca de justiça e uma proteção ao ingresso, em síntese, o respaldo da construção processual é essencialmente de acordo com o Estado democrático de direitos e em tese, por conseguinte, almejando o direito humano do acesso à justiça do modo mais qualificado possível.

A visão estática oriunda do esteio normativo, embora eivada das garantias formadoras e advinda da construção estatal, restringe a aptidão de saneamento conflitual efetivo, um dos desdobramentos do acesso à justiça qualificado. “El logro de las codificaciones no pasa sólo por cierta racionalización formal; implica también una simplificación radical del material jurídico concomitante para una nivelación del propio sistema social” (OST, 1993, p. 174).

Revisitar a ordinariedade clássica e ceder a uma visão mais dinâmica, contudo, também não representa necessária realização efetiva do ingresso. Inobstante o estímulo nos escassos momentos de relacionamento disponibilizados diretamente entre as partes, perdura o sentimento destas perante a atividade judiciária de submeterem a situação adversa ao resultado do modelo jurisdicional, às decisões fornecidas pelo terceiro agonal.

O fato do tratamento desenvolvido pelo modelo jurisdicional processual e pelo sistema estatal seguir métodos que conduzem a uma percepção despersonalizada, ou ainda ao não contemplamento do sentimento pessoal do que é justo para cada um, é um ponto a ser trabalhado em nome da melhoria do direito humano do acesso à justiça qualificado. A essas perspectivas, no entanto, elevam-se outros obstáculos para a realização e manutenção do ingresso efetivo, tanto de ordem sistêmica endógena quanto exógena, apontados a seguir.

3.3 O sistema jurisdicional: uma análise da conjuntura atual

O sistema jurisdicional brasileiro é desenvolvido através do modelo jurisdicional agonal neutro, primando pelo garantismo legal e pela definição conflitual a partir da relação humana substancial pretérita, sem a necessária participação direta das partes. A relação triangular, portanto, tende ao estável, ao definido, ao tecnicamente previsível e, finalmente, à eliminação das circunstâncias que não são exigidas legalmente para o processo, conquanto que ainda interferem, pelo menos pessoalmente, para a não solução do excepcional, reforçando o estigma da terceirização conflitual.

Além dos aspectos já vistos concernentes às ondas renovatórias, somadas à rigidez formalista, os problemas enfrentados para a realização do direito humano do acesso à justiça qualificado bebem de outras fontes não diretamente ligadas à conformação estatal judiciária, que contribuem “para a ruptura a crença tradicional na confiabilidade de nossas instituições jurídicas e inspirando-se no desejo de tornar efetivos – e não meramente simbólicos – os direitos do cidadão comum” (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 03).

Gravitam em torno desse tema palavras que transitam desde perda de credibilidade, insatisfação, incompletude, até verbos mais substanciais como crise de jurisdição. Há que se filtrar, todavia, o joio do trigo, pois nem tanto a visão pessimista se confirma, nem a esperança panglossiana de mudança integral ocorrerá. Não parece confortável asseverar que a luta pelo advento da formação judiciária permeada por direitos humanos está em abandono, ou o contrário, vige a perfeição.

O embasamento teórico até agora realizado transvasa características que transmutam-se como óbices para a realização do direito humano ao acesso à justiça qualificado a partir da estruturação normativa do modelo judiciário processual. Desloca-se, a partir de agora, a perspectiva para o seu entorno, retornando a compreensão ao sistema para verificar quais fatores tensionam-lhe como um todo. Em termos metodológicos, no intuito de facilitar a compreensão, categorizar as denominadas pressões é uma tendência à disciplina da organização que, infelizmente, pode não ser satisfatória, conquanto é imprescindível para seguir o curso.

Sob essa necessidade, exemplificativamente, partindo da visão instrumentalista do processo José Cichocki Neto (2009) constrói um paralelo de obstáculos à realização do acesso à justiça exoprocessuais e endoprocessuais. Os primeiros dizem do viés financeiro, do enclausuramento judiciário e da interpretação jurídica. Os segundos abordam questões de justiça e técnicas processuais em si, problemas de ordinariade profundamente explorados por Jânia Maria Lopes Saldanha (2012).

Por sua vez, Dierle Nunes e Ludmila Teixeira depreende que “embora não haja consenso quanto às causas, muito menos quanto às soluções possíveis, o diagnóstico sobre a existência de uma crise parece pacífico” (2013, p. 70). Essa sensação de crise é colocada como crise de representatividade, crise do formalismo, crise da justiça e reforma gerencial, claramente conversando com as ondas renovatórias de Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002).

Bolzan de Moraes partilha o seu entedimento em múltiplas crises da jurisdição, dirimindo-as entre de natureza estrutural, de ordem objetiva ou pragmática, subjetiva ou tecnológica, e finalmente a paradigmática. Todas “fazem parte de um quadro cada vez mais intrincado de problemas que são propostos à análise, tendo-se como paradigma a continuidade da idéia (*sic*) de Estado de Direito como instrumento apto, eficaz e indispensável para o tratamento dos litígios” (MORAIS, 2008, p. 62).

Tendo em foco o direito humano do acesso à justiça qualificado a terminologia de crise não lhe guarda tamanha representatividade. Na hipótese do sistema jurisdicional, através

do seu modelo processual eleito, deixasse de contemplar a realização qualificada do ingresso, os indivíduos sofreriam com o desamparo estatal. No entanto, o respaldo constitucional e sua fundamentalidade permanecem vigentes na posição de compromissos estatais democráticos. Logo o ingresso não está em crise, conquanto o modelo processual gestado para realizá-lo enfrenta dificuldades que deterioram a qualidade devida⁶³.

O modelo jurisdicional, por sua vez, além do complementar efeito subsidiário da higidez e decorrente abordagem técnica e equidistante dos indivíduos, desfavorece-se com a característica do estabelecimento como via de unicidade estatal. A percepção do acesso qualificado recebe contornos titânicos no país continental. A amplitude geográfica e populacional torna oneroso que se estabeleça, em cada vilarejo, cidadela ou potencial agrupamento, um espaço jurisdicional, inobstante seja esse o objetivo democrático.⁶⁴

Logo, há um endereçamento de cortes (tribunais, comarcas, ministérios públicos, defensorias) em selecionados centros administrativos, capilarizada por uma rede periférica limitada, em centros relativamente maiores, abrangendo regiões pré-determinadas. Apesar do cuidado orçamentário e fiscalização administrativa crescente, ainda são “encontrados portentosos edifícios de fóruns recém construídos, em minúsculas comarcas do interior, instaladas em cidades de reduzido progresso, cuja capacidade total somente será utilizada no decorrer de muitas décadas” (CICHOCKI NETO, 2009, p. 113-114).

A apreciação da pretensão conflitual, por conseguinte, é submetida ao prévio estabelecimento dos limites circunscritos. Aribui-se à localização relevo organizacional apto a representar uma barreira ao indivíduo contemporâneo, o qual transita em diferentes espaços de forma sazonal, alternando frequentemente a região de referência como domicílio, trabalho, gozo de férias de acordo com a apresentação de oportunidades mais vantajosas.

⁶³ “Esse belo sistema é frequentemente (sic) um luxo: ele tende a proporcionar alta qualidade de justiça apenas quando, por uma ou outra razão, as partes podem ultrapassar as barreiras substanciais que ele ergue à maior parte das pessoas e a muitos tipos de causas. A abordagem de acesso à justiça tenta atacar essas barreiras de forma compreensiva, questionando o conjunto das instituições, procedimentos rápidos e de pessoal com menor remuneração resulte num produto barato e de má qualidade. Esse risco não pode nunca ser esquecido” (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 58).

⁶⁴ “Em 2012, a Justiça Estadual gastou a quantia de R\$31,36 bilhões. Deste valor, R\$27,56 bilhões foram aplicados em recursos humanos. O número de magistrados nesta seara foi de 11.960 e o de servidores foi de 258.731. Neste sentido, observa-se que os gastos, de 2009 a 2012, elevaram-se em 24,7%, a força de trabalho aumentou em 14,8% e a quantidade de magistrados subiu 5,7%. No que tange às finanças, o que puxou para cima o gasto foi o dispêndio com recursos humanos que dizem respeito a 88% do orçamento total da Justiça Estadual” (SPENGLER, 2014, p. 30).

As pessoas não estão totalmente presas a um local. Seja por necessidade (guerra, fome, trabalho, etc.) ou por opção, é possível que as pessoas constituam sua vida a partir de vários lugares (basta notar que a internet, o telefone, o avião, etc., representam meios cotidianos de superação do tempo e do espaço e a possibilidade de transnacionalizar a vida individual) (LUCAS, 2008, p. 315-316).

De outra banda, tamanha estrutura estatal não é gratuita. “Isso sem contar com a suntuosidade de outros que, à vista da miséria da população é, não raras vezes, motivo de censura pela má aplicação do dinheiro público” (CICHOCKI NETO, 2009, p. 113-114). A operacionalidade implica em um custo financeiro e humano. Seja sob a luz da teoria dos custos, dos direitos de propriedade ou da análise econômica do direito, todas “são diferentes tendências na ampla corrente de um movimento que tem a intenção de substituir o enfraquecido conceito da justiça pelo ideal da eficiência econômica do direito.” (TEUBNER, 2002, p. 93).

Inobstante a atividade judiciária revista-se como serviço público essencial, a restrição financeira sob a já analisada nomenclatura técnica e reducionista de pobreza⁶⁵ inibe os cidadãos, lançando-as margem da subcidadania (BEDIN, 2006). Mesmo o advento da legislação referente à assistência judiciária ou ao estabelecimento das defensorias, o direito humano do acesso qualificado à justiça não está contemplado diante da inexistência de atividades voltadas à prevenção dos litígios, à consultoria ou ao aconselhamento, limitando-se à atuação técnica quando a situação conflitual já está criada (MADERS, 2005).

Ainda, a opulência da linguagem técnico-jurídica contribui para o distanciamento dos vulneráveis à compreensão dos seus direitos e deveres. Enquanto a prestação jurisdicional pende pelo rigor formalista das normas que o regem, a locução social tende ao coloquialismo estreitado por expressões objetivas, simplificadas. Há, portanto, uma bruma no discurso judicial que se impõe faustosamente ao entravamento da fluidez do diálogo, agravante concomitante à opacidade do direito de Cárcova (1998).

⁶⁵ A contribuição esclarecedora de Hugo Mazzilli (2001, p. 116): “Um povo sofrido e paciente, com direitos calcados aos pés pelos poderosos; um povo extremamente pobre e carente; um povo humilde e respeitoso; um povo mal instruído e desassistido em todos os sentidos. São aquelas longas filas pelos corredores do fórum, ou aquelas salas repletas de gente. Trata-se de pessoas vestidas com pobreza (embora alguns com suas melhores roupas), que vão, às vezes excessivamente crédulas, às vezes, ao contrário, quase totalmente descrentes, buscar no promotor de justiça seu último trunfo, seu único aliado naquilo que entendem justo, na luta que o fraco tenta empreender contra o forte; é o trabalhador que não recebeu seu salário ou sua indenização; é a mulher que foi abandonada com os filhos; é a vítima daquele crime que a polícia não quer ou não tem condições de apurar; é aquele a quem a administração nega os mais elementares direitos da cidadania; é aquele que já bateu a todas as portas e todas as portas lhe bateram; é a pessoa que nunca tinha ido ao fórum e o faz pela primeira vez ou então prometendo a si mesma que será a última”.

Ademais, a passagem de tempo implica no advento de novas formas de relações e exigências da sociedade, evolução que faz surgir novos casos concretos com peculiaridades próprias. “O processo civil tenta se desenvolver com a mesma rapidez das exigências sociais, que se multiplicam em progressão geométrica, exigindo do Poder Judiciário, que evolui em progressão aritmética, soluções rápidas céleres e eficientes.” (PELEJA JUNIOR, 2010, p. 27). Por outro lado, há hipóteses concretas que, embora possuam em lei meio para persecução, esta revela-se insuficiente⁶⁶.

“A realidade social da simplicidade foi ultrapassada pela alta complexidade estrutural, gerando um universo de novas questões que atingem diretamente as referências axiológicas e culturais até aqui postas como prontas e acabadas” (SALDANHA, 2012, p. 418). Em suma, a aparente completude cede sob uma análise mais apurada e concretivista. Destarte, pressupõe-se que a tarefa reguladora legal e judiciária não é estanque e nunca estará completa.

Correlacionado ao saneamento do aparelho judiciário está o acréscimo de trabalho⁶⁷ desenvolvido pelo mesmo em substituição a escassez de atuação imediata dos preceitos estatais. “A crise do Estado, cujos reflexos atingem o Judiciário, evidencia a falta de respostas plausíveis, por parte das instituições estatais, ante as expectativas geradas não só pela criação de novos direitos, mas também perante a realidade econômica e social na qual os conflitos estão inseridos” (SPENGLER, 2010, p. 134).

⁶⁶ “O que estimulou a proliferação das estratégias de desjuridificação e procedimentalização do direito foi uma espécie de cálculo de custo/benefício por parte de governantes e legisladores. Por um lado, eles se conscientizaram de que, ao tentar usar o direito positivo como instrumento de planejamento e direção econômica, terminavam abarcando as mais diversas matérias, indo muito além do que a lógica e a racionalidade jurídica permitem. Por outro, com mecanismos normativos excessivamente simples para lidar com questões cada vez mais sofisticadas e sem ter como ampliar quer a complexidade estrutural de seu ordenamento jurídico, quer a complexidade organizacional de seu aparato judicial em nível equivalente de complexidade e diferenciação funcional dos sistemas socioeconômicos, dirigentes e legisladores optaram apelo pragmatismo. Afinal, quanto mais tentassem controlar, disciplinar, regular e intervir, menos eficazes conseguiriam ser e maior seria a dificuldade para manter a coerência lógica e a organicidade de seu direito positivo, não lhes restando outro caminho para preservar a autoridade funcional: quanto menos procurassem controlar, disciplinar, regular e intervir, limitando-se a assegurar o cumprimento dos contratos, a garantir o respeito à propriedade privada, a reprimir a violência, a impor segurança pública e a viabilizar a coexistência dos vários agentes livres, menor seria o risco de acabarem desmoralizados pela inefetividade de seu instrumental regulatório e de seus mecanismos de controle” (FARIA, 2009, p. 315).

⁶⁷ “Ainda neste ano de 2012, no que tange ao primeiro grau de jurisdição estadual, deve-se elucidar que tramitaram cerca de 58,84 milhões de processos, destes 45,68 milhões encontravam-se pendentes. Também foram expedidas mais de 9,92 milhões de decisões. A carga de trabalho por magistrado na referida Justiça foi de aproximadamente 6.208. Percebe-se assim, que de 2011 para o ano de 2012 a carga de trabalho dos magistrados aumentou. Cabe salientar que de 2009 a 2011 a quantidade de processos julgados diminuiu ano após ano, entretanto, em 2012, esse número voltou a crescer” (SPENGLER, 2014, p. 24).

