

O SISTEMA MULTIPORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA E O “NOVO NORMAL”

THE MULTI-DOOR COURTHOUSE SYSTEM ACCESS TO JUSTICE AND THE “NEW NORMAL”

Carmen Lúcia Rodrigues Ramajo¹

Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Paraná

RESUMO: A partir de Sousa Santos (1982; 1986; 2007) e Susskind (2020), questionamos em que medida os cidadãos são contemplados na “nova justiça”. Realizamos um estudo de caso nas varas cíveis e de família do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Maringá/PR, observando o impacto da suspensão dos atendimentos presenciais e da digitalização dos serviços judiciais no ajuizamento de novos processos e no andamento processual. Destacamos o sistema multiportas e as suas possíveis contribuições para o acesso à justiça no período pós-pandemia.

ABSTRACT: Based on Sousa Santos (1982; 1986; 2007) and Susskind (2020), we questioned to what extent citizens are

included in “the new justice”. We carried out a study case in civil and family courts of the Central Court of the Judicial District in the metropolitan region of Maringá/PR, observing the impact of the suspension of in-person service and digital care services related to new cases and procedural progress. We were able to comprehend the multi-door courthouse system and its contributions to access to justice in a post-pandemic period.

PALAVRAS-CHAVE: estudo de caso; varas cíveis; varas de família; sistema multiportas; métodos alternativos de solução de conflitos.

KEYWORDS: study case; civil court; family court; multi-door courthouse system; alternative dispute resolution.

¹ Juíza de Direito Coordenadora do CEJUSC de Maringá. Professora da Escola da Magistratura do Paraná – EMAP. Mestranda do Mestrado Profissional da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM. E-mail: clrr@tjpr.jus.br .

INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19 é, sem dúvida, um acontecimento de repercussão global que marcará indelevelmente a história da humanidade, afetando não apenas a saúde das pessoas, como também os mercados e os diversos serviços públicos e privados, devido à necessidade de isolamento social. A suspensão temporária de diversos serviços e atividades obrigou os operadores do Direito a um avanço tecnológico e a uma rápida mudança de procedimentos e rotinas que exigiriam anos para ser assimilados.

O ano de 2020 foi assinalado, no âmbito do Poder Judiciário, pelo paradoxo entre a necessidade de digitalização emergencial dos serviços judiciários para a manutenção da prestação dos serviços e a necessidade de garantia de acesso à justiça a todos, com a superação do novo fator de exclusão: o digital. Aqui, aproximamo-nos da teoria de Richard Susskind (2019), para quem o Tribunal não é um lugar, mas sim um serviço. E, a cada dia, o trabalho remoto e os serviços digitais parecem mais integrados, em alguma medida, em definitivo, no Poder Judiciário.

Nesse sentido, este estudo partiu do princípio que a nova realidade, decorrente da digitalização dos serviços judiciários, não deve desaparecer completamente após o arrefecimento da pandemia de Covid-19 e por isso defendemos que a nova face dos Tribunais no pós-pandemia inclua a oferta de serviços digitais, além da tradicional entrega de sentenças vinculativas apoiadas no poder coercitivo do Estado, sendo mais democrática, inclusiva e mediadora. Assim, precisaremos pensar em novas e facilitadas formas de acesso à justiça formal e informal, capazes de atender a uma significativa parcela da população que não tem acesso aos meios tecnológicos necessários para interagir com a justiça digital.

São muitos os relatos de boas experiências trazidas por advogados e magistrados sobre a digitalização dos serviços, mas é importante questionar: Em que medida os cidadãos estão sendo contemplados na nova forma de ver a justiça como um serviço, e não como um lugar? O modelo multiportas poderia contribuir para o acesso à justiça nos Tribunais digitais? Ao buscar resposta a essas questões, no decorrer deste artigo, contextualizamos o fenômeno do acesso

à justiça a partir da ótica de Boaventura Sousa Santos (1982; 1986; 2007), que fundamentou o Poder Judiciário como um espaço democrático, cujo acesso deve ser assegurado a todos de forma efetiva e não meramente formal.

Para sustentar ainda mais a discussão, coletamos dados do ano de 2020, sobre novos processos recebidos e sobre as audiências de instrução e julgamento designadas e realizadas nas duas unidades judiciais com competência na área de família e sucessões, bem como nas sete unidades com competência cível² do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Maringá/PR, que atende a uma população de mais de 400.000 pessoas, englobando cinco municípios: Maringá, Paçandu, Doutor Camargo, Floresta e Ivatuba (Ministério Público do Paraná, 2021). Para o desfecho, os dados obtidos foram comparados aos dados de 2019, ano anterior à declaração da pandemia de Covid-19 pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

A cidade paranaense foi escolhida por ser a terceira maior comarca do quarto maior Tribunal de Justiça do Brasil, além de ter o 23º maior Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Brasil (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2021), sendo eleita várias vezes como a melhor cidade do Brasil para se viver (CBN, 2021). Esses índices possibilitam concluir que o acesso da população maringaense à Internet e aos mecanismos necessários para chegar até a justiça digital é mais favorável do que na maioria dos outros municípios e comarcas do Brasil, os quais apresentam piores índices econômicos e de desenvolvimento humano. Portanto, estudando a realidade de Maringá, é possível, por inferência, ter um parâmetro superior ao que deve ser a realidade na média das cidades brasileiras quanto ao acesso à justiça digital.

Já as varas cíveis e de família foram escolhidas como base para a pesquisa por contarem com a mesma base procedimental: o Código de Processo Civil de 2015, e por receberam, por outro lado, demandas bastante diversas quanto à matéria e às características principais dos maiores litigantes.

² Além de 3 unidades com competência criminal geral; 1 unidade com competência para os crimes contra a vida; 1 unidade com competência em violência doméstica contra a mulher e contra crianças e adolescentes; 1 unidade com competência em infância e juventude; 4 juizados especiais cíveis e criminais; 2 unidades com competência em Fazenda Pública; 1 unidade com competência em infância e juventude; 1 vara de execuções penais; 1 vara de execuções de penas alternativas e em regime aberto; 1 Cejusc.

