

PROCESSO JUDICIAL ELETRONICO - ACESSO À JUSTIÇA

*Emanoel Tavares Costa**
ematcosta@gmail.com

*Luciana Ortiz Tavares Costa Zanoni***
luortizzanoni@gmail.com

RESUMEN: Este trabajo tiene el objetivo de analizar los efectos que la introducción de medios cibernéticos de registro y movimiento procesual (tecnología de la información) produjeron, producen y producirán en los mecanismos de acceso a los remedios judiciales puestos a disposición de usuarios en general en el Brasil, con énfasis en la atención de las necesidades de las clases sociales menos favorecidas, especialmente a las poblaciones que viven en las calles de las ciudades.

PALABRAS CLAVE: Proceso judicial electrónico, acceso a la justicia, inclusión digital, atendimento a los excluidos, pessoas em situação de rua, gestión innovadora, empatía, construcción participativa.

* **Emanoel Tavares Costa** é advogado, Juiz de Direito do Estado de São Paulo aposentado, mestrando em Ciências Jurídicas Criminais da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Portugal, bacharel em Direito (1ª turma) desde 1973 pela Faculdade de Direito da UNIVEM-Marília-SP-Br.

** **Luciana Ortiz Tavares Costa Zanoni** é Juíza Federal desde 1999 na cidade de São Paulo-SP, Brasil, vice-Diretora do Foro da Justiça Federal do Estado de São Paulo, mestra em Direito Penal pela Faculdade de Direito da Universidade Católica de São Paulo (2002), mestra em Gestão Pública pela Faculdade de Direito da Fundação de Ensino Getúlio Vargas (FGV) de São Paulo (2016), bacharel em Direito desde 1993 pela Faculdade de Direito da UNIVEM-Marília, SP, Brasil.

ELECTRONIC JUDICIAL PROCESS - ACCESS TO JUSTICE

ABSTRACT: The objective of this work is to analyze the effects that the introduction of cybernetic means of registration and procedural movement (information technology) produced, produces and will produce in the mechanisms of access to the judicial remedies made available to users in general in Brazil, with an emphasis on meeting the needs of the less favored social classes, especially the populations living on city streets.

KEYWORDS: Electronic judicial process, Access to justice, Digital inclusion, Assistance to the excluded, Population in street situation, Innovative management, Empathy, Participatory construction.

1. Introdução

Constatando a imensa distância entre os conhecimentos e a prática da informática nos meios populares, preocupou-nos sobretudo o propósito de, analisando o ingresso da população em geral (e dos atores específicos do processo judicial, como sejam autor, réu, advogados, promotores de Justiça, juízes, técnicos de especialidades variadas, servidores públicos do Poder Judiciário, etc) na realidade tecnológica do século XXI, com a introdução da cibernética em todos os meandros da vida em sociedade, visualizar como tal importante novo paradigma

vem sendo absorvido e, mais especificamente, como isso vem ocorrendo na prática rotineira do chamado processo judicial eletrônico (*e-process*) de modo a assegurar mecanismos ágeis de acesso ao sistema judiciário e de solução de conflitos¹.

A metodologia do trabalho consistiu em proceder a pesquisas de levantamentos estatísticos e de estudos específicos sobre como a população vem convivendo com essa nova realidade tecnológica no Brasil, até que ponto ela se entranhou no cotidiano das pessoas; e de como, especificamente no âmbito dos processos judiciais, isso vem sendo enfrentado, discutido e resolvido (ou ficado sem solução). As pesquisas foram feitas através da rede mundial de computadores (*internet*), buscas em sítios eletrônicos (*sites*) de associações e instituições culturais, leitura de livros e textos inseridos em publicações especializadas.

O diagnóstico encontrado revela uma gigantesca soma de problemas a serem solucionados na área específica de que nos ocupamos, a do Poder Judiciário e sua universalização, de modo a ampliar ao máximo possível as possibilidades de atendimento às necessidades das populações, incluindo sobretudo aquelas que ordinariamente não têm acesso à jurisdição, quer por fatores culturais – muitos consideram errôneo acionar a Justiça para sanar a violação de seu direito – seja por outros fatores múltiplos (econômicos, sociais e físicos/psicológicos).