Por conseguinte, o homem individualmente considerado é indevidamente ocultado sob o espectro de direitos coletivos massificados, presumindo-o apenas enquanto ser potencialmente conflitual, desumanizado, “mais um”, submetido a uma abordagem normativa processual adversarial. Nesse sentido, submete-se-o a um tratamento extraprocessual padronizado, gestado através de centros de triagem, filas de atendimento, assessores e auxiliares secundários, a fim de enquadrar o quanto possível a situação peculiar em uma das formas previamente estabelecidas e já verificadas anteriormente. Apenas quando esgotadas as possibilidades de localizar uma acomodação no sistema tradicional de massa dar-se-á atenção ao excepcional percebido então como a fronteira técnica individualista, humana. Percebe-se o descrédito da acessibilidade quando ninguém consegue ser bem atendido, ao passo que a situação imediatamente enquadrada transmite uma inicial sensação de qualidade, desafiada pelos passos seguintes no percurso processual.

Em complemento, a “jurisdição passou a receber uma conflitualidade crescente, o que trouxe ineficiência, chamada, em sentido técnico, de explosão de litigiosidade cujas causas não foram analisadas com profundidade” (SPENGLER, 2010, p. 141). O judiciário “passou a ser requisitado de forma ampla, sem, no entanto, ter condições estruturais, epistemológicas e ideológicas para responder a essa explosão” de conflituosidade (LUCAS, 2008, p. 174)⁶⁸.

Edifica-se, então, a ideia de que a ampliação do ingresso judiciário e, por consequência, do acesso inicial ao sistema jurisdicional, não representa incremento na qualidade; ao oposto, contribui para o acúmulo laboral das engrenagens institucionais estatais. Mais acesso à justiça, sob o espectro quantitativo, está representando, hodiernamente, menos acesso à justiça, em termos de qualidade na apreciação individual originariamente pretendida e legalmente garantida. Entrevê-se um “Judiciário menos preocupado com o jurisdicionado e com o acesso à justiça em si que em contornar o congestionamento da Justiça, aliviando as críticas por uma performance inquestionavelmente deficitária” (NUNES; TEIXEIRA, 2013, p. 113).

Enquanto isso, o ensino e o aprendizado do direito, ao menos no que se situa quando à padronização dos concursos relativos aos atores judiciários, reclinam-se para a cultura estandarizada (STRECK, 2008). É o trabalho atinente à perfeição narrativa defluída dos manuais utilizados no universo acadêmico inicial da graduação e as sintéticas ementas jurisprudencializadas, a chamada sociologia dos tribunais (LUCAS, 2008). Por conseguinte, a

⁶⁸ Sobre a origem da terminologia atribuída ao fenômeno: “O volume de processos submetido ao crivo do Judiciário aumentou exponencialmente e inviabilizou as funções do Poder cuja função é distribuir a Justiça, em um fenômeno nominado por Kazuo Watanabe de *litigiosidade contida*.” (PELEJA JUNIOR, 2010, p. 28-29).

diferença entre a realidade e suas peculiaridades, e a dogmática, gera o despreparo daqueles que operam no sistema jurisdicional quando confrontados com a crueldade das violações e dos traumas conflituais diários.

Dessarte, o conjunto de fatores desafiantes, a inaptidão teórica, a perpetuação dos dissensos⁶⁹ e o vazio decorrente da incompletude estatal contribuem para o retardamento da manifestação judiciária e para a colocação em xeque da realização concreta do direito humano do acesso à justiça qualificado. A discussão da qualidade do ingresso, portanto, requer o enfrentamento dessa superficialidade além do histórico quantitativo.

Assim, os fatores de pressão acerca do esgotamento do sistema jurisdicional são representados tanto pelo próprio modelo eleito como via primordial, a relação agonal e a estabilização processual, quanto por fatores decorrentes da limitação geográfica-espacial, pelo contraponto do esteio econômico-financeiro estrutural e do deslocamento do eixo de atuação estatal para a judicialização cotidiana. Os elementos, a teor classificatório didático, são tanto de vigor extraprocessual (externos ao processo, como a localização) quanto de caráter endoprocessual (ínsitos ao processo, a exemplo do comportamento dos atores jurisdicionais), demonstrando que o somatório das forças contribuem para a lentidão da engrenagem.

Nesse contexto, a recuperação da qualidade do acesso à justiça traz ao cotidiano institucional o incremento de fórmulas diversas que permitam “não só a agilização dos procedimentos, mas, isto sim, uma problematização dos métodos clássicos, desde um interrogante acerca de sua eficácia como mecanismo apto a dar respostas suficientes e eficientes para o tratamento de litígios que lhe são apresentados” (MORAIS, 2008, p. 73). Além da alteração do aparato estrutural ou de técnicas processuais, a reflexão da qualidade do acesso à justiça volta-se para a reforma da mentalidade concernente à condução processual. Peleja Jr. (2010, p. 33) indica cinco caminhos para a busca da operabilidade para “auxiliar o juiz na produção de um processo justo: ativismo endoprocessual, flexibilização processual, deformalização, princípio da adaptabilidade, nova concepção do princípio da imparcialidade e distribuição dinâmica do ônus da prova”.

Dierle Nunes e Ludmilia Teixeira (2013, p. 111) nominam os movimentos meramente simbólicos de flexibilização, informalização e deslegalização como aliados estratégicos para administrar níveis de desequilíbrio. Contudo, para os autores tratam-se de métodos apenas

⁶⁹ “Não pretendo abordar nessa ocasião o problema da dialética entre consenso e dissenso, e menos ainda o problema dos limites do dissenso, que existem e não podem não existir em todos os sistemas. Assim como inexiste um sistema no qual, apesar de todas as limitações impostas pela autoridade, não transpareça o dissenso, assim também inexiste um sistema no qual não existam limites ao dissenso, não obstante a proclamação da liberdade de opinião, de imprensa, etc.” (Bobbio, 1986, p. 63).

para emprestar retórica, suavizar o fechamento institucional, encobrir o esgotamento com a onipresença virtual e criar uma falsa sensação de acesso à justiça, pois mantidas as competências e a lógica central e tradicional.

Já José Eduardo Faria (2009, p. 314) trabalha com a ideia de estratégias de desjuridificação através “de um processo de deslegalização e desconstitucionalização de direitos e de criação de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, que costuma ocorrer paralelamente à ruptura dos monopólios estatais”. Pretende, assim, retirar da esfera jurisdicional temas que não lhe dizem competência retornando-os as suas esferas de origem, bem como mitigar a exclusividade processual judiciária em prol de outros espaços, aptos a resolver conflitos.

A pressão sobre o sistema judiciário, no sentido de reduzir a sua carga e encontrar procedimentos ainda mais baratos, cresce dramaticamente. Não se pode permitir que essa pressão, que já é sentida, venha a subverter os fundamentos de um procedimento justo. Neste estudo, falamos de uma mudança na hierarquia dos valores no processo civil – de um desvio no sentido do valor da acessibilidade. No entanto, uma mudança na direção de um significado mais ‘social’ da justiça não quer dizer que o conjunto de valores do procedimento tradicional deva ser sacrificado. Em nenhuma circunstância devemos estar dispostos a ‘vender nossa alma’ (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 58).

Diante desse quadro, o espaço judiciário pode ser compreendido como em um momento de descompasso estrutural, ligado à sua fonte normativista e formal, submetido ao signo da tradição da *ordinariedade*, diante da verdade fática cada vez mais complexa decantando novas situações não abarcadas no regramento previsto. Essa não acomodação da realidade de modo confortável, perfeito ou completo no sistema jurisdicional se denomina comumente como crise, esgotamento ou exaurimento.

A análise dos pontos de estrangulamento da concreção do direito humano do acesso à justiça qualificado, com pontuais ilustrações quantitativas, apresenta-se em múltiplas facetas, iniciando no ponto centrípeto do modelo jurisdicional, forjado a partir da herança da construção institucional estatal e da apreensão hermenêutica predominantemente instrumentalista, alcançado o entorno centrífugo para incorporar elementos correlacionados ao viver em sociedade e o sentimento de justiça do indivíduo contemporâneo. Em suma, o debate se apresenta porque os reclames advindos da efetividade proposta pelo sistema têm ganho mais enfoque do que as suas vantagens. Diversas circunstâncias podem ser sopesadas dentro desse contexto, como a estabilização das decisões judiciais ou mesmo o ensino jurídico, conquanto é a própria existência do desequilíbrio que o gera.

Sem embargo, não é correto afirmar ser a alegada crise especificamente do acesso à justiça, porquanto o direito humano permanece vigente e garantido, conquanto a sua realização qualificada está em desafio. Ascende, em consequência, ideias sobre a possibilidade de gestar novas legislações (visando a sumariedade, inspiração de Saldanha (2012)), outros métodos (pretendendo a deformalização, como alega Faria (2009)), ou mesmo a revisão axiológica do direito processual (Oliveira; Mitidiero (2010) e Motta; Hommerding (2013)).

Nesse esteio, ponto nevrálgico acerca do florescimento do sistema e do modelo jurisdicional, desponta a perspectiva relativa a compulsoriedade da presença e intervenção do Estado judiciário para realizar o direito humano do acesso à justiça qualificado. Bem analisou Macedo (2005, p. 100) que o monopólio da jurisdição não se sustenta quando há “absoluta desarmonia entre a jurisdição devida e a efetivamente praticada, em flagrante desrespeito ao jurisdicionado, destinatário maior do ordenamento jurídico e do próprio Estado”. Ademais, o argumento de serem possíveis diferentes interpretações a partir de um mesmo esteio normativo “não serve de argumento para impedir que o ato judicial deva deixar de verificar sua consistência” (LEAL, 2008, p. 152). Assim, questiona-se o limiar possível entre a pretendida exclusividade do aparato instrumental processual e o aperfeiçoamento da concretização da acessibilidade sem a mão estatal.

4 A AMPLIAÇÃO QUALITATIVA DO DIREITO HUMANO DO ACESSO À JUSTIÇA E O TRATAMENTO DE CONFLITOS

Diante das limitações do sistema judiciário, construído sobre um modelo jurisdicional voltado à solidez controlada de suas ferramentas, refletido em uma estrutura normativa e previamente organizada, debate-se se são possíveis outros caminhos concernentes à realização do direito humano do acesso à justiça de forma qualificada. Embora não se aborde a esfera judicial como via exclusiva para o percebimento e tratamento das pretensões e conflitos, inegável que a busca pelo arcabouço estatal é o recurso tacitamente aceito como primeiro, além de tornar-se o caminho subsidiário dos insucessos alternativos.

Nesse esteio, é preciso definir, em primeiro degrau, o posicionamento das outras propostas de abordagem de conflitos com relação ao caminho estatal, se realmente configuram técnicas alternativas, estranhas ao controle estatizado, ou pode-se abordá-los como práticas equivalentes, conquanto não jurisdicionais. Encontrado o seu lugar, é pertinente apreender os pontos dissonantes ao sistema e modelo até então trabalhados, no intuito de verificar se estamos falando de percursos com intenções distintas ou se os caminhos são mais parecidos do que o revestimento teórico das designações faz parecer.

Apresentado o esmiuçamento teórico da jurisconstrução pretendida pelos ora denominados meios complementares de tratamento de conflitos, por derradeiro, verificar-se-á se os mesmos podem ser capazes de ampliar a realização qualitativa do direito humano do acesso à justiça. Para ilustrar essa perspectiva vem a percepção do trabalho desenvolvido pelo Balcão do Consumidor instituído na cidade de Ijuí (Rio Grande do Sul), permitindo aferir em campo mais próximo da prática cotidiana os aspectos de melhoria do acesso qualificado.

3.1 Os meios complementares à jurisdição e a jurisconstrução⁷⁰

Aflora hodiernamente o questionamento acerca da realização qualificada do direito humano do acesso à justiça mediante a existência de uma intervenção positiva com oferta de um aparato eficaz, não necessariamente judiciária. Essa concepção positivista desperta a percepção para além da tradicional compulsoriedade estatal de disponibilizar órgãos

⁷⁰ O termo jurisconstrução foi proposto por José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler (2012, p. 121-122): “É por isso que propomos como gênero o estereótipo jurisconstrução, na medida em que esta nomenclatura permite supor uma distinção fundamental entre os dois grandes métodos. De um lado, o dizer o direito próprio do Estado, que caracteriza a jurisdição como poder/função estatal e, de outro, o elaborar/concertar/pactar/construir o tratamento para o conflito que reúne as partes”.

judiciários, serviço de assistência jurídica aos necessitados, ferramentas de ações massificadas, ou tutela recursal por intermédio dos tribunais, exemplificando alguns dos assuntos talhados no papel de instrumentos da melhoria do ingresso ao sistema jurisdicional.

O acesso à justiça, percebido como um interesse difuso implicou – seja em nível interno, seja internacional ou supranacional – na necessária incorporação ao quotidiano jurídico-jurisdicional de fórmulas diversas que permitissem não só a agilização dos procedimentos, mas, isto sim, uma problematização dos métodos clássicos, desde um interrogante acerca de sua eficácia como mecanismo apto a dar respostas suficientes e eficientes para o tratamento de litígios que lhe são apresentados (MORAIS, 2008, p. 73).

Com esse norte, evidencia-se um desvelamento⁷¹ de outros caminhos possíveis, ainda que atrelados ao modelo jurisdicional, desdobrados em perspectivas voltadas inicialmente para sua desburocratização, democratização, humanização e aproximação da acessibilidade aos indivíduos. Nesse intuito, termos como flexibilização, informalização, celeridade, eficiência e virtualização⁷² contribuem para o controle do esgotamento judiciário, embora ainda mantenham o apego à lógica centralizadora estatal (NUNES; TEIXEIRA, 2013, p. 111)

⁷³ .

Uma visão estreita permite inferir que a primeira expressão de vias complementares estaria na flexibilização das próprias ferramentas do modelo jurisdicional e do sistema judiciário, para melhor consecução da tutela, moldada à pretensão do cidadão apresentada. A adaptabilidade, contudo, é extremamente limitada, pois a estrutura permanece normatizada e os instrumentos estabilizados, com o intento de inibir a discricionariedade e o tolhimento de direitos, mesmo que impensadamente (PINHO, 2012). Logo, é preciso cuidado ao trabalhar

⁷¹ A *alethea* de Saldanha (2012).

⁷² “Verifica-se que a virtualização do processo constitui-se em uma mudança de paradigma, a qual atinge a forma de praticar atos processuais. O processo digital é válido, mas não pode se traduzir na substituição do trabalho do homem pelo da máquina, pois o computador é metro instrumento para a concretização do ideal da celeridade aos trâmites judiciais. Dessa forma, não é suprida a necessidade de o juiz analisar todos os elementos constantes dos autos virtuais e proferir uma sentença, seguindo os princípios processuais que devem ser observados. Logo, deve ser afastada a possibilidade de se produzir sentenças cartesianas, com o simples preenchimentos de dados no computador, pois nenhuma máquina é capaz de substituir o raciocínio humano. Assim, no contexto de adoção crescente do sistema processual eletrônico, não podemos esquecer que computador e internet são apenas ferramentas, sendo que a sensibilidade das pessoas que estão atrás das máquinas é indispensável para analisar humanamente o caso concreto do processo que é apresentado” (SILVA, p. 99, 2014).