Feito este percurso, descrevemos o reflexo da suspensão dos atendimentos presenciais e da digitalização dos serviços judiciários no número de casos novos ajuizados e no andamento dos processos, verificando o impacto dessa nova forma de serviços judiciários digitalizados no acesso à justiça da cidade de Maringá/PR, em sentido amplo. Como defendemos a necessidade de os serviços judiciários irem além de sua função primária, conceituamos o que Richard Susskind (2019) denominou como “Tribunais estendidos” e realizamos uma breve discussão sobre a digitalização dos Tribunais, com base no mesmo autor (Susskind, 2020).

Por fim, para entendermos de que forma o Tribunal multiportas pode colaborar na organização do modelo pós-pandêmico de prestação da justiça, discutimos a pesquisa com base em Bacellar (2013; 2016) e Crespo (2012), apresentando modelos já praticados.

Foi constatado pelo estudo comparativo do movimento nas varas cíveis e de família do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Maringá/PR que a digitalização dos serviços judiciários e a falta de atendimento presencial impactaram fortemente a população mais pobre. Essa constatação exige repensar a nova forma de prestação de serviço e o Tribunal multiportas, no modelo de serviços estendidos, e parece-nos mostrar-se uma alternativa viável para a garantia do Poder Judiciário democrático e inclusivo.

Frisamos que, isoladamente, a digitalização dos serviços judiciários pode ser prejudicial a uma significativa camada da população. Acreditamos, contudo, que, associado ao sistema multiportas e a um conceito amplo de acesso à justiça, visto como acesso à ordem jurídica justa (Watanabe, 2019), o novo modelo de justiça pode trazer significativos ganhos e ressignificação aos tradicionais conceitos.

DO ACESSO À JUSTIÇA

Mesmo com o fim da pandemia, todos os ganhos decorrentes da digitalização forçada dos serviços judiciários não devem ser abandonados, já que não faz sentido ignorar toda a desburocratização e a modernização dos serviços que foram alcançados. Todavia, não podemos, simplesmente, integrar e institucionalizar os mecanismos estabelecidos sem reflexão, antecipação e deliberação inclusiva, a fim de verificar se eles atendem, de fato, ao primórdio

do acesso à justiça. Se, nesse momento, em plena crise, o objetivo principal foi estabilizar e manter os serviços judiciais em funcionamento, em médio e longo prazos, é preciso ponderar se as mudanças introduzidas devem ser mantidas da forma como estão ou melhoradas. Mais ainda, é necessário refletir sobre possíveis mudanças de paradigmas na prestação jurisdicional e como incluir os excluídos digitais na nova realidade do Poder Judiciário.

Pensando nisso, neste item discutimos o acesso à justiça com base em textos desenvolvidos por Boaventura Sousa Santos (1982; 1986; 2007), que articula o acesso aos direitos e à justiça com o protagonismo judicial e com o perfil de litigiosidade que acaba promovendo a massificação e a rotinização dos litígios. Sousa Santos (2007) concebe o acesso aos direitos e à justiça como método de pensamento, e não como um programa de reformas, e propõe fazer uma sociologia das ausências, identificando os litígios invisíveis ou invisibilizados pelo sistema, e uma sociologia das emergências, que permita identificar iniciativas inovadoras de acesso à justiça, resgatando-as do ostracismo. Para a autor, “não haverá justiça mais próxima dos cidadãos se os cidadãos não se sentirem mais próximos da justiça” (2007, p. 89) e, portanto, aponta como pressupostos para a revolução democrática da justiça: a revolução democrática do Estado, a revolução democrática da sociedade e a revolução da própria justiça (Sousa Santos, 2007).

De acordo com o sociólogo, essas transformações passam por profundas reformas processuais, pela adoção de novos mecanismos e novos protagonismos no acesso ao direito e à justiça, por nova organização e gestão judiciárias, pela revolução na formação de magistrados desde a academia até à formação continuada, por novas concepções de independência judicial, pelo desenvolvimento de uma relação mais transparente do Poder Judiciário com o poder político e com a mídia, e mais densa com os movimentos e organizações sociais, assim como pelo desenvolvimento da cultura jurídica democrática e não corporativa (Sousa Santos, 2007).

Ao estudar o acesso à justiça, Sousa Santos (2007) apontou a necessidade de integração de seis eixos: o protagonismo judicial (que pode ser hegemônico ou contra-hegemônico), a dialética da atuação da justiça entre o protagonismo e a rotinização dos litígios, a identificação de litígios invisíveis e invisibilizados pelo sistema (que o autor chamou de sociologia das ausências), as iniciativas

inovadoras de garantia do acesso à justiça (conceituada como sociologia das emergências), o papel do ensino jurídico na formação dos atores do sistema de justiça e a justiça democrática de proximidade.

Entre esses aspectos, para o estudo proposto neste artigo, ganha relevo a articulação do acesso à justiça com a sociologia das ausências. Segundo Sousa Santos (1982), a procura pela justiça formal é apenas a ponta do *iceberg*, havendo uma demanda importante suprimida e uma demanda potencial reprimida pela intimidação causada pela linguagem inacessível, pela complexidade da organização interna dos tribunais, pela maneira cerimonial como se dão os atos judiciais e pela pompa dos edifícios (Sousa Santos, 1982).

Parece certo que diversos fatores dificultam o acesso dos integrantes das camadas sociais menos favorecidas economicamente ao sistema formal de justiça. Em primeiro lugar, como alertou Sousa Santos (1986), pessoas que têm menos recursos tendem a conhecer menos os seus direitos e têm mais dificuldades em reconhecer os seus problemas como problemas jurídicos. Ainda que tenham essa percepção, conforme o sociólogo apontou, é preciso que elas sejam levadas ao Tribunal, o que exige tempo e dinheiro, elementos que nem sempre estão disponíveis.