⁷³ Sem deixar de mencionar que existem contrapontos: “É preciso perceber, entretanto, que a tentativa de melhorar o sistema processual por reformas pontuais tem-se mostrado vã. Os ‘reformadores’ não têm se dado conta de que o problema crucial é o modelo de Jurisdição que prevalece. Enquanto for assim, tais tentativas podem ser equiparadas ao placebo que se dá ao doente em estágio terminal” (SALDANHA, 2012, p. 268).

esses outros métodos de abordagem conflitual, pois virtualizar, informatizar, customizar o modelo jurisdicional não representa novas técnicas, conquanto facilidades do ingresso e a própria absorção de vertentes contemporâneas no desenvolvimento judiciário vigente.

Diante desse quadro, a alocação teórica costuma atribuir à rotina diversa da jurisdicional a designação de complementar, extrajudiciária, alternativa ou paraestatal. Com esse norte Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002, p. 30) já se referiam às alternativas distinguirem-se do sistema judiciário regular por utilizarem procedimentos mais simples ou julgadores mais informais, postando-se como opções ao processo judicial tradicional⁷⁴. Por outro lado, “a própria noção de que é preciso valorizar métodos *alternativos* significa um reconhecimento que o modo jurisdicional é o mecanismo padrão de resolução, pois toda alternativa é alternativa a algum padrão” (COSTA, 2004, p. 162, grifo do autor).

Em complemento, a outra categorização possível das técnicas de caráter complementar como ‘vias não judiciárias’ não significa necessariamente ‘vias não estatais’. Sob essa ótica, Didier Jr. (2006, p. 87) utiliza a denominação desses outros meios de abordagem conflitual como equivalentes jurisdicionais. Para o autor, os equivalentes são igualmente autorizados pelo ordenamento jurídico, detém técnica estatal e também visam “à solução deste conflito de interesses por um ato de autoridade imparcial e desinteressada” (DIDIER JR., 2006, p. 88), demonstrando que são mais idênticos do que a nomenclatura divergente aparenta.

Ao tempo em que não se visualiza privilégios entre os caminhos, todos possíveis para tratar conflitos, não parece equivocado concluir que todos estão lado a lado na consecução do objetivo de exame conflitual, sem atribuir-se maior importância para um ou para outro. Assim, o vocábulo empregado para indicar as técnicas como alternativas ou complementares resulta mais de um posicionamento particular ou mesmo um reflexo de termos legislativos.

O lugar real das práticas ditas complementares, no entanto, é de existência concomitante com o sistema jurisdicional, inclusive sendo comum o traslado de experiências, como quando as decisões conciliadas são submetidas à homologação, ou quando as audiências judiciais concedem espaço para a tentativa de acordo. Depreende-se, portanto, um sentido colaborativo entre as técnicas, variáveis e múltiplas tanto quanto são as espécies de disputas existentes nas infindáveis relações humanas. Para o presente trabalho, dessa feita,

⁷⁴ A esse critério ainda a terminologia comparativa entre justiça doce e amarga de Moraes; Spengler, 2010, p. 151: “A comparação quanto à forma e ao conteúdo das regras seguidas judicialmente na gestão e tratamento de conflitos e na mediação evidenciam o porquê da última ser chamada de justiça doce. Em função de tais características, para muitos a mediação não pode ser considerada como justiça porque é privada de critérios de igualdade, de certeza e de respeito aos direitos, uma vez que se baseia em princípios éticos”.

a variabilidade da nomenclatura será utilizada indistintamente, não representando qualquer partidarismo.

Nesse esteio, o advento dos designados procedimentos de tratamento de conflitos sem a compulsória intervenção de uma autoridade judicial tem gênese na vertente americana das *Alternative Dispute Resolution* (com a sigla comum de ADR's). A técnica é um aperfeiçoamento do sistema de Fórum Múltiplas Portas, gestado a partir de 1976 pelo professor Frank Sander da Universidade de Harvard, cujo objetivo central é, a partir de uma triagem preliminar de verificação, direcionar cada caso ao mecanismo de tratamento de acordo mais adaptado às peculiaridades envolvidas⁷⁵. Inobstante a seleção seja realizada judicialmente, a condução das práticas pode ser tanto atribuída para outro caminho, mais apropriado, quanto mantida na seara judiciária (OLIVEIRA; SPENGLER, 2013).

Domesticamente, inobstante inafastável o exercício judicial (artigo 5º, inciso XXXV, da CFRB⁷⁶), em verdade inexistente óbice legal para a construção de outros meios aptos ao recebimento de conflitos, de caráter não jurisdicional, desde que excetuados os tribunais de exceção (artigo 5º, inciso XXXVII, da CFRB⁷⁷). Assim, a valorização das “novas estratégias do Sistema de Justiça” (BEDIN, 2014, p. 51) revela-se na potencial absorção de algumas técnicas no próprio ordenamento jurídico⁷⁸.

Em primeira instância, pode ocorrer a promulgação de leis estabelecendo a incorporação de outras práticas no próprio sistema judiciário, como a conciliação inserida no artigo 331 do CPC⁷⁹. Em outro patamar, há o advento de projetos e legislações próprias, legitimando-as. Nessa vertente está a implementação dos juizados especiais (Lei nr. 9.099 de 26.09.1995) que já ensaiaram uma reformulação de procedimentos (NUNES, TEIXEIRA, 2013), e a arbitragem, regulada pela Lei nr. 9.307 de 23.09.1996. A mediação é contemplada

⁷⁵ A esse respeito o excelente estudo realizado por Luthyana Demarchi de Oliveira e Fabiana Marion Spengler na obra *O Fórum Múltiplas Portas como política de acesso à justiça e à pacificação social*. Curitiba: Multideia, 2013.

⁷⁶ A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

⁷⁷ Não haverá juízo ou tribunal de exceção.

⁷⁸ As características e distinções de cada método (conciliação, arbitragem, mediação, negociação e até a adjudicação) são ricas e, pelo leque envolvido, a temática peculiar de cada um não será abordada especificamente. Outrossim, a menção é exemplificativa não esgotando o advento de outros meios complementares.

⁷⁹ Se não ocorrer qualquer das hipóteses previstas nas seções precedentes, e versar a causa sobre direitos que admitam transação, o juiz designará audiência preliminar, a realizar-se no prazo de 30 (trinta) dias, para a qual serão as partes intimadas a comparecer, podendo fazer-se representar por procurador ou preposto, com poderes para transigir. §1º - Obtida a conciliação, será reduzida a termo e homologada por sentença. §2º - Se, por qualquer motivo, não for obtida a conciliação, o juiz fixará os pontos controvertidos, decidirá as questões processuais pendentes e determinará as provas a serem produzidas, designando audiência de instrução e julgamento, se necessário. Redação dada pela Lei nr 10.444, de 07.05.2002.

no projeto de lei, ainda em tramitação, autuado no Senado Federal sob o nr. 166/10. Já a negociação, ainda sem abordagem normativa própria, tem práticas isoladas, adiante expostas.

Em complemento, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, pretendendo fomentar o protagonismo dos indivíduos nos processos e melhor articular o tratamento conflitual, instituiu a conciliação e a mediação como políticas públicas. Inobstante as práticas mencionadas estejam colocadas como equivalentes na orientação, embora tenham ritmos, critérios e exigências distintas, o melhor proveito reside na conscientização de que outros caminhos são possíveis (MORAIS; SPENGLER, 2012).

Outra perspectiva do desdobramento do sistema multiportas no Brasil está no *Design* de Sistemas de Disputas (com a sigla DSD's), o qual objetiva a customização de um método próprio, criado sob medida para casos específicos, saneando as necessidades únicas de cada situação. O expoente nacional é representado pela Câmara de Indenização nr. 3054, conduzida pela defensoria pública, em conjunto com o ministério público, ambos do Estado de São Paulo, concebida para implementar meios eficientes de indenizar os beneficiários das vítimas do acidente de 17 de julho de 2007, com o voo TAM 3054, em que 199 pessoas perderam as vidas. Através dos esforços da negociação coletiva gestada entre a empresa aérea, a seguradora e os familiares, 55 dos 59 casos aportados foram acordados, consistindo em “um exemplo real e concreto de como é possível resolver disputas complexas por meio da mudança do enfoque pelo qual se pensa e se pratica o Direito” (FALECK, 2009, p. 32). Conclui Faleck (2009, p. 32) na mesma análise:

A teoria e prática do DSD propõem um novo enfoque, eficiente e customizado, para que advogados e operadores do direito possam funcionar como verdadeiros arquitetos institucionais, para o desenho de processos criativos e funcionais, capazes de evitar custos de transação e trazer maior satisfação e participação para as partes envolvidas.

Recentemente há a intenção de incorporar os métodos no projeto do novo código de processo civil (atual legislação nr. 8.046/2010, ainda em trâmite), realizando uma melhor disciplina jurídica das técnicas com sua profissionalização. No texto é prevista a incorporação de conciliadores e mediadores como auxiliares de justiça, que atuarão em um primeiro contato com as partes e destinarão o caso para a prática de tratamento conflitual mais apropriada (OLIVEIRA; SPENGLER, 2013). Será a assimilação definitiva, no país, do referido modelo multiportas, delineado pela adoção do contraditório dinâmico, detalhando as exigências de fundamentação e adotando critérios no uso da jurisprudência (STRECK, 2013).

Dessa feita, infere-se que o intuito originário das práticas decorrentes da ideia multiportas é, primordialmente, minimizar custos e imprimir celeridade no trâmite dos casos abordados. Por conseguinte, alivia-se o percurso judiciário, reduzindo-lhe o aporte de demandas e contribuindo para o seu descongestionamento (SPENGLER, 2010). Em reflexo atende-se ao pensamento do acesso à justiça, com o ajuste das técnicas à situação analisada.

De todo o modo, além da desmistificação do processo e do sistema estatal como insígnia exclusiva da sociedade, gestar outras opções de acionamento agrega substância à rede de segurança do indivíduo contemporâneo, que passa a contar com opções de modalidades para o tratamento das suas pretensões⁸⁰. Poderá, então, selecionar aquela que mais lhe convier ou, nos termos propostos de direcionamento, adentrar naquela que lhe ofereça maior probabilidade de abordagem qualificada.

Sem embargo, é possível prever que quando um método revelar certa saturação, as situações poderão ser destinadas para outra via menos congestionada, por escolha do próprio interessado. Logo, inobstante o exaurimento sempre será um fator a ser considerado, não pode-se olvidar que esse vetor implica um campo fértil para a origem de outras possibilidades, trazendo em si mesmo a resposta ao permitir questionar o percurso mais próspero para a concretização qualificada do direito humano de acesso à justiça.

Outro reflexo decorrente da multiplicidade de técnicas é a perceptível ênfase dada ao envolvimento dos indivíduos no tratamento do conflito existente entre os mesmos. Enquanto o caminho jurisdicional opera com um resultado binário processual de procedência ou improcedência, o reconhecimento da pluralidade conflitual significa aceitar que uma mesma situação comporta mais de uma dimensão narrativa, gerada de acordo com a percepção de cada indivíduo da realidade e, portanto, conta com uma variabilidade de resultados, produzidos de acordo com o encontro satisfatório dessas histórias pessoais em um denominador comum (COSTA, 2004).

As práticas de ADR têm como escopo entender os sujeitos enquanto coconstrutores de suas realidades, transitando por um caminho entre o existente e o possível. A proposta consiste em passar de uma visão do conhecimento hegemônico como reflexo do mundo, a uma visão diferenciada na qual o conhecimento e as práticas sociais elaborem uma realidade não mais unidimensional, mas multidisciplinar. Essa nova

⁸⁰ “Afiml, ante a degradação política parlamentar, é tarefa da Jurisdição dar *efetividade qualitativa* às demandas, sobretudo em tempos de estandarização, quando é da reconstrução da situação concreta que se chegará ‘à significatividade do caso’, embora o déficit democrático escoe também do Poder Judiciário pela acomodação em velhas práticas, como a da própria ordinariedade. Mediante isso, seria ilusório modificar o direito processual sem modificar os paradigmas da instituição que o aplica” (SALDANHA, 2012, p. 274, grifos da autora).

realidade atravessa fronteiras, trabalha com a diferença (enriquecendo-se com ela), envolve-se no conflito, dissolve-o, literalmente “suja as mãos” na perspectiva de alcançar um tratamento qualitativamente adequado, restabelecendo a comunicação perdida entre os conflitantes (SPENGLER, 2010, p. 309).

Nessa seara, pertinente às distinções das estruturas dos conflitos, as situações podem ser abordadas de forma cooperativa (a cultura de paz ou de consenso) ou competitiva (leia-se cultura de litígio ou de contencioso). “Em uma situação cooperativa, quando um participante se comporta de maneira a aumentar suas chances de alcançar o objetivo, ele aumenta as chances de que os outros, com quem ele está promovedoramente ligado, também alcancem seus objetivos”. Já “em uma situação competitiva, quando um participante se comporta de forma a aumentar suas próprias chances de sucesso, ele diminui as chances dos outros” (DEUTSCH, 2004, p. 44).

Portanto, no ideal do sistema de multiportas de estratégias de justiça, os indivíduos passam a contar com a possibilidade de selecionar se desejam abordar a situação em drama com uma técnica menos congestionada, mais adequada ao caso, possibilitando maior qualidade no tratamento, e finalmente, adotando uma postura adversarial ou colaborativa. Em decorrência, nas técnicas paraestatais, recolocam-se os indivíduos no centro da relação, assumindo a postura protagonista concomitante de criador de controvérsia e de solução. As partes correlacionadas convertem-se em proponentes e compromissados com a forma e o tratamento do conflito existente.

Enquanto a jurisdição é agonal, nos equivalentes as partes são protagonistas. Para Diddier (2006, p. 87), as possibilidades são a autotutela (imposição de vontade de uma parte), a autocomposição (consentimento espontâneo de um dos contendores), a mediação (terceiro conduz as partes a uma solução autocomposta) e a arbitragem (solução concedida por terceiro confiável imparcial solicitado pelas partes, que participam indiretamente).

Todavia, em verdade não há uma restrição formal da tramitação nos métodos complementares. Embora previamente estabelecidos em lei, não se resignam a um molde exato, estando essas técnicas abertas para a conformação ou mesmo a deformação particularizada, no tanto da satisfação pessoal dos envolvidos. Na discussão, vêm à baila as circunstâncias que envolvem a divergência, “não se restringindo apenas àqueles dados deduzidos na petição inicial e na resposta de uma ação judicial cujo conteúdo vem predefinido pelo direito positivo e é resguardado pela atuação saneadora do magistrado na condução do processo” (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 121).

Essa jurisconstrução aproxima os envolvidos em prol de um fim comum e evita tender para a terceirização da responsabilidade e para o sentimento de injustiça que persegue o sucumbente, aquele que perde a ação judicial, consequências afetas ao judiciário que poderiam reduzir esses outros espaços a um mero ambiente repetitivo do modelo processual.

Inobstante a margem discricionária, o agir articulado dos interessados nas técnicas alternativas não acontece sem a realização de uma gestão. O trabalho efetuado por aquele que cerca os contendores é conduzido por um agente personificado na função de terceiro, seja mediador, conciliador ou similar, buscando um posicionamento equidistante, neutro, imparcial e isento, conquanto de envolvimento. A participação ativa vem à luz principalmente quando ocorre a arbitragem, pois o árbitro, além da resolução conjunta do relato, ainda precisa ouvir para dar um parecer e, ao final, decidir a controvérsia (SPENGLER, 2010).