Apesar dos serviços de assistência judiciária gratuita fornecidos pelas defensorias públicas ou instituições de ensino e pela isenção de custas decorrente da gratuidade da justiça, litigar exige deslocamentos urbanos, ausências ao trabalho, reunião de documentos, entre outros fatores que aparentemente são simples, mas que podem ser extremamente custosos para aqueles que mal conseguem manter-se alimentados e abrigados. Ademais, independentemente da renda, experiências passadas malsucedidas também tendem a afastar as pessoas dos Tribunais (Sousa Santos, 1986), pois, se já foram mal atendidas ou não conseguiram perceber que os seus problemas foram resolvidos com eficiência, tendem a desacreditar da justiça e achar que acessá-la novamente não vale a pena.

Conforme afirmou Sousa Santos (1986, p. 21): “A discriminação social no acesso à justiça é um fenômeno muito mais complexo do que à primeira vista pode parecer”, e ainda que, em tese, levar os seus problemas ao sistema jurídico seja um direito de todos (igualdade jurídico-formal), ele é restringido por

fatores econômicos, sociais e culturais (desigualdade socioeconômica). A isso é acrescentada, agora, a exclusão digital, que se apresenta sob variados aspectos, como a falta de acesso à Internet de qualidade, ausência de equipamento adequado e falta de conhecimento técnico para uso dos sistemas.

Mas não se pode olvidar que mesmo após o fim da pandemia o Poder Judiciário não deve voltar a trabalhar como antes, já que não se pode desconsiderar as tecnologias incorporadas e toda a desburocratização alcançada em razão do período de atendimento remoto. Em poucos meses, o Poder Judiciário deu um salto imenso em termos de modernização de estrutura e abandono de práticas cartoriais arraigadas que não faziam mais sentido em pleno século XXI. Trocamos os carimbos por certidões digitais e audiências presenciais por teleconferências. Substituímos alvarás físicos por ordens bancárias de transferência de valores, mandados judiciais passaram a ser cumpridos por meio de aplicativos de mensagens. Criamos balcões e gabinetes virtuais de forma que partes e advogados tenham informações sobre processos ou atendimentos judiciais sem a necessidade de deslocar-se à sede do foro.

Além disso, testemunhas passaram a ser ouvidas de suas casas ou seus locais de trabalho, sem precisar gastar com deslocamentos e perder o dia de serviço. O transporte de presos foi sensivelmente diminuído, aumentando a segurança dos envolvidos em processos criminais e gerando economia de recursos públicos. Aprendemos que até mesmo perícias médicas, avaliações psicossociais e atendimentos variados, como círculos de Justiça Restaurativa, podem ser feitos por videoconferência.

Dados do levantamento TIC Domicílios de 2019, sobre o acesso a tecnologias da informação e comunicação, realizado pelo Centro Regional para o Desenvolvimento de Estudos sobre a Sociedade da Informação (Cetic.br), vinculado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil, indicam que três em cada quatro brasileiros acessam a Internet, o que equivale a 134 milhões de pessoas. Contudo, esse acesso não é uniforme e varia conforme a renda, o gênero, a raça e as regiões. O índice varia entre as pessoas nas áreas urbana (77%) e rural (53%), e o percentual difere também entre brancos (75%), pardos (76%), pretos (71%), amarelos (68%) e indígenas (65%) (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 2020).

Quanto ao grau de instrução, 97% das pessoas que têm curso superior acessam a rede, mas apenas 16% dos analfabetos ou frequentadores da educação infantil usam a Internet. Se analisada a renda do usuário, 61% entre os que ganham menos de um salário-mínimo acessam a Internet, ao passo que 86% entre os que recebem de três a cinco salários-mínimos e 94% entre os usuários com remuneração acima de 10 salários-mínimos têm esse acesso. O índice também é distinto entre os participantes da força de trabalho (81%) e os que estão fora das atividades laborais (64%) (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 2020).

Dito isso, é preciso lembrar que “o tema do acesso à justiça é aquele que mais diretamente equaciona as relações entre o processo civil e a justiça social, entre igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômicas” (Sousa Santos, 1986, p. 18). Os dados elencados anteriormente corroboram as palavras do sociólogo, no sentido de que

a distância dos cidadãos em relação à administração da justiça é tanto maior quanto mais baixo é o estrato social a que pertencem e que essa distância tem como causas próximas não apenas fatores econômicos, mas também fatores sociais e culturais, ainda que uns e outros possam estar mais ou menos remotamente relacionados com as desigualdades econômicas. (Sousa Santos, 1986, p. 20-21)

Sousa Santos (2007), como já destacado, articulou o acesso à justiça com a sociologia das emergências, destacando a necessidade de construção de uma justiça democrática de proximidade, como a justiça itinerante, a justiça comunitária, os juizados especiais, a justiça restaurativa e os meios alternativos de solução de conflitos. Na análise dele, da mesma forma como o Estado e a sociedade se ajustaram com objetivo de servir ao novo consenso global, o sistema de justiça também precisa mudar para manter-se capaz de prestar um serviço judicial equitativo, ágil e transparente aos cidadãos, aos agentes econômicos e ao Estado.

Nesse sentido, a assistência judiciária destinada tão somente ao oferecimento de serviços advocatícios gratuitos e isenção de custas processuais,

com atuação exclusivamente na esfera da justiça formal e nos limites do processo judicial, precisa ser alargada e passar a incluir uma atuação positiva no sentido de fortalecer a atuação do grupo social ou da comunidade a qual pertencer o indivíduo, principalmente no momento atual, em que a transformação dos Tribunais em serviços digitais, como discutido, representa um fator de agravamento da desigualdade socioeconômica e cultural e prejudica aqueles que não dispõem de acesso aos recursos tecnológicos para a interação com o novo modelo de serviços judiciários.