Inicialmente, o papel desenvolvido por esse interventor tem implicações adaptadas a cada técnica. Todavia, o exercício de um mediador não exclui sobremaneira da sua tarefa a possibilidade conciliatória, sem que intervenha proferindo decisões, estas de responsabilidade dos indivíduos. O mapeamento das possibilidades existentes ao terceiro, portanto, passa pela condição de orientação de condutas e direitos, de avaliação das circunstâncias, de facilitação da comunicação, de estímulo às partes tomarem decisões e até pressão para a finalização da controvérsia, por exemplo, diante de certa proposta ser tão vantajosa que descartaria qualquer outra (COSTA, 2004). “Assim, pode-se imaginar a chegada a esta etapa final do sim como se fosse uma viagem. Ao longo dela, é preciso que ocorra três sins de ambas as partes: a) um sim a um acordo proveitoso, um sim, à aprovação e um sim a um relacionamento saudável” (SPENGLER, 2014, p. 69).

Essa geografia do conflito⁸¹ exige, do terceiro condutor, sensibilidade para trabalhar tanto a situação em drama quanto os sentimentos pessoais e, até, o trabalho dos profissionais da advocacia que acompanham o agir. Esse é um dos pontos nevrálgicos para o tratamento conflitual, pois não basta os envolvidos estarem imbuídos do sentimento cooperativo, é preciso que encontrem no sistema paraestatal uma estrutura operante, um ambiente tranquilo propício⁸² e um profissional capacitado para a arte jurisconstruída, sob pena de voltarem para

⁸¹ Termo de Giovanni Cosi citado por Fabiana Spengler (2010, p. 298).

⁸² Zygmunt Bauman (2007, p. 12) ao narrar a transição da modernidade sólida tradicional, segura, previsível, para a modernidade líquida caracterizada pela erosão de certezas, firma que são reduzidos os momentos e locais em que o respeito pelo capital e pelo direito é substituído pelo resgate ao sentimento da alteridade. Os punhados remanescentes, com limite de atuação financeira, sobrevivem. Fala, portanto, em “um ambiente mais hospitaleiro, isto é, não resistente, maleável, suave. Haveria portanto menos ocasiões capazes de instigar tentativas de ‘reduzir a diferença pela força’ ou a vontade de aceitar ‘o desafio da comunicação’”.

a primeira porta jurisdicional. Essa habilitação, por conseguinte, exige que o investido detenha certas qualificações, certamente não tantas quanto o encargo judicial, conquanto prevalentes e que o tornem apto ao fomento do diálogo qualitativo⁸³.

A sensibilidade, atualmente, não interfere nas práticas jurídicas, porque se os juristas fossem sensíveis, eles se abririam para perceber as problemáticas das partes e não considerariam os processos apenas como algo formal e burocrático, submetidos a uma legislação processual que diz mais que a vida, que os sentimentos e afetos que estão sendo tratados. O que passa é que as crenças que fundam o imaginário instituído dos juristas se baseiam na idéia (sic) de que a justiça é neutra; que o juiz tem que ser insensível e racional. As escolas de Direito não preparam os graduandos, futuros profissionais do Direito, para enfrentarem os conflitos sociais de sociedades complexas como a nossa. Assim, temos essa Justiça porque o estudante de Direito, já na sua formação, internaliza hábitos que lhes marcam seu corpo como se fosse neutro, quando deveria ser o contrário (WARAT; ROCHA; GONÇALVES, 2010, p. 41).

Além da sintonia fina entre partes e encarregado, em casos mais complexos, não existe impedimento para a realização de audiências parciais, equitativas e em separado, para melhor contextualização, antes da conversa conjunta⁸⁴. Além de contribuir para o equilíbrio no empoderamento entre as partes, produz-se individualmente um laço de confiança que refletirá no sentimento do atendimento qualificado, ao substituir uma retórica teatralizada jurídica por uma dialética erigida em conjunto, validando a concretização do direito humano do acesso à justiça sob esse alicerce (VASCONCELOS, 2010).

⁸³ Ost (1993, p. 171) designa como Hermes o juiz mediador: “Proponemos representar este modelo bajo los rasgos de Hermes, el mensajero de los dioses. Siempre en movimiento, Hermes está a la vez em el cielo, sobre la tierra y em los infiernos. Ocupa resueltamente el vacío entre las cosas, asegura el tránsito de unas a otras. Dios de los mercaderes, preside los intercambios; psicopompo, conecta los vivos y los muertos; dios de los navegantes, supera travesías desconocidas. Hermes es el mediador universal, el gran comunicador. No conoce otra ley que la circulación de los discursos, con la que arbitra juegos siempre recomenzados. Si la montaña o la pirâmide conenían a la majestad de Júpiter, y el embudo AL pragmatismo de Hércules, em cambio, la trayectoria que dibuja Hermes adopta la forma de una red. No tanto un polo ni dos, ni incluso la superposición de los dos, sino una multitud de puntos em interrelación. Un campo jurídico que se analiza como una combinación infinita de poderes, tan pronto separados como confundidos, a menudo intercambiables; una multiplicación de los actores, una diversificación de los roles, una inversión de las réplicas”.

⁸⁴ “Nessas reuniões em separado, os árbitros ficam mais à vontade nos questionamentos de aspectos aparentemente inconvenientes das alegações de cada parte, sem o risco de gerar os constrangimentos que poderiam ocorrer na presença de representantes da outra parte. As resistências dos advogados ficam substancialmente reduzidas quando eles não são compelidos a sustentar determinadas questões, na presença da parte adversa. Em verdade, os árbitros devem evitar constrangimentos, pois, na pacificação de conflitos, a elevação da autoestima dos protagonistas, incluindo advogados, é um dos requisitos para a compreensão contextualizada do problema e o reconhecimento da eventual legitimidade de interesses contrapostos” (VASCONCELOS, 2010, p.27).

Outrossim, os métodos complementares auxiliam a gestão terapêutica de interesses antagônicos antes de se tornarem disputas mais graves. Exatamente pelo caráter diminuto da desavença inicial, os indivíduos têm o sentimento de inferioridade na importância com relação aos desajustes sociais maiores, relegando a procura por auxílio para momento posterior, normalmente quando a situação ganha proporções significativas, mais abstrusas de serem trabalhadas e que dificilmente gerarão sentimento pessoal de realização de justiça após uma decisão judicial.

A esse respeito, ao tempo em que o sistema jurisdicional procura eliminar o conflito com o resultado processual sob a ótica do passado, os métodos ditos alternativos olham para o futuro, averiguando os dados em toda a sua complexidade circunstancial, objetivando preservar a relação entre as partes, muito mais importante do que o momento conflituoso estabelecido em si. O tratamento não judiciário, portanto, além de fornecer um diagnóstico decorrente da visão holística da situação posta, qualificadamente conduzido, tem luz humanizadora ao privilegiar as pessoas e a continuidade harmônica da relação já existente entre elas, em detrimento do momento em que se tornaram adversários.

Dois reconhecimentos, portanto, precisam ser feitos. O primeiro é o da necessidade de abandonar a ética individualista a que o direito processual e a jurisdição sempre foram servis, para pensar um novo modelo, que faça da ética da coletividade e da preventividade dois vetores importantes para resgatar, inclusive, o papel político da jurisdição, o que é uma das exigências da época em que se está a viver. [...]. O segundo reconhecimento para, de um lado, manter-se a jurisdição estatal e, de outro, garantir a sua efetividade (SALDANHA, 2012, p. 419-421).

Não basta, portanto, apenas institucionalizar e regulamentar procedimentos multiportas objetivando realizar uma abordagem qualificada. Os meios complementares precisam criar as condições para que a solução terapeuticamente construída seja considerada conjuntamente produtiva, a ponto de ser voluntariamente seguida pelas partes, gerando uma experiência recompensadora apta a gerar estima e um legado de confiança passível de futuras repetições (DEUTSCH, 2004).

Sob outra ótica, observa-se que a disponibilização de uma estrutura maior, multiportas, aumenta a possibilidade de aproximar pelo menos algumas das estratégias de tratamento de conflitos para aqueles de menor acesso ao aparato estatal tradicional. Inobstante o esforço na difusão dos direitos à população, o distanciamento físico dos aparelhos, assim como o jurisdicional, pode consistir um empecilho, para os mais vulneráveis, de usufruírem das outras

possibilidades de técnicas ou de obterem outro tratamento, não judiciário, quanto mais algum de nota efetiva.

Assim, além da virtualização processual, da informatização ou da simplificação do discurso jurídico, a qualidade do direito humano do acesso à justiça também se revela através de meios complementares na esfera exoprocessual. A presença de outras vias, aptas a lidarem com discordâncias ainda em estágio inicial, de pequena monta e reduzidas circunstâncias agravantes, promovem o ingresso por estratégias que atuam de um modo mais célere, individualizado e atento aos elementos pessoais abrangidos no evento.

Deste modo, a ampliação qualitativa do acesso à justiça atua através de um sistema integrado, de abordagem de desavenças, seja por meio de serviços ofertados exclusivamente pelo Estado ou com métodos complementares. Por consequência, o uso do poderio estatal realoca-se para a retaguarda no tratamento de conflitos, acompanhando a crescente desjudicialização de procedimentos, o desestímulo aos litigantes habituais à jurisdição e a adoção de uma via não adversarial, concebendo os foros, então, como última opção na oferta de estratégias de justiça.

4.2 Uma análise da ampliação qualitativa do acesso à justiça a partir do Balcão do Consumidor de Ijuí (RS)

A ampliação da qualidade do direito humano do acesso à justiça passa pela resignificação oriunda da jurisconstrução proposta pelo sistema multiportas, disponibilizando para os indivíduos a possibilidade de realizar o tratamento de conflitos tanto pelo sistema jurisdicional quanto por outras estratégias de oferta de justiça, todas concomitantemente vigentes. Todavia, no intuito de demonstrar a concretização eficaz da construção teórica qualitativa nos meios paraestatais, fugindo do ciclo hermenêutico jurídico e chegando à prática de fato, buscou-se uma experiência local ilustrativa.

Inserido nesse contexto de complementaridade está o Balcão do Consumidor implantado na cidade de Ijuí (RS). Trata-se de um projeto de extensão do curso de direito da Universidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (Unijuí), implementado em 26 de junho do ano de 2013, em parceria com o Programa de Defesa do Consumidor (Procon) da mesma cidade e o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

O programa é financiado pela instituição acadêmica, coordenado por professores advindos da mesma, com participação dos alunos desempenhando o papel de facilitadores no local. O objetivo é somar esforços com os órgãos já existentes para promover uma melhora na qualidade de atendimento ao consumidor na cidade, com reflexos regionais.

A metodologia utilizada tem dupla atuação, ativa e preventiva. A primeira consiste na criação de outro canal permanente além do Procon, de caráter alternativo e mais preliminar, para os consumidores buscarem a garantia dos seus direitos quando houver conflito individual na sua relação de consumo. Já a segunda consiste na realização de um contínuo trabalho de campo informativo junto à comunidade.

O projeto do Balcão do Consumidor está vinculado ao Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ e constitui-se em projeto de extensão universitária, por meio do qual se busca a socialização de informações, a integração entre a Universidade e a comunidade externa de Ijuí e região, fomentando a criação e qualificação dos espaços públicos que garantam o exercício da cidadania, assim como ações individuais e coletivas que busquem a efetivação dos direitos fundamentais, especialmente os relacionados ao direito do consumidor. Além disso, o projeto tem como objetivo promover a discussão e a aplicação prática de meios alternativos/adequados de tratamento de conflitos oriundos das relações de consumo, por meio da conciliação e mediação extrajudicial (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013a, p. 02).

O Balcão do Consumidor inventaria os atendimentos realizados como acolhimento inicial, buscando elucidar direitos e deveres, harmonizar as relações em trauma e comprometer o fornecedor ou prestador de serviço a não praticar mais a conduta que motivou o reclame. Quando o compromisso não se dá voluntariamente, é enviada uma correspondência denominada Carta de Informações Preliminares (CIP), expondo a questão e possibilitando o contraditório.

Para o desenvolvimento da abordagem terapêutica das situações não solucionadas prontamente ou após a CIP, são realizadas audiências conciliatórias. O ato é acompanhado pelo consumidor, pelo prestador ou fornecedor convocado, sob a condução de um analista jurídico e com a assistência de alunos da instituição.

Por fim, os atendentes do órgão expedem uma declaração, constando o teor da reclamação e a solução encontrada para posse dos envolvidos, ou anexando a resposta quando se mantém a resistência. Todas as declarações são remetidas ao Procon, que decide pela instauração de processo administrativo ou a realização de fiscalização, quando possível. Finalmente, as providências são catalogadas, emitindo-se um relatório trimestral, disponível ao público no local.

Consoante o primeiro informe após a sua criação, referente aos meses de março, abril e maio de 2013, foram realizados 862 acolhimentos, dos quais 621 foram resolvidos no ato, representando 72% de resolução. As 226 situações não resolvidas geraram o mesmo montante de Cartas de Informação Preliminar. Ainda, 54 casos foram objeto de audiência conciliatória extrajudicial, em sua maioria no comércio local, totalizando cerca de 80% de resultados positivos, sendo os infrutíferos reencaminhados ao Procon (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013a).

O perfil do usuário no trimestre inicial da experiência traz consumidores com média de idade de 56 anos para homens e 42 para mulheres, sem apresentar o montante de atendimentos individualizado para cada gênero. Já o viés econômico revela uma média geral de 2,73 salários mínimos, sendo de 1,5 salários para os homens e 2,1 para as mulheres (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013a).

Do total de reclames, na primeira colocação do ranking de atendimentos está a empresa de telefonia Oi com 220 conflitos, em segundo lugar a empresa Claro com 93, seguido da empresa Vivo com 36. Apenas a partir do quarto posto surgem lojas com filiais locais, a Magazine Luiza com 21 reclames e a loja Colombo com 19 atendimentos (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013a).

Em junho, julho e agosto de 2013 houve a mesma proporção de atendimentos (862) e solução imediata (72%) e, após 303 CIP's, 99 foram indicadas ao Procon para abertura de processos administrativos. Ocorreram 48 audiências conciliatórias, das quais 29 foram conciliadas, com aproximadamente 29 acordos, 8 inexitosas, 4 acertos realizados fora do balcão do consumidor, 3 canceladas e em 4 as partes estiveram ausentes (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013b).

O aferimento do público atendido foi de 128 homens (53,89%), 121 mulheres (43,06%) e 6 pessoas jurídicas (3,06%). A idade média foi de 36,8 anos para os homens e 41,3 anos para as mulheres, com renda média para ambos de 2,6 salários mínimos (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013b).

Novamente, o público reclamado majoritário compreendeu empresas de telefonia, sendo a empresa Oi a primeira colocada com 167 casos resolvidos e 03 pendentes, a empresa Claro com todos os 93 episódios resolvidos, e a empresa Vivo com todas as 28 situações solvidas. No quarto local repete-se loja Magazine Luiza, com 16 ocorrências sanadas e 04 não e, na quinta posição, há a empresa Sky, com 19 reclames atendidos e 01 pendente (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013b).