ESTUDO DE CASO

Como pudemos notar na discussão do item anterior, muitas pessoas não possuem acesso aos recursos tecnológicos, por diversos fatores, o que dificulta a busca por justiça, no momento atual e provavelmente, em alguma medida, no período pós-pandemia, impedindo-nos de cumprir com a premissa básica de uma justiça democrática e justa. Para tentarmos entender como o precário acesso aos meios virtuais influenciou no acesso à justiça pelos sujeitos mais desfavorecidos no período da pandemia do Covid-19, realizamos uma pesquisa de dados, já esse tipo de estudo é pertinente para dar vida aos dados teóricos.

Nesse viés, como exemplo dos reflexos da pandemia no acesso à justiça e da necessidade de pensarmos em novos modelos de serviços judiciários, escolhemos as varas cíveis e de família e sucessões do foro central da Comarca da Região Metropolitana de Maringá no Paraná. Foram coletados para comparação dados sobre novos processos recebidos, disponíveis no sistema Projudi (Tribunal de Justiça do Paraná, 2021), no período de 16 de março de 2019 a 15 março de 2020, correspondentes ao ano anterior ao início da pandemia, e de 16 março de 2020 a 15 de março de 2021, representativos do primeiro ano da pandemia e de atendimento remoto.

Os dados reunidos indicam que, no ano anterior à pandemia e ao trabalho remoto³, as sete varas cíveis juntas receberam 12.831 processos novos, com média de 1.833 processos novos por unidade, enquanto as duas varas de família receberam 6.054 processos novos, com média de 3.027 processos novos

³ Foi considerado o período de 16 de março de 2019 a 15 março de 2020.

por unidade. Já no ano em que se instalou a pandemia (2020)⁴, as varas cíveis mantiveram praticamente o número de novas autuações, com ligeiro aumento de 0,3%, recebendo 12.874 processos novos, com média de 1.839 novos casos por unidade. Já as varas de família experimentaram uma redução de 19,87% no número de novas autuações, recebendo 4.851 novos processos, com média de 2.425 novos casos por unidade.

Como a maioria dos litigantes, nas varas de família, é assistida pela defensoria pública ou pelos serviços de assistência judiciária gratuita das faculdades de Direito, representando os casos de justiça gratuita 73% do total de processos em tramitação, ao passo que, nas varas cíveis, a gratuidade da justiça é proporcionalmente menor, representando, em média, 25% dos casos, e as partes são representadas por advogados particulares, já se percebe que os serviços públicos prestados de forma remota tiveram impacto mais significativo na camada populacional menos favorecida economicamente. Ou seja, os que dependem dos serviços de assistência judiciária gratuita tiveram o seu acesso à justiça reduzido durante o primeiro ano da pandemia.

Ao analisarmos os números de novos processos ajuizados mês a mês, notamos que, na comarca pesquisada, tanto as varas cíveis quanto as de família experimentaram significativa queda de processos ajuizados no início do atendimento remoto (abril de 2020). Contudo, enquanto as varas cíveis rapidamente voltaram aos patamares anteriores (e até ligeiramente superiores), as varas de família continuaram recebendo menos processos novos do que no ano anterior, o que indica, claramente, maior dificuldade de acesso à justiça.

No tocante às audiências de instrução e julgamento, o impacto foi diferente nas varas cíveis e nas varas de família. Enquanto, nas varas cíveis, durante o atendimento remoto, o número de designações subiu 16% em relação ao ano anterior, nas varas de família, as designações caíram 11% (queda 8,87% menor do que a queda no número de ações ajuizadas, o que indica que os magistrados mantiveram a sua produtividade, designando audiências nos casos possíveis).

Mais dramáticos ainda são os números relativos às audiências efetivamente realizadas. Se, antes do regime de atendimento remoto, nas varas cíveis, 72% das audiências designadas foram realizadas, passando as audiências a serem por

⁴ Foi considerado o período de 16 março de 2020 a 15 de março de 2021.

videoconferência, esse percentual subiu para 74%. Já as varas de família tiveram significativo impacto, e se, antes da pandemia, 66% das audiências designadas eram realizadas, após elas se tornarem virtuais, apenas 29% delas puderam ser realizadas, o que significa que 71% dos casos em fase de instrução aguardam a realização de audiência, o que trará, certamente, um grande impacto no acervo futuro das unidades, aumentando os índices de congestionamento. Isso representa inegável prejuízo aos jurisdicionados, que precisarão de mais tempo para obter a tutela jurisdicional buscada.

A análise dos processos indica que o principal motivo para a não realização das audiências de instrução e julgamento foi a falta de condições técnicas das partes e/ou testemunhas para participarem do ato por meio de videoconferência, que vão desde a baixa qualidade da Internet em seus locais de moradia, falta de equipamento adequado ou falta de capacidade para lidar com o sistema. Essas audiências somente poderão ser realizadas quando ocorrerem de forma presencial ou, pelo menos, semipresencial, com o comparecimento dos que não tem acesso à Internet na sede do fórum ou em outro local, em que lhes seja dado o devido apoio material (equipamentos) e pessoal (para manejar o sistema).

A visível diferença apontada entre as varas cíveis e de família quanto às dificuldades para acessar os serviços judiciários digitalizados leva à reflexão sobre a necessidade e a conveniência de aproveitarmos o momento de grandes mudanças impostas pela pandemia de Covid-19, para mais do que colocar a justiça no Zoom, adotarmos novas formas de acesso à justiça, mais democráticas, desburocratizadas e fora do contexto da justiça formal, como será discutido no item seguinte.

CORTES COMO UM SERVIÇO E NÃO COMO UM LUGAR⁵

A famosa frase de Richard Susskind (2019), da obra *Online Courts and The Future of Justice*, reflete o momento que o Poder Judiciário vem vivendo desde o início da pandemia de Covid-19. Se, em novembro de 2019 (data do lançamento da obra), a previsão do autor era a de que levaríamos 10 anos para realizar a transição do modelo de atendimento tradicional para o digital, a pandemia

⁵ Tradução livre do original em inglês *Court as a service, not as a place*.

acelerou o processo para poucos meses. Se os Tribunais 100% digitais eram uma mera expectativa, eles tornaram-se, rapidamente, a realidade, e o lugar onde se situa a sede da justiça passou a ser de quase nenhuma importância.