No período de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2013 ocorreu um total de 815 acolhimentos, com 43 audiências, sendo 38 positivas, 04 inexitasas e 01 ausente as partes. No entanto, a partir de 21 de outubro de 2013 houve a implantação de um sistema nacional de informações, alterando a forma de computar os dados. Logo, a partir do novo programa compilado, houve 461 atendimentos com 290 solvidos no acolhimento preliminar (62% de solubilidade). Apenas 21 respostas foram encaminhadas ao Procon. O público consumidor atendido foi de 249 homens e 249 mulheres (exatos 50%), com média de idade de 47 anos, sem aferimento do padrão financeiro (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013c).

No quadro geral, repetem-se as empresas de telefonia como líderes de reclamações (Oi com 621 casos; Claro com 281 casos; Vivo com 89 casos), seguida da loja Magazine Luiza (78 casos). Diversificando o quinto lugar está a loja Deltasul, com 73 casos (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2013c).

Por sua vez, o relatório de janeiro, fevereiro e março de 2014 revela 680 acolhimentos com 627 prontamente atendidos, representando 92,2% de solubilidade. Em contraponto, o gráfico padrão do sistema impresso e integrante do relato compila um total de 690 atendimentos, sendo apenas 189 esgotados no atendimento preliminar. Das 139 respostas às CIP's apenas 53 ensejaram remessa ao Procon. Finalmente, no período não foram realizadas audiências (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014a).

A faixa etária predominante dos usuários está entre 51 e 60 anos, com 21,56% dos acolhimentos, sendo 51,84% feminino e 48,16% masculino. Não houve análise de dados acerca do viés econômico dos solicitantes (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014a).

Novamente as telefonias dominam o ranqueamento (Oi com 113 casos; Claro com 76 casos; Vivo com 33 casos). Após, seguem as lojas Magazine Luiza com 32 atendimentos e Quero-Quero com 30 situações, encerrando os cinco primeiros colocados (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014a).

No tocante ao último relatório disponibilizado ao tempo da presente análise, compreendendo o período de abril, maio e junho de 2014, os registros indicam 584 acolhimentos, sendo 533 prontamente solvidos, representando um incremento positivo de 94,7%. Houve a realização de 55 audiências, com 30 conciliações, 10 acordos extrabalcão, 14 inexitasas e 1 ausente as partes. Das 113 respostas às CIP's, 31 foram remetidas ao Procon (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014b).

O índice geracional e de gênero foi idêntico ao período anterior, sem aporte de dados econômicos. Da mesma maneira, reprisam-se as empresas de telefonia como líderes de atendimentos (Oi com 139 casos; Claro com 90 casos; Vivo com 22 casos), a loja Magazine

Luiza (com 18 casos) e a empresa Sky detém 17 atendimentos. (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014b).

Portanto, durante o biênio de funcionamento, foram gerados 05 relatórios analíticos acerca dos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor de Ijuí (RS). Os primeiros 02 partem de controle particularizado e, os demais, seguem um sistema informatizado nacional próprio para análise de dados uniformizados.

O destaque inicial está no refino e detalhamento concedido aos dados com o desenvolvimento contínuo da experiência. De uma abordagem inicial restrita à análise de casos atendidos e encaminhados, seguiu-se uma apuração incluindo aporte de gênero, de idades e, em uma oportunidade, de aferimento econômico dos consumidores. Outrossim, inobstante o advento do sistema nacional de coleta tenha implicado em certo comprometimento da análise no trimestre em que foi implantado, gerando dados duplos sobre números de acolhimentos, ao final trouxe padronização aos resultados, permitindo um comparativo mais claro a partir de sua adoção.

Sem embargo, desconsiderando o trimestre da implementação do sistema informatizado, com relação às atividades do projeto a percepção dos dados indica um contínuo decréscimo de acolhimentos, uma vez que o dado inicial de 862 casos alterou-se para 815, após para 680 e culminou com 584 situações no último relatório. Em contrapartida, o número de conciliações elevou-se com relação ao total de acolhimentos, pois se no primeiro trimestre das 862 situações 621 findaram com acertos, no último, das 584 solicitações houve 533 avenças, seja por atendimento imediato, CIP, audiência conciliatória ou ainda extrabalcão.

Demonstra-se, portanto, que com o advento do Balcão houve o atendimento de uma demanda maior, provavelmente represada, de consumidores em situação de conflito ou violação de direitos. No entanto, na proporção do acolhimento das situações e da resolução das mesmas, há uma constante de declínio de aporte de reclames, tendendo a uma estagnação.

Outrossim, deduz-se que o projeto tem bom efeito pedagógico nos fornecedores e prestadores de serviço continuamente convocados. Além do encerramento jurisconstruído dos conflitos quando cientificados da intervenção, os solicitados tendem a promover um termo ao caso, interrompendo o ciclo de reaporte da mesma situação irresolúvel reiteradas vezes.

Evidentemente, há que se alertar para o risco do efeito negativo. Em paralaxe, a redução do número de acolhimentos pode ocorrer pela desistência do usuário na utilização para a abordagem conflitual via Balcão, optando por incursionar diretamente no Procon,

órgão para o qual são direcionadas as situações inexitosas, ou ainda seguindo o curso judiciário.

Sob outro enfoque, a atividade realizada no Balcão não se restringe ao caso concreto, evoluindo para o esclarecimento contínuo dos direitos e deveres dos postulantes, reflexo secundário tão ou mais essencial que o principal, pois a instrução do usuário também inibe a repetição da controvérsia pela sua vitimização enquanto consumidor.

Pode-se prescrever que há uma difusão facilitada de informações, especialmente de legislação e direitos consumeiristas, além da situação conflituosa apresentada. Por conseguinte, o atendido converte-se da posição de conflitante para difusor do conhecimento, resignificando-se e amparando outros potenciais casos em seu ambiente de convívio pessoal, entre familiares, vizinhos e, possivelmente, atingindo a comunidade ao seu entorno, sendo um catalisador de mudanças.

A constância no número de audiências realizadas no período, sempre em torno de 50 situações, das quais mais da metade resultam em acerto imediato, firmado normalmente entre usuários e representantes do comércio local, diz acerca da existência de uma estrutura gestada também para a abordagem conciliatória pessoal. Ademais, a existência de resoluções extrabalcão, comprova que os efeitos do projeto são extensíveis para além da estrutura física, impulsionando os envolvidos a promoverem a jurisconstrução mesmo sem a intervenção de facilitadores.

A estrutura de atendimento do Balcão do Consumidor permanece com uma sala de espera, onde a prioridade no atendimento é controlada por senha e por prioritário por idade; três cabines de atendimento equipadas com computadores, impressora e duas linhas telefônicas; uma sala de audiências, onde foram realizadas as audiências extrajudiciais de tentativa de conciliação; e uma sala de trabalho para o analista jurídico do Balcão e pela coordenação do projeto (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014b, p. 03).

Logo, seja pela difusão de informações, ampliação de orientações aos usuários, ou mesmo pelo expressivo índice de conciliações realizadas nas situações acolhidas, dentro ou fora do ambiente físico do Balcão, sobressai a qualidade da instrução promovida pelo atendimento elaborado dos seus gestores. Os atendentes são qualificados para a abordagem conflitual, pois além de chancelados pela vertente acadêmica, são detentores do apuro técnico legal e respaldados pelos órgãos fiscalizadores do Procon e do Ministério Público.

Ademais, a continuidade dos acolhimentos confere aos instrutores experiência, tornando-os cada vez mais hábeis no desenvolvimento da prática da conciliação jurisconstruída. Comprova, nesse sentido, a redução substancial dos números de casos que

precisam de CIP (226 no primeiro relatório e 113 no último) ou ser encaminhados ao Procon (99 no primeiro relatório e 31 no último), última instância de atuação dos atendentes do projeto.

Ainda, há disponibilização de um ambiente pensado em favor do consumidor, com um espaço para o seu acolhimento, receptividade e aceitação. O indivíduo presume-se como detentor de um direito violado buscando resposta colaborativa do fornecedor ou prestador de serviço, aberto ao diálogo e disposto ao tratamento conflitual cooperado. Outrossim, em face do projeto obter acesso e atendimento em diversos fornecedores e prestadores de serviço com maior celeridade e respeito do que o indivíduo desacompanhado, ocorre um empoderamento do usuário, inicialmente hipossuficiente, equilibrando a relação entre os envolvidos.

O apuro dos relatórios também permite traçar um perfil básico dos usuários que aportam no Balcão. Quanto ao gênero, há visível paridade na procura, recaindo o destaque para a possibilidade do projeto atender também pessoas jurídicas em conflito com outras empresas, inexistindo óbice de competência a esse título.

A feição etária, por sua vez, tornou-se melhor conhecida com o sistema nacional informatizado. Se antes a média apurada indicava a faixa dos 47 anos, após a implantação a verificou-se que há uma margem superior de procura entre os detentores de 51 a 60 anos, embora o alcance da atividade vá desde os adolescentes até os idosos em menores proporções. Logo, além da evidente amplitude de atendimento para toda a coletividade, em verdade são os adultos os mais acolhidos, revelando um público alvo de consumidores ativos. Contribui para a conclusão a correlação financeira, que inobstante realizada em menos relatórios, aponta uma média remuneratória de até 03 salários mínimos, indicando uma população usuária de classe mais baixa.

No que se refere ao perfil do consumidor local, os dados coletados permitem afirmar que o atendimento preliminar vai além da resolução do problema específico do consumidor. O perfil do consumidor em sua grande maioria acena para uma hipossuficiência de informações, sendo possível relacionar na maioria das ocasiões ao seu poder de compra, sendo que, quanto menor o poder aquisitivo, maior a vulnerabilidade. Nesse sentido, os estagiários atendentes prestam informações de relevante importância ao consumidor, de modo a informá-lo preventivamente de seus direitos e obrigações (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014b, p. 05).

Inegável, em todos os relatórios, que o desembaraço dos atendimentos assevera os números indicadores de alta performance de eficiência no tratamento das situações. Pode-se atribuir ao fato do Balcão não ser afeto à formalização excessiva, redigindo apenas um termo de controle de cada atendimento para arquivo, seguimento em outro órgão quando necessário,

além da produção das estatísticas. Não há repúdio de análise de conflitos pelo usuário ser pessoa física ou jurídica, de outras cidades, nem distinções financeiras, etárias e de gênero.

O procedimento está em sintonia também com a simplicidade dos casos abordados. Tratados ainda no nascedouro, não evoluem para o ciclo vicioso de ofensas personalizadas, danos morais e, principalmente, antes do consumidor assumir um reposicionamento adversarial.

Em contraponto ao perfil do consumidor hipossuficiente, também é possível traçar a compleição dos fornecedores ou prestadores de serviços convocados. Há protagonismo das empresas de telefonia nacionais (Oi, Claro e Vivo), seguidas por outras de mesma feição nacional (Sky, Magazine Luiza). Destaca-se, assim, a inexistência de limites à circunscrição geográfica dos solicitados, bem como o significativo porte dos mesmos, caracterizando o amplo desequilíbrio das relações de consumo com a coletividade.

Sob essa ótica a empresa Oi, primeira colocada em todos os relatórios, tem utilizado o Balcão como substituto legal e local ao compulsório serviço de atendimento ao consumidor privatizado⁸⁵. Por conseguinte, a falta de representantes da multinacional impede a realização de audiências conciliatórias personalizadas, tendendo os casos em trauma à solicitação realizada através do contato escrito. Logo, a questão da terceirização de responsabilidade, comumente tratada como inata aos indivíduos, tornou-se conduta padrão da companhia, deturpando as atividades e fazendo mau uso da estrutura do projeto.

O elenco de atendimentos traz, em menor número, empresas locais ou com filiais na cidade de Ijuí (RS), com relações de consumo concernentes ao comércio local. Assim, é de fácil reflexão que a multiplicidade de conflitos decorre, além da atitude delegada adotada pela empresa Oi, também da proporção do alcance coletivo e da gama serviços do convocado.

O projeto opera, portanto, em todo o seu percurso, com premissas essenciais no escopo de amplificar o exercício da cidadania, contribuindo para a melhoria do direito humano do acesso à justiça ao ofertar outra maneira de abordar a situação em trauma. Diante do quadro, a leitura da atividade da estrutura de tratamento de conflitos mais próxima dos indivíduos, proporcionada por meios complementares à jurisdição, e ora representada pelo Balcão, é conclusiva na ampliação e potencialização da qualidade do ingresso em perspectiva

⁸⁵ “Os consumidores em sua maioria, ao chegar ao Balcão do Consumidor para atendimento, relatam que, ao buscar o suporte técnico junto ao representante da Oi em nossa cidade, são encaminhados diretamente ao Balcão ao Consumidor/Procon, sob o argumento de que somente vindo ao Balcão o problema será solucionado, e acabam por não dar o suporte necessário” (BALCÃO DO CONSUMIDOR, 2014b, p. 04)

holística, considerando a prática terapêutica, o respeito normativo, a prevenção de situações semelhantes e a dignidade dos indivíduos.

4.3 Repensando a qualidade do acesso à justiça nos meios complementares à jurisdição

A análise teórica do estabelecimento de outros meios, denominados complementares à jurisdição, com abordagens diferenciadas para a jurisconstrução e outra via de distribuição de justiça, agrega substância ao sistema multiportas, válido como vetor de melhoria do direito humano do acesso à justiça qualitativo. No entanto, é inegável que todos os métodos convergem em certos aspectos, como o fornecimento de organização, de um ambiente propício e de um profissional apto, neutro, isento, imparcial e equidistante dos envolvidos para conduzir a divergência.

Diante desse quadro, é cabível questionar até que ponto a oferta de tantas técnicas contribuem para a real dimensão do tratamento conflitual de qualidade. Da mesma forma, se a construção das estruturas não será sempre alocada nos mesmos centros tradicionais e, portando, distante das camadas mais vulneráveis da população. Em síntese, se a multiplicidade proposta pelo caminho não judiciário contribui para a abertura do institucional em favor do humano, bem como para o recebimento da variabilidade conflitual com qualidade, ou se apenas restringe à repetição das mesmas características, sob outros nomes.

Claramente um dos entraves à popularização de outras estratégias de justiça está na não familiaridade do novo quando a escolha recai na alçada do próprio conflitante, desconhecedor do melhor método de tratamento de conflito e da possibilidade de adotar outra postura, não adversarial. O advento de novas tecnologias, novos equipamentos, promovem novas possibilidades, até então não disponíveis, gerando comunicações e trazendo em si novas chances de inclusão, sem desconsiderar que também podem ser geradas novas formas excludentes (PILAU SOBRINHO, 2012).

A dimensão da sobrecarga do novo sobre o homem comum já foi caracterizada por Ulrich Beck (1997) ao abordar a individualização da sociedade reflexiva como uma descontextualização seguida de uma recontextualização, em que o indivíduo assume uma biografia reflexiva, baseada em livres decisões. Para o autor, a evocação do sentimento de escolha não ocorre ao acaso, conquanto em um combinado de condições históricas, condições gerais, estatais e sociais, tudo de uma só vez, desintegrando certezas e inventando novas.

Logo, o discernimento pessoal fica comprometido, pois se a imobilidade do aparato governamental não acompanha a mutabilidade humana surge um signo de desamparo⁸⁶.