Segundo Susskind (2020), independentemente da pandemia de Covid-19, a sede dos Tribunais, a sua localização e majestade não deveriam ter relevância, pois o fim almejado não está materialmente inserido em prédios, mas no resultado do trabalho de seus membros. Para o autor, o papel mais relevante da tecnologia é conduzir à transformação, portanto, pode-se concluir que de nada adianta o investimento tecnológico sem que os operadores do sistema de justiça se dispam das armaduras culturais e proponham-se a repensar a justiça em suas formas tradicionais. Por isso, as mudanças que foram introduzidas às pressas, no Poder Judiciário, pela premente necessidade de manter-se os serviços funcionando, devem ser reavaliadas antes de serem definitivamente incorporadas como processos perenes de trabalho.

A digitalização dos serviços judiciários (e não apenas dos processos) foi adotada emergencialmente, a fim de que a sociedade pudesse continuar a receber atendimento judicial sem risco de contaminação de partes, advogados e servidores e sem agravar ainda mais a crise sanitária. Esse movimento atendeu a um contexto momentâneo. Entretanto, não podemos, simplesmente, integrar e institucionalizar as novas formas de trabalho e os novos mecanismos estabelecidos sem reflexão, antecipação e deliberação inclusiva, a fim de verificar se eles atendem de fato ao primórdio do acesso à justiça.

Susskind (2020) apontou como os três maiores desafios do Poder Judiciário na atualidade: (I) manter um nível suficiente e eficiente de serviços enquanto os Tribunais estiverem forçadamente fechados; (II) lidar com o acúmulo de casos decorrentes da paralisação de alguns dos serviços judiciais (por exemplo, juris, estudos técnicos, audiências e outros atos que não puderam ser realizados de forma virtual), com o consequente aumento dos níveis de congestionamento dos tribunais; e (III) garantir o acesso à justiça. Se os dois primeiros desafios são novos e decorrem da virtualização emergencial do atendimento, o terceiro, embora tenha ganhado um novo elemento complicador, é antigo e conhecido.

Esses desafios nos remetem ao sistema multiportas e aos métodos alternativos de solução de conflitos (MASCs), pois é preciso criar maneiras de

incluir os social, econômica, cultural e digitalmente excluídos, além de dar cabo do acúmulo de feitos gerados pela restrição do trabalho no período pandêmico. Como Bacellar (2013) apontou, o acesso à justiça deve ser entendido como aquele que propicia a oferta de métodos adequados de resolução de conflitos dentro ou fora do Estado. Sendo assim, conforme o autor, o grande volume de casos já ajuizados, que compõem um estoque sem solução adequada, traz a necessidade de pensar-se não apenas a entrada, mas também a saída da justiça no Brasil.

Recordemos que o Tribunal multiportas foi criado na década de 1970, nos Estados Unidos, pelo professor de direito de Harvard Frank E. A. Sander. Trata-se de uma instituição que pretende direcionar os processos que chegam a um Tribunal para os métodos de resolução de mais adequados ao conflito apresentado, economizando tempo e dinheiro tanto para os Tribunais quanto para os litigantes (Almeida; Almeida; Crespo, 2012).

A partir da experiência estadunidense, o sistema multiportas foi introduzido no Brasil em 2010, por meio da Resolução nº 125 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça, 2010; Almeida; Almeida; Crespo, 2012). Vários foram os fatores que motivaram a iniciativa, entre eles o forte movimento internacional de ressignificação do direito ao acesso à justiça, visto como o direito ao acesso à ordem jurídica justa (Watanabe, 2019); a democratização dos meios de solução dos conflitos; a crise do Poder Judiciário, que ganhou proporção a partir da década de 1990, com o aumento substancial de demandas ajuizadas e não julgadas. Para a operacionalização das múltiplas portas, a resolução prevê a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflito (Cejuscs) – unidades judiciárias (Conselho Nacional de Justiça, 2016)⁶, responsáveis pelas audiências de conciliação e mediação, bem como o atendimento e a orientação ao cidadão (Conselho Nacional de Justiça, 2013), atribuições essas que podem ser ampliadas e fortalecidas no pós-pandemia.

No modelo original, o objetivo era evitar a judicialização dos conflitos e a triagem dos casos, para a escolha da melhor “porta” de atendimento acontecer antes mesmo da formalização da demanda (instauração do processo judicial). Devido às peculiaridades do sistema processual nacional, em especial pela interpretação restritiva ao princípio constitucional da inafastabilidade da

⁶ A Resolução CNJ nº 219/2016 deu aos Cejuscs a classificação de unidades judiciárias.

jurisdição e à cultura de ver a judicialização como a única forma viável de solução de conflitos, ou cultura da sentença, como chamado por Watanabe (2005), no Brasil, os métodos de solução alternativa de conflitos foram trazidos para dentro do Poder Judiciário que passou a ter também a função de mediar o diálogo entre as partes na busca da autocomposição (Bacellar, 2013).

No momento atual, principalmente como demonstrado pelos dados obtidos e discutidos no item anterior, mostra-se pertinente repensar não apenas o acesso à justiça formal, mas também o modelo de Tribunal multiportas, afinal, de acordo com Susskind (2020, tradução nossa): “Deixar nosso sistema judicial atual no Zoom não é uma mudança de paradigma”.