As pessoas ainda comunicam dentro das velhas formas e instituições, ainda fazem o seu jogo, mas também se afastam delas, pelo menos uma parte da sua existência, da sua identidade, do seu comprometimento e da sua coragem. No entanto, o seu afastamento não é um mero afastamento, e, simultaneamente, uma emigração para novos nichos de actividade (sic) e identidade. Estes últimos parecem tão pouco claros e inconsistentes porque esta emigração interior acontece, normalmente, com muitas reticências, só com um pé, enquanto o outro permanece firmemente apoiado na velha ordem (BECK, 1997, p. 21).

Portanto, recai nos ombros do conflitante uma sobrecarga decorrente do (re)contexto desvinculado de normas compulsórias, agora realocado na esfera decisória pessoal do envolvido, responsável diretamente pelo conflito e pela opção de conduta assumida na jurisconstrução do seu tratamento. Não é apenas o peso de efetuar a escolha da técnica conflitual, conquanto o entendimento da gravidade de escolher, de percorrer o caminho, de construir, suportar e ser responsável pelos resultados. “Na sociedade moderna o indivíduo vê-se diante de sua ‘liberdade’ de escolha. Para caracterizar um consumidor-cidadão, não um consumidor-dominado, não é suficiente ser apenas o usuário-espectador, mas é necessário ser um sujeito ativo, responsável e consciente” (SARRETA, 2012, p. 103).

Por conseguinte, tanto como o sucesso, o risco da opção aparentemente desfavorável recairá no próprio indivíduo, inexistindo a figura da terceirização de responsabilidades afeta ao modelo agonal judiciário. Logo, o medo da escolha e o temor de que o método novo possa não responder com a vantagem esperada do tradicional, constituem-se obstáculos possíveis de mitigar o estabelecimento das técnicas paraestatais.

De outro lado, a esperada atitude participativa dos envolvidos na hipótese jurisconstruída retira a insígnia da neutralidade da totalidade das portas disponibilizadas. A análise da experiência do Balcão do Consumidor de Ijuí (RS) como estratégia de justiça não judiciária revela que o indivíduo tende ao colaborativo quando percebe o local como predispósito a lhe ser favorável, evidentemente quando demonstrado no acolhimento que o mesmo sofre com a violação ou negação de um direito.

⁸⁶ “A modernidade repousava no triplo postulado de um futuro que seria radicalmente novo, resolutamente melhor que o passado, e integralmente produzido pela vontade humana. Atualmente estas certezas vacilam. Como se duvidássemos da coerência de nosso conhecimento e do bem fundado de nossos valores” (OST, 2005, p. 308).

Logo, o ambiente proposto pelo projeto não é imparcial, afastado da realidade e filtro das circunstâncias. A estrutura do projeto alia-se àquele que a busca, o ampara, o instrui e o ressignifica de um indivíduo vitimizado para um cidadão detentor de direitos, mitigando a imparcialidade e a neutralidade⁸⁷.

Ademais, a mera existência de outras técnicas não representará melhoria na qualidade do ingresso se todas as opções deterão iguais características. Nesse sentido enquadra-se a repetição de neutralidades, de imparcialidade, tanto como a questão de que, aos necessitados, não se reserva oportunidade de escolha profissional senão aquela disponibilizada pela defensoria pública, sujeita à existência da estrutura na comarca, ou dos escritórios vinculados aos cursos de direito, quando presentes (CICHOCKI NETO, 2009).

Depreende-se, portanto, que o aperfeiçoamento do direito humano do acesso à justiça dá-se também pela solidificação do sistema multiportas, justificado por conferir diversidade de possibilidades de tratamento de conflitos que, da mesma forma, não são todos idênticos, bem como de permitir escolhas profissionais em favor dos economicamente desassistidos.

Em outra perspectiva, a disponibilização de mais formas de abordagem conflitual concretiza-se com melhor eficiência quando os gestores são conhecedores da tarefa e dispostos a absorver aspectos além do trauma, atendendo globalmente o indivíduo envolvido, detentor de incertezas e expectativas, e não apenas os fatos relacionados ao caso. A conduta dos interventores parte do dever de informação, despertando a confiança dos envolvidos nas suas habilidades, na competência inata, estendendo-se à seriedade do procedimento (SPENGLER, 2010).

Por consequência, além do envolvimento completo do atendente em todos os aspectos da situação e do indivíduo, humanizando o ingresso, o bom desenvolvimento da experiência dos cidadãos em métodos jurisconstruídos confere-lhe credibilidade, contribuindo para o fortalecimento das alternativas. Percorrer a via de acolhimento provoca duplo efeito, refletido primeiro no tratamento do conflito em si e, segundo, ao incutir no solicitante a ideia da jurisconstrução como um caminho efetivo; esses reflexos são retroalimentares, pois a via fortalece o homem e o homem fortalecido responde acreditando na técnica.

⁸⁷ “Há uma questão: se vamos modificar a história de que o juiz é aquele que decide, a imparcialidade perde o sentido. Porque no fundo o problema não é a imparcialidade e sim a arbitrariedade. A sensibilidade permite ao juiz tomar a consciência de que não deve ser insensível. A imparcialidade significa tomar distância e eu creio que estamos buscando através do trabalho de sensibilização implicar ao juiz no conflito e não afastá-lo. Não criar uma distância do conflito para que ele decida, mas se implicar para decidir. Eu acredito que está perdendo peso ou importância a idéia (sic) de imparcialidade” (WARAT; ROCHA; GONÇALVEZ, 2010, p.41).

De forma mais estreita, o fortalecimento humano advém do seu tratamento, observado junto ou além da situação aportada, mesmo que o caso analisado não se enquadre como conflito. “A falta de informação sobre os direitos atribuídos pela ordem jurídica marginaliza o indivíduo dos mecanismos de acesso e afasta-o, conseqüentemente, dos benefícios sociais, proporcionados pela jurisdição” (CICHOCKI NETO, 2009, p. 110).

Apesar do projeto do Balcão do Consumidor ter como premissa a educação para o consumo, realizando preceito básico da legislação específica correlacionada⁸⁸, a atividade pedagógica se estende para a recolocação do indivíduo como ser consciente. “Aumentados os níveis de conhecimento e de informação do consumidor, também se aumenta o seu poder de reflexão e formulação de um juízo crítico sobre a oportunidade e a conveniência da contratação” (CAVALIERI FILHO, 2010, p.86), inclusive armando-o da noção de ser apto a oferecer resistência crítica à futuras tentativas de imposição.

Assim, a introdução e esclarecimento do indivíduo enquanto sujeito amparado permite uma possibilidade, ainda que reduzida, de superar a opacidade já narrada por Cárcova (1998), bem como suprimir a denominada vulnerabilidade jurídica, afeta à classe de subcidadãos (Bedin, 2006). Não se trata apenas de entender o emaranhado legal, conquanto de reconhecer o indivíduo situado em verdadeiro vazio legal, desconhecendo o que é direito, para então reincluí-lo como cidadão ser ciente dos seus direitos.

À vulnerabilidade informacional alia-se a nuance da vulnerabilidade financeira, pois evidenciado que o conhecimento é inversamente proporcional ao poder econômico dos usuários do Balcão (Balcão do Consumidor, 2014b). Logo, portas que garantem o direito humano do acesso à justiça às classes economicamente mais baixas tendem a ser as mais prolixas em termos de educação jurídica e, por conseguinte, mais eficientes no cumprimento do princípio educacional em termos de difusão do conhecimento e de redução de vulnerabilidade técnica.

⁸⁸ Lei nr. 8.078/1990. Art. 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor; III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Nesse contexto importa diferenciar a questão de igualdade de acesso e oportunidade de acesso. A igualdade presume que as condições preexistentes entre os indivíduos são idênticas. No entanto, uma vez que a dignidade da pessoa humana reveste os economicamente carentes e os mais afortunados, colocando os usuários em patamares distintos de condições pessoais, cabe à distribuição da justiça fazê-lo através da recepção de conflitos com oportunidades idênticas de acesso aptas a compensar as diferenças (CICHOCKI NETO, 2009).

Dessarte, há que se ater ao perigo de lançar os desafortunados exclusivamente para os métodos paraestatais, ressaltando a jurisdição para a fração social abastada. “É relativamente a este nicho de causas que o abandono da fiança judicial aos direitos revela sua face mais impiedosa. A consequência mais próxima disso tudo é, mais uma vez, o aprofundamento da desigualdade na distribuição dos instrumentos de acesso” (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Além da resignificação jurídica e redução de vulnerabilidade de conhecimento dessa classe mais desamparada, a existência de outras técnicas de tratamento conflitual permite superar o viés da vulnerabilidade geográfica. Enquanto o modelo agonal é gerenciado em centros jurídicos com rede periférica pré-determinada, a jurisconstrução iniciada em portas paraestatais tende a ser mais pulverizada, valendo-se inclusive da possibilidade itinerante. Sem embargo, por incitar o recomeço do diálogo, este pode ser continuado e findado, inclusive, fora do espaço institucionalizado.

Outrossim, o atendimento em espaços não judiciários, similares ao projeto do Balcão do Consumidor, não detém competência restrita, podendo atender a população de qualquer cidade e convocando o envolvido de comarca diferente. Por sua vez, a circunscrição vinculativa do judiciário obstaculiza o local do aporte de processos, levando demandas de rito simplificado (como os juizados) à extinção, ao invés da declaração de incompetência e redistribuição automática, ou remessa de cartas precatórias.

Em outra esfera, a existência da estrutura difusora multiportas cria um novo microsistema decisório. Assim como os tribunais podem ser considerados como um sistema próprio na esfera jurisdicional (SAAVEDRA, 2006), as estruturas apontadas como paraestatais podem ser vistas como microsistemas adaptados e acoplados à vulnerabilidade daqueles que são por ele atendidos.

Ao aumento e à adaptabilidade do alcance geográfico das vias ditas alternativas soma-se o empoderamento geográfico do indivíduo. A partir da análise de que os protagonistas mais solicitados a esclarecimento no Balcão do Consumidor local são 03 companhias telefônicas nacionais, além do 4º lugar alternar-se com outras empresas de empreendimento nacional,

verifica-se que a maioria dos conflitos da espécie correlaciona vulneráveis e grandes potências econômicas e espaciais, em grande desequilíbrio.

Notadamente com a existência de um caminho periférico institucionalizado voltado ao consumidor, supostamente, o indivíduo de qualquer cidade pode buscar o atendimento em qualquer cidade e levar o seu conflito com qualquer empresa nacional. Não há, portanto, mais barreiras geográficas para a abordagem conflitual nem privilégios processuais dosados conforme a localização, a distância entre as partes, a posição das sedes e filiais das empresas. Esse debate perde significado como fator determinante para estabelecer um local preferencial para análise conflitual, cabendo uma vez mais ao usuário a opção.

A par do empoderamento informativo, intelectual e geográfico do indivíduo, outra vantagem da proliferação do sistema multiportas com viés de acolhimento está em prestar o atendimento da situação em trauma recente, antes de evoluir para um conflito com os desdobramentos de litígio propriamente dito, como ilustra Morton Deutsch (2004, p.29):

Algum tempo atrás, no jardim da casa de um amigo, meu filho de cinco anos e seu colega disputam a posse de uma mangueira. Um queria usá-la antes do outro para aguar as flores. Cada um tentava arrancá-la do outro para si e ambos estavam chorando. Os dois estavam muito frustrados e nem um nem outro era capaz de usar a mangueira para regar as flores como desejavam. Depois de chegarem a um impasse nesse cabo-de-guerra, eles começaram a socar a e a xingar um ao outro. A evolução do conflito para a violência física provocou a intervenção de uma poderosa terceira parte (um adulto), que propôs um jogo para determinar quem iria usar a mangueira antes do outro. Os meninos, um tanto quanto assustados pela violência da disputa, ficaram aliviados em concordar com a sugestão. Eles rapidamente ficaram envolvidos em tentar achar um pequeno objeto que eu tinha escondido e obedientemente seguiram a regra de que o vencedor seria o primeiro a usar a mangueira por dois minutos. Logo eles se desinteressaram pela mangueira d'água e começaram a colher amoras silvestres, as quais atiravam provocativamente em um menino de dez anos de idade que respondia aos inúteis ataques com uma tolerância impressionante.

A abordagem ainda no princípio passa, primeiro, pelo reconhecimento da existência de um momento de conflito em um contexto maior da vida de cada indivíduo. Após, há a necessidade de possibilitar um momento de validação dos sentimentos pessoais, que indicam a oitiva e compreensão dos conflitantes além desse fato. Esses fatores são extrínsecos à desavença e trabalhados antes da mesma, gerando um quadro favorável à cooperação do usuário.

Somente quando consideradas e superadas essas premissas é que estará exposto o campo fértil apto ao acordo proveitoso ou em termos com os quais se possa conviver de forma contínua. Logo, o resultado positivo não necessariamente tratará apenas das circunstâncias

concernentes à desavença, podendo compreender outros elementos diversos, produzindo para as partes, de todo o modo, um resultado positivo que tende a ser mais maduro e aceitável do que se imposto por terceiros (SPENGLER, 2014).

Sob esse enfoque, depreende-se que o ajuste da prática conciliatória jurisconstruída à realidade subentende um método de pensamento colaborativo de direito funcional⁸⁹. Inobstante a via complementar beba da ciência processual e entenda a legislação como ordem e finalidade, seu traçado aponta para a superação do formalismo, transformando o esquema da decisão judicial enquanto reprodução normativa abstrata para a adaptação do direito em uma narrativa que atende às necessidades dos solicitantes (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Portanto, é cabível pensar a existência de vias dotadas de trâmites com maior simplicidade sem que isso represente menor formalidade. Trata-se apenas de reduzir o excesso de formalismo, para abordar casos que não exigem grande aparato e desenvoltura legal, ou seja, em semelhante patamar de singeleza de desenvolvimento.

Por fim, convém destacar que, para dar efetividade real aos direitos humanos não basta a existência de leis. É necessária a instituição de meios criativos para torná-los exequíveis, o que compete não somente ao Estado (Executivo, Legislativo e Judiciário), mas a toda a sociedade. A questão do acesso à Justiça não pode ser reduzida a uma dimensão técnico-formal. Ao contrário, deve ser um instrumento de transformação social para alcançar uma sociedade melhor (MADERS, 2012, p. 223).

A multiplicidade, ademais, contribui para o acolhimento e saneamento de situação que se bem saneadas, proporcionalmente, não (re)aportaram no caminho judiciário. Logo, o desafogo da estrutura do método estatalizado o levará a dedicar-se aos casos envolvendo litisconsórcios, situações consideradas de maior complexidade, de alta indagação ou grande reflexo social. “Sempre restarão conflitos que, por sua natureza ou por outras circunstâncias, não poderão se valer dessas vias” (CICHOCKI NETO, 2009, p. 181).

Sob outra luz menos positivista, o risco do contínuo ganho de qualidade nas vias ditas complementares pode conduzir os indivíduos a optar pelo método com maior taxa de efetividade para levar seu conflito, ou em outra ótica, de maior índice de celeridade. Logo, o critério a ser utilizado no momento de selecionar o percurso resolutivo pode ser influenciado

⁸⁹ “Un automóvil no deja de serlo por hecho de estar averiado. Mantiene todas sus características externas y elementos mecánicos (carrocería, chasis, motor, ruedas, volante...), sólo que no anda. Pero como quiera que la noción de automóvil evoca terminológicamente la idea de un vehículo de motor capaz de automoverse, o sea, de moverse por sí mismo, el automóvil averiado es un automóvil que no cumple con su principal fin. De igual modo, el derecho injusto es un derecho que no cumple con su principal fin: regular racionalmente la vida social” (Luño, 2002, p. 39).

por situações que não são, de pronto, as mais adequadas para o caso. Outrossim, em reflexo, pode ocorrer o mesmo exaurimento diante do excesso de litigiosidade combinado com a ausência de limites mais objetivos, pois quanto mais eficiente, mais conflitos a estrutura será procurada para apreciar, causando semelhante esgotamento.

Ante o exposto, a leitura numérica do desempenho dos caminhos possíveis, judiciários ou não, para o tratamento de conflitos, não esgota a análise qualitativa do direito humano do acesso à justiça. Inobstante os índices quantitativos possam apresentar indícios dos pontos de estrangulamento das estruturas, a análise de um algoritmo possibilita mais de uma conclusão, quando não contrárias entre si.

A produção de relatórios estatísticos, portanto, não é absoluta no aprofundamento da experiência da utilização do processo e de suas ferramentas para o desenvolvimento do acesso à justiça. A melhoria efetiva da realização da ingressabilidade perpassa pela consideração de fatores que ainda não podem ser mensurados com exatidão pelas estatísticas matemáticas, como a valorização do humano, dos elementos prévios ao tratamento do conflito, além dos efeitos decorrentes, representados, por exemplo, no potencial de reverberação positiva da superação do decréscimo informacional, na divulgação da existência de outras vias e o empoderamento preventivo dos indivíduos considerados à margem da cidadania.

De todo o modo, é fundamental o debate e o avanço quanto a melhores práticas de distribuição e concretização efetiva do direito humano do acesso à justiça, com aparato estratégico e decisões passíveis de compreensão também do entorno conflitual e humano, além da pretensão aparentemente inicial. A derrubada do mito da existência de um institucional ideal, da coerção estatal e do processo como método exclusivo, bem como o florescimento do debate de alterações, já representam evolução, pois indicam que a justiça não está estagnada, indiferente às mudanças e à necessidade de observar e responder às ondas renovatórias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A compreensão hodierna do acesso à justiça está no seu perfil enquanto direito humano, sacralizada a partir do advento da Declaração Universal de Direitos Humanos e da sua recepção e conformação nas legislações domésticas, em uma crescente de reconhecimento. Inobstante edificado constitucionalmente e tutelado pelo Estado, através do legislativo e executivo, em caso de violações ou conflitos, o último guardião e esperança de proteção reside no poder judiciário.

Assim, a potencialização da defesa do direito humano do acesso à justiça está presente no cerne dos discursos renovatórios jurisdicionais. Por escopo, argumenta-se a pretensão de aperfeiçoar o aumento do ingresso dos indivíduos no sistema judicial, enfatizando o elemento humano, buscando a medida da ordem jurídica justa, valorizando a dignidade da pessoa humana e desenvolvendo outras estratégias de justiça aptas a atender esses vetores.

Diante de todas as evidências, a convergência de múltiplas fontes no desenvolvimento legal e hermenêutico confere ao direito humano do acesso à justiça um caráter multidimensional, pois pode ser compreendido em si mesmo, como viabilizador de outros direitos, ou ainda, como argumento de melhoria institucional. Logo, o conceito não pode mais ser limitado a um enfoque meramente literal, de que se realiza e satisfaz apenas com a existência do sistema jurisdicional. Inobstante o mote da acessibilidade é ser contemplada e desenvolvida sob o norte da entrada, do percurso e da obtenção de uma satisfação, o caminho é permeado pela eficiência e pelo respeito ao elemento humano, objetivando suplantar o momento de conflitualidade estabelecido entre os envolvidos.

Em um quadro tão amplificado, com tantos fatores correlacionados para a construção conceitual, é preciso selecionar um norte. À luz da prática judiciária, com o atual momento legislativo e judiciário, destaca-se o argumento de aferimento da realização do acesso para, a partir de então, verificar aspectos passíveis de melhoria.

Estimar a efetividade do acesso tem duas vertentes oportunas, a apuração quantitativa e a qualitativa. Inobstante a tendência atual penda para o viés numérico, inclusive utilizada como parâmetro pelos órgãos estatais, a formatação algorítmica pode mascarar a realidade ao presumir que o aumento de percentuais representa imediato incremento do acesso, quando a conclusão, na verdade, é de aumento de produtividade institucional. Assim, é a qualidade o esteio mais adequado de aferimento da realização do acesso à justiça.

Sob essa ótica, a melhoria qualitativa advém, em primeira instância, com a realização das ondas renovatórias que envolvem criar métodos pelos quais os cidadãos hipossuficientes

tenham seus direitos defendidos; cunhar ferramentas jurídicas aptas a proteger seus interesses difusos e coletivos; e simplificar mecanismos para o aporte das pretensões, objetivando a melhoria da capacidade do sistema estatal. Com esse escopo foi estabelecido um aparato jurisdicional, englobando desde princípios sistêmicos essenciais norteadores, a estrutura física do conjunto de órgãos criados para essa finalidade, até um método de fornecimento de tutela às pretensões que nele aportam.

No entanto, o efetivo acesso à justiça, atingido através do aparelho estatal gestado para tanto, encontra percalços que obstam ou retardam a sua concretização. A não entrega do ingresso qualitativo coloca o conceito em uma novel situação, não facilmente definível, conquanto semelhante à perplexidade da incompletude diante das dificuldades enfrentadas.

O estudo dos limites da acessibilidade tem seu cerne originário no próprio sistema jurisdicional, que opera com a exclusividade coativa sobre situações de conflito já estabelecidas. A animosidade é traduzida através do filtro normativo e judiciário, por escolha, autonomia e iniciativa dos indivíduos, para uma pretensão processual. A atuação judiciária tem a viga mestra do devido processo legal, sedimentada a partir da magna carta, pelo que o conjunto da estrutura jurisdicional e do conhecimento jurídico e processual converte o tecido social desvirtuado (ou conflitual) em um processo normatizado, racionalizado e objetivo.

A construção da higidez do sistema jurisdicional tradicional tem alicerce nobre, com o intuito de valorizar a manifestação de todos os indivíduos e preservar garantias. Assim, além da organização ritual, o método processual desenvolve-se através de uma relação tripartite equidistante entre partes e representante estatal, substituindo a situação primitiva conflitual por um percurso regrado e afastado da violência, protegendo os envolvidos.

A relação processual agonal, neutra, isenta e imparcial, todavia, mantém a oposição dos indivíduos, com a característica conflituosa mascarada sob forma de pretensão, assumindo um interventor estatal o poder de atribuir a quem compete a razão, se houver. Logo, de certa forma é estabelecida uma relação antagônica, desafiadora e de fórmula gestada para eleger um vencedor e um perdedor. A análise permite concluir que o resultado da intervenção judiciária em um caso concreto pressupõe-se definido: a situação será legal ou ilegal, a demanda procederá ou não. São dois destinos exatos.

Contribui para esse formato limitador a estabilização processual, na qual os elementos formadores do processo são eleitos no começo do percurso, inibindo alterações posteriores. Em conclusão, sob esse filtro são vertidas ao pleito frações conflituais, excluindo da análise circunstâncias não consideradas legalmente relevantes, ainda que possam interferir significativamente na abordagem.

O fechamento instrumental, a filtragem de elementos envolvidos, limitando a conversão da relação conflitual em pedidos imutáveis, a formatação de ritos e, evidentemente, a relação triangular dos indivíduos envolvidos, trabalham a favor da ordem com fins de criar um processo apto à análise neutra e isenta das pretensões. Outrossim, a organização garante entrada e o percurso no sentido da obtenção da tutela, inibindo surpresas maliciosas e impedindo que se negue ou retroceda o ingresso.

Além dos enfrentamentos internos do sistema jurisdicional, do modelo jurisdicional e da estabilidade processual, os problemas enfrentados para a realização do direito humano do acesso à justiça qualificado bebem de outras fontes não diretamente ligadas à conformação estatal judiciária. Os fatores externos de pressão advêm, exemplificativamente, da limitação geográfica-espacial da estrutura em pólos centralizados; do vulto econômico-financeiro estrutural em contraste à vulnerabilidade humana; bem como do deslocamento do eixo de atuação estatal em casos extraordinários para a judicialização cotidiana.

Diante desse quadro, o espaço judiciário pode ser compreendido em um momento de descompasso estrutural, ligado à sua fonte normativista, formal, submetida ao signo da tradição da ordinariedade, em contraponto a situações não totalmente abarcadas no modelo previsto, e finalmente, desenvolvido com certa desumanização do acesso à justiça após o aporte no serviço judiciário. Essa não acomodação da realidade de modo confortável, perfeito ou completo no sistema jurisdicional, atrai expressões que transitam desde perda de credibilidade, insatisfação, incompletude, até termos mais substanciais como crise, esgotamento e exaurimento da jurisdição. Inegável que o somatório de todas essas forças contribui para a lentidão da engrenagem.

Portanto, esse moderno enfoque do direito humano do acesso à justiça, à luz da eficiência qualitativa, está em xeque. A rigidez estrutural judiciária, em confronto à realidade, instiga o questionamento sobre a crítica da manutenção do aparelho estatal como via exclusiva para o atendimento das pretensões, distribuição da justiça e concretização do ingresso.

Ainda que a estética clássica da jurisdição possa ser mitigada por teorias metajurídicas flexibilizadoras das normas vigentes, debate-se o aporte, no cotidiano institucional, de outras fórmulas que permitam a recuperação ou a melhoria do direito humano do acesso à justiça. É preciso cuidado ao trabalhar esses outros métodos de abordagem conflitual, pois virtualizar, informatizar, ou customizar o modelo estatal não representam novas técnicas, conquanto ferramentas para facilitar o ingresso e o desenvolvimento judicial vigente.

As atividades denominadas como rotina complementar, equivalente, extrajudiciária, não judicial, alternativa ou paraestatal, por sua vez, não pretendem excluir a via jurisdicional, conquanto trabalhar em sintonia, posicionando-se lado a lado e trocando experiências. Por conseguinte, desenvolve-se um sistema multiportas, em que o indivíduo pode optar qual o caminho que deseja percorrer, conforme o conflito e a postura a adotar, adversarial ou colaborativa. O que Karl Popper define como estado democrático (que os cidadãos podem se livrar de seus governantes sem o derramamento de sangue⁹⁰) também vale para o conflito: as pessoas podem solucionar seus problemas sem esfolar o adversário.

A existência da possibilidade da via cooperativa, por sua vez, traz ínsita a jurisconstrução. Sob essa premissa, as partes responsabilizam-se diretamente pela situação em trauma e moldam o resultado adequado, envolvendo todos os elementos que considerem válidos. Ao olhar para o futuro da relação interpessoal, e não apenas para o passado conflitual, todos os envolvidos são vencedores satisfeitos, constituindo uma nova geografia do conflito que descarta a postura judiciária triangular antagonista.

O agir articulado cooperado, nesse novo mapeamento conflitual, não acontece sem a realização de uma gestão. O trabalho efetuado por aquele que cerca os contendores é conduzido por um agente personificado na função de terceiro, seja mediador, conciliador ou similar, além do posicionamento equidistante, neutro, imparcial e isento, é de envolvimento e facilitador no aporte e construção da superação em drama.

Assim, não basta os envolvidos estarem imbuídos do sentimento de conquistar um consenso, é preciso que encontrem no sistema paraestatal uma estrutura operante, um ambiente propício e um profissional capacitado para a arte jurisconstruída, sob pena de voltarem para outra porta, a jurisdicional.

Deste modo, a ampliação qualitativa do acesso à justiça atua através de um sistema integrado, de abordagem de desavenças, seja por meio de serviços ofertados exclusivamente pelo Estado ou com métodos complementares. Por consequência, o uso do poderio estatal realoca-se para a retaguarda no tratamento de conflitos, acompanhando a crescente desjudicialização de procedimentos, o desestímulo aos litigantes habituais à jurisdição e a adoção de uma via não adversarial, concebendo os foros, então, como outra opção na oferta de estratégias de justiça.

Inobstante a multiplicação de possibilidades de acesso contribua para a realização e sua melhoria qualitativa, a repetição de espaços, se formados com semelhante viés de

⁹⁰ Citado por Bobbio (1986, p. 39).

terceirização, imparcialidade e isenção, podem não ser de todo suficientes, principalmente quando os envolvidos são hipervulneráveis. Com esse esteio, localmente observa-se o projeto do curso de direito da Universidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (Unijuí) em parceria com o Programa de Defesa do Consumidor (Procon) da mesma cidade, denominado Balcão do Consumidor. Este promove atividades de atendimento e conciliação com o público em geral, com o escopo de realizar o acolhimento inicial e abordar situações de conflito relacionadas à legislação consumeirista em favor da comunidade, sem neutralidade.

O perfil de atendimento alvo do Balcão aponta para consumidores ativos de classe baixa, com reduzido conhecimento de direitos e maior vulnerabilidade. Ademais, a atividade não se restringe ao caso concreto, evoluindo para o esclarecimento contínuo dos direitos e deveres dos postulantes, que se convertem em difusores de conhecimento, reflexo secundário tão ou mais essencial que o principal, pois a instrução inibe a repetição da controvérsia. Em derradeiro, há alta performance de eficiência no tratamento das demandas, pois o Balcão não é afeto à circunscrição geográfica ou formalização excessiva, sendo redigido apenas um termo de controle de cada atendimento para arquivo e produção das estatísticas.

Assim, a variabilidade das portas de ingresso precisa ter o esmero de atender diferentes situações em diversificadas camadas populacionais e de vulnerabilidade. Evita-se, assim, o risco de converter uma excelente política de facilitação multiportas em mera recapitulação estrutural, sujeita aos mesmos problemas de insuficiência já enfrentados pela via judiciária.

A análise desse moderno enfoque qualitativo do direito humano do acesso à justiça permite inferir que a sua materialização é uma inspiração para a realização da dignidade e sentimento de justo dos cidadãos, de efetividade do ordenamento jurídico brasileiro, além de um desiderato normativo, todos objetivos de consumação teoricamente possível. Logo, sua ampliação é evidenciada com o advento de órgãos não judiciários gestados para servir à distribuição da justiça no tratamento de conflitos, principalmente porque possibilitam, além do atendimento das situações em trauma, do acolhimento dos indivíduos, (re)humanizando o institucional, (re)valorizando o elemento humano das relações e validando a atividade informacional preventiva de outras desavenças.

A qualidade, portanto, não se infere exclusivamente de valores numéricos. Falar em melhoria do acesso representa desde a acolhida adaptada ao caso concreto, o ambiente propício, a aceitação do indivíduo vitimizado, o seu empoderamento e a forma de condução dada ao conflito. Todos esses elementos, valorizados, são prévios à abordagem do conflito propriamente dita. Finalmente, o saneamento das adversidades reduz a desavença ao que ela

realmente é: um momento de crise, isolado, quando observada a sua correlação ao tempo de vida, à dignidade da pessoa humana e à manutenção da relação entre as partes após a saída do sistema institucional.