Por isso, é importante atermo-nos ao conceito do que Susskind (2020) chamou de “Tribunal estendido”. Para ele, esse termo consiste no oferecimento de serviços judiciários que vão além das sentenças adjudicadas, incluindo um sistema de diagnóstico e informação, que possa ajudar os usuários do sistema a compreender seus direitos e suas obrigações; e guias de orientação que possam ajudá-los a identificar as opções de tratamento dos conflitos além da esfera judicial. Isso significa que o “Tribunal estendido” deve oferecer ferramentas que ajudem o cidadão a reunir documentos, bem como oferecer mecanismos de resolução de conflitos extrajudicial e comunitárias, não como uma oferta do setor privado, mas como parte integrante do serviço público do Tribunal. Isso inclui também oferecer orientações prévias sobre direitos e deveres, sistemas de diagnóstico e ferramentas que encorajem o uso de formas alternativas de tratamento dos conflitos, inclusive fora do sistema tradicional de justiça.

Não basta, na visão do autor, fomentar a autocomposição dentro do processo judicial formal, seja ele físico ou digital. Agora, temos a oportunidade de refletir sobre outras portas de acesso à justiça, menos burocráticas e mais democráticas, inclusive próximas ao proposto por Boaventura Sousa Santos nas sociologias das ausências e das emergências (1982; 1986). As intensas mudanças e o momento de reorganização propiciam pensar em procedimentos que atendam, ao mesmo tempo, os princípios processuais constitucionais, as exigências de efetividade e a geração de resultados úteis, dentro da perspectiva do Estado Democrático de Direito (Nunes, 2008), em que o Poder Judiciário seja espaço de inclusão, e não de reforço de desigualdades sociais.

Nesse sentido, já são desenvolvidos programas como o “Pacificar é Divino”, em que líderes religiosos são treinados para oferecer orientações à comunidade e até mediar pequenos conflitos; o “Cejusc-Procon”, cujo objetivo é promover o aperfeiçoamento do sistema de tratamento dos conflitos consumeristas por meio da instalação de uma extensão do Cejusc nas dependências do Procon municipal; o “Justiça nos Bairros”, em que são feitos atendimentos pré-agendados em comunidades, com perícias, audiências e recebimento de reclamações; os juizados itinerantes, a exemplo do “Juizado Móvel de Trânsito”, implantado em Maringá/PR; e os projetos de mediações comunitárias conduzidas por mediadores ligados aos Cejusc, cujos acordos são encaminhados para homologação judicial, como um programa existente em Ponta Grossa/PR, todas ações já implantadas e coordenadas pelo Tribunal de Justiça do Paraná.

Existem ações semelhantes pelo Brasil a fora. Câmaras de mediação familiar, como a criada pela Defensoria Pública de Porto Alegre/RS que oferece educação em direitos à população e viabiliza a mediação familiar como alternativa ao ajuizamento de ações no Judiciário gaúcho, valendo-se de métodos autocompositivos para solucionar litígios e conflitos no ambiente familiar; o “Programa Justiça Cidadã”, criado pela Defensoria Pública de Goiás, com o objetivo de implantar ações de garantia de acesso à justiça para pessoas carentes; e o “Balcão de Direitos”, criado pela organização Viva Rio e muitos outros serviços já existentes.

Há ainda a possibilidade de integração dos serviços judiciários com outros serviços públicos mais amplos, como as “Ruas da Cidadania”⁷ ou o “Poupatempo”⁸. Além disso, com alguma criatividade e pouco investimento, é possível sistematizar e implementar outros programas ou ações, para que os excluídos da justiça formal digital tenham acesso à ordem jurídica justa, podendo ver os seus conflitos acolhidos e resolvidos por intermédio dos meios

⁷ Programa da Prefeitura Municipal de Curitiba que funciona como um braço da Prefeitura nos bairros, oferecendo à população dos bairros serviços municipais, além de serviços das esferas estadual e federal e pontos de comércio e lazer.

⁸ Programa do Estado de São Paulo para facilitar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos. O programa reúne em um único local órgãos e empresas prestadores de serviços de natureza pública, realizando atendimento sem discriminação ou privilégios com eficiência e cortesia.

adequados. Isso porque, nas palavras de Susskind (2020), os serviços estendidos propostos

serão menos sobre a resolução formal e mais sobre a prevenção e contenção de disputas – colocar uma cerca no topo do penhasco em vez de uma ambulância no fundo e desencorajar a escalada do conflito como frequentemente acontece quando o processo legal começa e os advogados iniciam o combate. (Susskind, 2020, p. 4)

Em um primeiro momento, esses serviços estendidos podem parecer estranhos ou pouco judiciais, já que fogem da concepção usual de serviço judicial, mas oferecem a oportunidade de pensarmos para além de conciliações e mediações endoprocessuais, inseridas em processos formais e burocráticos, sejam eles físicos ou eletrônicos. Os estímulos às soluções extrajudiciais, aos programas de justiça comunitária, à criação de câmaras, aos centros, às unidades de mediação e arbitragem podem ser ajustados com adequação e maior amplitude à convivência pacífica entre os cidadãos brasileiros (Bacellar, 2016, p. 47).

Os momentos de crise são propícios à inovação, por isso, é preciso aproveitar o que estamos vivendo para inovar, criar portas de entrada, novos canais de comunicação mais horizontais, democráticos e melhores portas de saída, para que os Tribunais, sejam eles físicos ou remotos, não deixem de ser espaços de diálogo democrático e passem a ser, ainda mais, elitizados. É preciso acelerar o desenvolvimento de novas maneiras de prestar a justiça, com o incentivo a novos métodos de solução de conflito que não passem, necessariamente, pela justiça formal, mas sejam por ela coordenados e supervisionados. É preciso criar formas mais desburocratizadas, econômicas, acessíveis e simples de resolver os conflitos, sob a supervisão do Poder Judiciário, mas fora do ambiente judicial formal.

Digitalizar os processos e os serviços judiciais foi necessário. Nada indica que haverá retorno integral às atividades judiciárias nos moldes como eram desenvolvidas antes da pandemia de Covid-19. No entanto, a digitalização dos serviços e dos processos não parece ser suficiente para superar o problema do acesso à justiça, agravado pela demanda reprimida (conflitos não levados

ao Poder Judiciário por falta de acesso) e do enorme acúmulo de processos (ajuizados, mas não terminados), aumentado pelas restrições ao atendimento presencial. Como Susskind (2019) afirmou, turbinar o sistema existente ou realizar audiências por vídeo não parece ser suficiente.