Por outro lado, o reflexo do descongestionamento da via judiciária, embora não menos importante, é um efeito decorrente da receptividade e resultado oferecidos nos métodos equivalentes à jurisdição aos casos de menor complexidade. Inobstante, sempre existirão situações de conflito inaptas aos meios complementares, pelo que o melhor indicativo da ampliação do direito humano do acesso à justiça está na convivência funcional e capaz de todas as possibilidades institucionais, operando conjuntamente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALCÃO DO CONSUMIDOR. **Relatório trimestral**. Curso de Direito da Unijuí: Março/abril/maio, 2013a.

_____. **Relatório trimestral**. Curso de Direito da Unijuí: Junho/julho/agosto, 2013b.

_____. **Relatório trimestral**. Curso de Direito da Unijuí: Setembro/outubro/novembro/dezembro, 2013c.

_____. **Relatório trimestral**. Curso de Direito da Unijuí: Janeiro/fevereiro/março, 2014a.

_____. **Relatório trimestral**. Curso de Direito da Unijuí: Abril/maio/junho, 2014b.

BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia jurídica dos princípios constitucionais: o princípio da dignidade da pessoa humana**. Imprensa: Rio de Janeiro, Renovar, 2011.

BARROSO, Luís Roberto. **O direito constitucional e a efetividade de suas normas**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

BASTOS, Antônio Adonias A. **A estabilidade das decisões judiciais como elemento contributivo para o acesso à justiça e para o desenvolvimento econômico**. In: WAMBIER, Tereza Arruda Alvim. Revista de Processo. Ano 39, n. 227, p. 295-316, janeiro/2014.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização – as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.

BECK, Ulrich. **A reinvenção da política: rumo a uma teoria da modernização reflexiva**. In: BECK, Ulrich; GIDDENS, Anthony; LASH, Scott. Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna. Trad. De Magda Lopes. São Paulo: Unesp, 1997.

BEDIN, Gabriel de Lima. **A crise da jurisdição**. In: SPENLGER, Fabiana Marion; COPELLI, Giancarlo Montagner; JAQUES, Marcelo Dias (Orgs.). O sistema de justiça e suas instituições: ensaios à luz dos direitos humanos e democracia. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

BEDIN, Gilmar Antônio. **Direitos humanos e acesso à justiça: aspectos nacionais e internacionais**. In: MENEZES, Wagner. (Org.). O direito internacional e o direito brasileiro. Ijuí: Unijuí, 2004.

_____. **Estado de direito e desigualdades sociais: uma leitura da exclusão social a partir da realidade brasileira**. In: BALSAS, Casimiro Marques; BONETI, Lindomar Wessler; SOULET, Marc-Henry. (Org.). Conceitos e Dimensões da Pobreza e da Exclusão Social. Ijuí: Unijuí, 2006.

_____. **Os direitos do homem e o neoliberalismo**. Ijuí: Unijuí, 2000.

BIELEFELDT, Heiner. **Filosofia dos direitos humanos**. São Leopoldo: Unisinos, 2000.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. Rio de Janeiro: Guerra e Paz, 1986.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 15. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília: Senado Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em 12.08.2014.

_____. **Código de Processo Civil**. Brasília: Senado Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869compilada.htm>. Acesso em 29.05.2014.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em 29.05.2014.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de Direito Processual Civil**. 14. ed. Rio de Janeiro: Lumem Júris, 2006.

_____. **O acesso à justiça no plano dos direitos humanos**. In: QUEIROZ, Raphael Augusto Sofiati de. (Org.). **Acesso à Justiça**. Rio de Janeiro: Lumem Júris, 2002.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito constitucional**. 6. ed. Coimbra: Livraria Almediana, 1993.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris editor, 2002.

CÁRCOVA, Carlos Marío. **A opacidade do Direito**. São Paulo: LTR, 1998.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. **Acesso à Justiça: Juizados Especiais Cíveis**. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CICHOCKI NETO, José. **Limitações do acesso à justiça**. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2009.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. GRINOVER, Ada Pellegrini. DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 29. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2013.

COSTA, Alexandre Araujo. **Cartografia dos métodos de composição de conflitos**. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de pesquisa, 2004.

DEUTSCH, Morton. **A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos**. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de pesquisa, 2004.

DIDIER JR, Fredie (Coord.). **Curso de direito processual civil - execução**. 1. ed. São Paulo: JusPodivm, 2009.

_____. **Direito processual civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento**. 6. ed. Salvador: JusPodivm, 2006.

DINAMARCO, Candido Rangel. **A reforma do Código de Processo Civil**. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

DOUZINAS, Costas. **O fim dos direitos humanos**. São Leopoldo: Unisinos, 2009.

FALECK, Diego. **Introdução ao *Design* de Sistemas de Disputas: Câmara de Indenização 3054**. Revista Brasileira de Arbitragem. Porto Alegre: Síntese: Curitiba. Ano V. Nr. 23. p.7-32. Jul/Ago/Set 2009.

FARIA, José Eduardo. **Poucas certezas e muitas dúvidas: O direito depois da crise financeira**. Revista direito GV. São Paulo. Jul-dez 2009. p. 297-324.

FERRAJOLI, Luigi. **Por uma teoria dos direitos e dos bens fundamentais**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2011.

FERRAZ, Sérgio. **Mandado de segurança e acesso à justiça**. In: QUEIROZ, Raphael Augusto Sofiati de. (Org.). **Acesso à Justiça**. Rio de Janeiro: Lumem Júris, 2002.

FLORES, Joaquin Herrera. **Teoria Crítica dos Direitos Humanos. Os direitos humanos como produtos culturais**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

FREUND, Julien. **Sociologia del conflicto**. Traducción de Juan Guerrero Roriz de la Parra. Madrid: Ministério de Defensa, 1995.

KAFKA, Franz. **O processo**. Porto Alegre: L&PM, 2007.

LEAL, André Cordeiro. **A instrumentalidade do processo em crise**. Belo Horizonte: Mandamentos/FUMEC, 2008.

LUCAS, Doglas Cesar. **A crise funcional do estado e o cenário da jurisdição desafiada**. In: MORAIS, José Luis Bolzan de (Org.). **O Estado e suas crises**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

_____. **Direitos humanos e interculturalidade: um diálogo entre a igualdade e a diferença**. Ijuí: Unijuí, 2010.

LUÑO, Antonio-Enrique Pérez. **Teoría del derecho - una concepción de la experiencia jurídica**. 2. ed. Madrid: Tecnos, 2002.

MACEDO, Elaine Harzheim. **Jurisdição e processo: crítica histórica e perspectivas para o terceiro milênio**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

MADERS, Angelita Maria. **Acesso à justiça no Brasil: para quem?**. Direito em Debate. Ano XIII. n. 23. Jan./jun. 2005.

_____. **O acesso à justiça e a proteção dos direitos humanos no Brasil.** In: BEDIN, Gilmar Antônio (Org.). *Cidadania, direitos humanos e equidade.* Ijuí: Unijuí, 2012.

MAZZILLI, Hugo Nigro. **O acesso à justiça e o ministério público.** São Paulo: Saraiva, 2001.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Crise(s) da jurisdição e acesso à justiça.** In: SPENGLER, Fabiana Marion. LUCAS, Douglas Cesar (Org.). *Conflito, jurisdição e direitos humanos: (dês)apontamentos sobre um novo cenário social.* Ijuí: Unijuí. 2008.

_____. SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem – alternativas à jurisdição!** 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

_____. **Multiculturalismo e direitos humanos: sobre a insuficiência do debate entre liberais e comunitaristas e a necessidade de uma postura intercultural.** In: SPENGLER, Fabiana Marion. LUCAS, Douglas Cesar (Org.). *Conflito, jurisdição e direitos humanos: (dês)apontamentos sobre um novo cenário social.* Ijuí: Unijuí. 2008.

_____. **O Estado e suas crises.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

MOTTA, Francisco José Borges; HOMMERDING, Adalberto Narciso. **O dever de fundamentação do provimento jurisdicional a partir de um diálogo entre procedimentalistas e substancialistas.** Cachoeirinha: Revista jurídica do CESUCA, v.1, n. 2, p. 135-154, 2013.

NUNES, Dierle José Coelho. **Processo Jurisdicional Democrático: uma análise crítica das reformas processuais.** Curitiba: Juruá, 2008.

NUNES, Dierle; TEIXEIRA, Ludmila. **Acesso à Justiça Democrático.** Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Álvaro de; MITIDIERO, Daniel. **Curso de processo civil: teoria do processo civil e parte geral do direito processual civil.** São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de. SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas como política de acesso à justiça e à pacificação social.** Curitiba: Multideia, 2013.

ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos.** Disponível em: http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php. Acesso em 10.03.2014.

OST, François. **Contar a lei – as fontes do imaginário jurídico.** São Leopoldo: Unisinos, 2005a.

_____. **Júpiter, Hércules, Hermes: Tres modelos de juez.** Trad. Isabel Lifante Vidal. DOXA: Cuadernos de Filosofia, número 14, p. 169-194, 1993.

_____. **O tempo do direito.** Bauru, SP: Edusc, 2005b.

PELEJA JUNIOR, Antônio Veloso. **Reformas do Código de Processo Civil e Novos Mecanismos de Acesso à Justiça**. Curitiba: Juruá, 2010.

PERLIN, Cristiane; WERLE, Vera. **Meios alternativos de pacificação de conflitos**. In: BOFF, Salete Oro; KERBER, Gilberto (Orgs.). *Processo civil no constitucionalismo contemporâneo*. Curitiba: Multideia, 2012.

PILAU SOBRINHO, Liton Lanes. **Novas tecnologias: consumo, sustentabilidade, rotulagem no Brasil e União Européia - paradoxos da construção da realidade social**. In: PILAU SOBRINHO, Liton Lanes. SILVA, Rogério (Org.). *Consumo e sustentabilidade*. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Direito processual civil contemporâneo – teoria geral do processo**. Vol I. São Paulo: Saraiva, 2012.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos humanos e o direito constitucional internacional**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

POLLAK, Michael. **Memória e identidade social**. *Estudos Históricos*. Rio de Janeiro: CPDOCFGV, v. 5, n. 10, pp. 200-215, 1992.

PORTO, Júlia Pinto Ferreira Porto. **O acesso à ordem jurídica justa em sua perspectiva sociológica**. *Revista Sociologia Jurídica*. n.05. Julho-Dezembro/2007.

RESTA, Eligio. **Tempo e processo**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014. Disponível em: www.esserenelmondo.com.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **O contrato social**. Porto Alegre: L&PM, 2007.

SAAVEDRA, Giovani Agostini. **Jurisdição e democracia: uma análise a partir das teorias de Jürgen Habermas, Robert Alexy, Ronald Dworkin e Niklas Luhmann**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

SALDANHA, Jânia Maria Lopes. **Substancialização e efetividade do direito processual civil - a sumariedade material da jurisdição - proposta de estabilização da tutela antecipada em relação ao projeto de novo CPC**. Curitiba: Juruá, 2012.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A Eficácia dos Direitos Fundamentais**. 11ª Edição, Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

_____. **Dignidade (da pessoa) humana, mínimo existencial e justiça constitucional: algumas aproximações e alguns desafios**. *Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional*, v. 1, n. 01, p. 29-44, dez. 2013.

SARRETA, Cátia Liczbinski. **O indivíduo do consumo como ator social e suas ações na modernidade reflexiva**. In: PILAU SOBRINHO, Liton Lanes. SILVA, Rogério (Org.). *Consumo e sustentabilidade*. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2012.

SGARBOSSA, Luis Fernando. **Crítica à teoria dos custos dos direitos**. Vol. 1. Reserva do possível. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Ed., 2010.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. São Paulo: Malheiros, 2006.

SILVA, Queli Cristiane Schiefelbein da. **O acesso à justiça como direito humano fundamental e o papel do processo eletrônico como forma de efetivá-lo**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014. Disponível em: www.esserenelmondo.com.

SILVA, Ovídio Araújo Baptista da. **Jurisdição e execução na tradição romano-canônica**. 2. ed. São Paulo: RT, 1997.

_____; GOMES, Fábio. **Teoria geral do processo civil**. São Paulo: RT, 2002.

SOARES, Fábio Costa. **Acesso do hipossuficiente à justiça. A defensoria pública e a tutela dos interesses coletivos lato sensu dos necessitados**. In: QUEIROZ, Raphael Augusto Sofiati de. (Org.). **Acesso à Justiça**. Rio de Janeiro: Lumem Júris, 2002.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação – por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Unijuí, 2010.

_____. LUCAS, Douglas Cesar. **O conflito, o monopólio estatal de seu tratamento e as novas possibilidades: a importância dos remédios ou remédios sem importância?**. In: SPENGLER, Fabiana Marion. LUCAS, Douglas Cesar (Org.). **Conflito, jurisdição e direitos humanos: (dês)apontamentos sobre um novo cenário social**. Ijuí: Unijuí. 2008.

_____. BEDIN, Gabriel de Lima. **O direito de acesso à justiça e as constituições brasileiras: aspectos históricos**. Revista de Direitos Fundamentais e Democracia, Curitiba, v. 14, n. 14, p. 135-146. Julho/dezembro de 2013.

_____. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014. Disponível em: www.esserenelmondo.com.

STRECK, Lênio Luiz. **Hermenêutica e ensino jurídico em *Terrae Brasilis***. In: SPENGLER, Fabiana Marion. LUCAS, Douglas Cesar (Org.). **Conflito, jurisdição e direitos humanos: (dês)apontamentos sobre um novo cenário social**. Ijuí: Unijuí. 2008.

_____. **Por que agora dá para apostar no projeto do novo CPC!**. Revista Consultor Jurídico. 21 de outubro de 2013. Disponível em <http://www.conjur.com.br/2013-out-21/lenio-streck-agora-apostar-projeto-cpc>. Acesso em 10 de julho de 2014.

TEUBNER, Gunther; LINDGREN, J.A.; Alves. ALVIM, Joaquim L. R.; RÜDIGER, Dorothee S. **Direito e cidadania na pós-modernidade**. Piracicaba: Unimep, 2002.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **As novas reformas do Código de Processo Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

TUCCI, José Rogério Cruz e. **Tempo e processo**. 1. ed. São Paulo: RT, 1997.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Dialética nos contraditórios judicial e arbitral: a arte do direito e sua regulação.** Revista Brasileira de Arbitragem. Porto Alegre: Síntese: Curitiba. Ano VIII. Nr. 28. P.7-30. Out/Nov/Dez 2010.

WARAT, Luis Alberto; ROCHA, Eduardo Gonçalves; GONÇALVES, Marta Regina Gama. **Direito, sujeito e intersubjetividade: para uma cartografia das ilusões.** *In:* Captura Crítica: direito, política, atualidade. Revista Discente do Curso de Pós-Graduação em Direito. n. 2., v. 2. Jan/jun.2010. P. 39-46. Florianópolis: UFSC, 2010.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna.** *In:* GRINOVER, Ada Pellegrini. Participação e processo. São Paulo: RT, 1988. Disponível em: <http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:artigo.revista:1987;1000438187>.

WOLKMER, Antônio Carlos. **Pluralismo e crítica do constitucionalismo na América Latina.** *In:* Anais do IX Simpósio Nacional de Direito Constitucional. p. 143-155. Curitiba: Academia Brasileira de Direito Constitucional, 2010.

ZAVASCKI, Teori Albino. **Processo coletivo: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos.** São Paulo: RT, 2014.