É oportuno pensar em termos de inovação responsável, em que o ser humano é o centro das atenções, para criar-se um conjunto de serviços e processos que sejam disponibilizados à população, principalmente a mais carente, para que ela possa ter o apoio do Estado para resolver os seus conflitos, sem necessariamente precisar recorrer ao serviço judicial tradicional, seja ele físico ou remoto. Nesse ponto, voltamos a Boaventura Sousa Santos (2006, p. 167), para quem o direito de acesso à justiça é um “direito de charneira, um direito cuja denegação acarretaria a de todos os demais”. Se o Estado não fornece a justiça, ela será fornecida por terceiros, tenham eles legitimidade ou não, como verifica-se o movimento nas favelas brasileiras, em que a ausência do Estado fez os traficantes (e atualmente milicianos) assumirem o protagonismo nas soluções dos conflitos (Sousa Santos, 1982).

Crespo (2012), por sua vez, faz importante alerta quando lembra que, embora a maioria das constituições da América Latina, inclusive a Constituição brasileira de 1988 (CF/1988), assegure a proteção dos direitos dos cidadãos, mais especificamente o direito de acesso à justiça, esses direitos, de uma forma geral, constituem, na realidade, apenas uma aspiração, já que os mecanismos de implementação são frágeis. Assim, a resolução de conflitos na América Latina opera em uma área de “pálida sombra da lei”⁹ (Crespo, 2012, p. 41).

⁹ Vale esclarecer que, conforme Crespo (2012), a expressão “sombra da lei” designa “a influência que a lei exerce sobre as interações e transações diárias dos cidadãos. O aprimoramento da sombra da lei assegura um mínimo de justiça e age como uma avaliação comparativa para garantir acordos justos e razoáveis. Sem isso, esses acordos justos e razoáveis não poderão ser garantidos. Ela também assegura a BATNA (*Better Alternative to a Negotiated Agreement*, ou seja, melhor alternativa para um acordo negociado) no processo de barganha, garantindo assim acordos justos. É também a possibilidade de recurso, na eventualidade de uma negociação malsucedida, ou a possibilidade de implementação, no caso de não cumprimento de um acordo negociado. Por outro lado, quando a sombra da lei não existe, ou quando essa sombra é mais pálida, as partes não têm os recursos judiciais como uma BATNA, nem possuem garantia de que terão recurso, ou implementação, no caso de falha do método alternativo de conflito eleito. O resultado é um aumento da probabilidade de acordos injustos e não equânimes” (Crespo, 2012, p. 41).

Por fim e não menos importante, é imperioso assegurar que os MASCs e as novas portas de acesso à justiça sejam alternativas reais e operem com uma “opção judicial prática” (Crespo, 2012, p. 42), de forma que, se não obtida a resolução do conflito pelo meio alternativo, os conflitantes tenham, na sequência, assegurado um recurso prático a um Judiciário eficiente, para que não representem postergação da justiça ou, em última análise, denegação da justiça ou criação de uma justiça paralela, oficiosa e ineficiente.

Ao invés de encorajar as pessoas a procurarem, diretamente, o processo judicial formal, parece adequado oferecer um conjunto alternativo de recursos acessíveis, utilizáveis e inteligíveis que as ajudem a resolver os seus problemas, de forma rápida, compreensível, democrática e sem a dor de um litígio. Com isso, além da satisfação do usuário, da efetivação do direito de acesso à justiça e do fortalecimento do tecido social, contribui-se ainda para diminuir um dos grandes problemas do Judiciário no período pós-pandemia: o congestionamento desnecessário do sistema.

Entretanto, ao mesmo tempo, para que os meios alternativos de solução de conflitos possam funcionar de modo eficaz, deve-se assegurar um mínimo de justiça nos acordos negociados. Em caso de insucesso, as portas de acesso à justiça convencional devem estar disponíveis, por meio de defensoria pública, serviços de assistência e orientação judicial, bem como pelo fornecimento de meios de acesso às audiências remotas, com salas para audiências semipresenciais instaladas nos fóruns, escolas públicas, centros comunitários, igrejas ou outros locais de fácil acesso, principalmente nas localidades mais isoladas, dotados de equipamentos e tecnologias necessários, bem como uma equipe de apoio para auxiliar o acesso aos serviços judiciários digitais.

Se, em curto prazo, a preocupação dos Tribunais é fazer as adaptações necessárias, impostas pela pandemia, para que os serviços fossem prestados de forma eficiente e sem interrupção; em longo prazo, considerando que as mudanças implantadas não serão simplesmente desconsideradas e passarão a fazer parte das novas rotinas, há que se pensar em novos sistemas judiciais, novas formas de gestão de pessoas e de processos, novas configurações tecnológicas e novo desenho de espaços físicos, sendo todos mais centrados no usuário, menos burocráticos, mais acessíveis, sustentáveis e melhores do que os atuais.

Essa “informalização da justiça”, ainda que enfrente críticas por parte daqueles que consideram que a ruptura com a jurisdição tradicional pode levar à perda de direitos estabelecidos por meio da lógica jurídica liberal, seria a “possibilidade de realização de um tipo mais humano de justiça, adequada às comunidades, visto que criada, também, com a participação delas” (Veronese, 2007, p. 29).

CONCLUSÃO

O poeta italiano Petrarca dizia: “Navegar é preciso, viver não é preciso”¹⁰. Podemos dizer: inovar é preciso, continuar não é preciso. As inovações introduzidas por força da pandemia de Covid-19 e da necessidade de tornar digitais os serviços judiciários para que continuassem a ser oferecidos apesar das restrições do período pandêmico foram inevitáveis. Todavia, mantê-las no período pós-pandêmico é uma escolha que precisa levar em conta as necessidades de todas as camadas da população, sendo o ser humano o foco principal de qualquer mudança ou inovação institucionalizada. Temos que pensar em novas formas de acesso à justiça e na efetiva implantação do Tribunal multiportas como forma de incentivo a meios alternativos de resolução de conflitos, inclusive pela via dos serviços estendidos, tudo sob o controle e a supervisão do Estado.

Não se trata de terceirizar ou privatizar a justiça, entregando o papel de distribuir a justiça a escritórios de mediação, a ONGs ou a igrejas, mas sim de pensar, sistemicamente, e agir em cooperação, usar de maneira humanizada as tecnologias disponíveis, colocar o usuário no centro das preocupações e trazer para a justiça os 25% da população alijados do acesso à Internet, mais todos aqueles que, embora tenham acesso à rede, não dispõem de qualidade de sinal, conhecimentos tecnológicos, equipamentos e informações suficientes para integrarem-se ao sistema formal de justiça transformada em um serviço digital.

Os Tribunais digitais podem ser uma boa opção – só o tempo dirá. Entretanto o tempo já nos mostrou que os meios tradicionais de resolver conflitos, em uso desde o século XIX (Susskind, 2019), sejam eles digitais ou

¹⁰ A frase foi atribuída inicialmente ao general romano Pompeu, que, no século I a.C., dizia: “*Navigare necesse, vivere non est necesse*”. Depois, no século XIV, o poeta italiano Petrarca a adotou.

físicos, também não têm sido suficientemente eficientes. Temos que pensar diferente. O grande desafio é descobrir como.

Em resumo, a pesquisa que vimos até agora sugeriu que algumas – e provavelmente muitas – disputas legais podem de fato ser tratadas remotamente, muitas vezes a um custo mais baixo, de forma mais conveniente, mais rápida e menos combativa do que em nosso sistema tradicional. No entanto, isso deve ser tomado como uma hipótese provisória que devemos desafiar e testar sistematicamente. Para tanto, precisamos coletar mais dados sobre casos reais que foram concluídos remotamente e disponibilizá-los para nossos cientistas sociais, os quais podem avaliar desapassionadamente o que foi alcançado e o que não foi.

Por sua vez, essa avaliação pode formar uma base de decisões informadas sobre o que deve ser preservado, uma vez que o vírus tenha sido eliminado e quais casos devem ser devolvidos aos Tribunais físicos convencionais. Se escolhermos institucionalizar os serviços judiciais digitalizados, isto é, tornar os Tribunais um serviço remoto depois que o vírus for combatido, contemplaremos uma mudança significativa no sistema de justiça que exige profunda reflexão. O sistema atual não é uma opção baseada em evidências que escolhemos conscientemente. É simplesmente onde estamos por força das imposições da pandemia. Podemos escolher se vamos persistir nele ou se vamos navegar em outros mares.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. A. de; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. *Tribunal multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

BACELLAR, R. P. *Juiz servidor, gestor e mediador*. Brasília/DF: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, 2013.

_____. *Mediação e arbitragem*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

CBN. Maringá é eleita a melhor cidade do país para se viver. Curitiba, 2021. Disponível em: <https://cbncuritiba.com/maringa-eleita-melhor-cidade-do-pais-para-se-viver/> amp/. Acesso em: 25 ago. 2021.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. TIC domicílios 2019: principais resultados. Cetic.br/Unesco, 2020. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 10 jul. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Justiça em Números 2020: ano-base 2019. Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2021.

_____. Emenda nº 1, de 31 de janeiro de 2013. Altera os arts. 1º, 2º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 12, 13, 15, 16, 18 e os Anexos I, II, III e IV da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. *Diário da Justiça [do] Conselho Nacional de Justiça*, Brasília/DF, n. 22, p. 2-6, 4 fev. 2013.

_____. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso em 11 jul. 2021.

_____. Resolução nº 219, de 26 de abril de 2016. Dispõe sobre a distribuição de servidores, de cargos em comissão e de funções de confiança nos órgãos do Poder Judiciário de primeiro e segundo grau e dá outras providências. Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça, [2016]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2274>. Acesso em: 26 ago. 2021.

CRESPO, M. H. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: primorando a sombra da lei através da participação do cidadão. In: ALMEIDA, R. A. de; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. *Tribunal multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p. 39-85.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Índice de Desenvolvimento Humano (IDH): Maringá. 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/maringa/pesquisa/37/30255?tipo=ranking>. Acesso em: 25 ago. 2021.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARANÁ. Subprocuradoria-Geral de Justiça para Assuntos de Planejamento Institucional. Comarca – Maringá. Curitiba, 2021. Disponível em: <https://planejamento.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=2134>. Acesso em: 15 jun. 2021.

NUNES, D. Teoria do processo contemporâneo: por um processualismo constitucional democrático. *Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas*, Minas Gerais, p. 13-30, 2008.

SOUSA SANTOS, B. de. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

———. Introdução à sociologia da administração da justiça. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Coimbra, n. 21, p. 11-44, nov. 1986.

———. O Direito e a comunidade: as transformações recentes da natureza do poder do Estado nos países capitalistas avançados. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Coimbra, n. 10, p. 9-40, dez. 1982.

———. *Para uma revolução democrática da justiça*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SUSSKIND, R. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press, 2019.

———. The Future of Courts. *The Practice*, 2020. Disponível em: <https://thepractice.law.harvard.edu/article/the-future-of-courts/>. Acesso em: 6 set. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Projudi – Processo Eletrônico do Judiciário do Paraná, 2021. Disponível em: <https://projudi2.tjpr.jus.br/projudi/>. Acesso em: 15 jun. 2021.

VERONESE, A. Projetos judiciários de acesso à justiça: entre assistência social e serviços legais. *Revista Direito GV* 5, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 13-34, 2007.

WATANABE, K. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHELL, Flávio Luiz, MORAES, Mauricio Zanoide de *Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover*. São Paulo: DPJ, 2005.

———. *Acesso à ordem jurídica justa*. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.