Trabalhando com as perspectivas de evolução que se descortina com a nova realidade tecnológica advinda com a

¹ Relatório da UNCTAD, sigla em inglês da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento, põe o Brasil em quarto lugar no *ranking* mundial de usuários da rede mundial de computadores (Internet), com 120 milhões de pessoas conectadas, 59% da população em geral, sendo 98% da classe A, 69% da classe B, 49% na classe C, 23% das classes D e E. Recuperado de www.m.aasp.org.br.

informática, buscamos encontrar mecanismos de inclusão digital que abarquem não apenas os membros dos estratos sociais mais acessíveis, como o são os componentes da classe média, desde os seus estamentos mais economicamente elevados (denominada no Brasil de classe "A", renda mensal acima de 15 salários mínimos, R\$14.055,00), passando pelos mediamente situados na escada socioeconômica (por aqui chamada de classe "B", com salário médio de R\$ 9.370,00) e atingindo aqueles outros alocados no piso estamental da classe média (vulgarmente cognominada de classe "C", renda mensal média de R\$ 3.748,00), mas englobem também os ordinariamente excluídos (populações rurais iletradas, moradores de periferia das grandes cidades também desprovidos de educação formal e, sobretudo, os moradores de rua, pessoas desarvoradas que, não raramente, perderam seus contatos afetivos, suas ligações familiares, sua documentação pessoal, sua moradia e sua dignidade (classes D e E, renda mensal de até um salário mínimo. R\$ 937,00)².

Dessa maneira, a conclusão do estudo realizado remete-nos a uma perspectiva de readequação ou, se se preferir, de reacomodação de nosso modo de encarar esses tipos de problemas (como se fossem problemas "dos outros" e não nossos), de modo a possibilitar o exercício da inteligência humana na obtenção de resultados melhores, de otimização dos padrões de acesso, atendimento e solução a problemas angustiantes da população em geral, relativamente ao Poder Judiciário, de

² O salário mínimo no Brasil, para 2017, é de R\$ 937,00 (novecentos e trinta e sete reais), correspondente a US\$284,00 (duzentos e oitenta e quatro dólares norteamericanos). Decreto Federal nº 13.152/2015. Cotação do dólar norteamericano a R\$ 3,30 (três reais e trinta centavos).

modo a atender concretamente à promessa constitucional de universalização da Justiça.

Especialmente, julgamos imprescindível que os diversos segmentos de atuação judicial (no Brasil temos uma federação de estados-membros e municípios, mas o segmentos judiciais estão nos níveis federal e estaduais, pois os municípios são desprovidos de segmento judicial próprio), ao pensar na solução dos gargalos e obstáculos que a nova realidade tecnológica do século atual provoca nos sistemas eletrônicos de informação, o façam ouvindo todos os atores do quefazer jurisdicional, não os restringindo a técnicos, operadores de sistemas informáticos, juízes e administradores, mas os estendendo também aos demais servidores públicos envolvidos com a tramitação processual e sobretudo aos usuários, estes a quem a jurisdição é dirigida, organizando para isso fóruns de discussão ou laboratórios de inovação – o rótulo não é relevante – em que problemas e gargalos sejam livremente debatidos e estimulados o encontro e a construção de soluções consensuais.

2. Diagnóstico

Desenvolvemos pesquisas no sentido de diagnosticar a realidade existente no Brasil, que é um país de extensão continental³ e cujos problemas no âmbito do acesso à jurisdição são diferentes conforme o Estado da Federação e, dentro destes, conforme a região, fatores que dificultam sobremaneira

³ O país tem 8,516.000 quilômetros quadrados, com população estimada em 210.000.000 de habitantes em 2016, PIB estimado de 1,8 trilhão USD (www.wikipedia.org).

o encontro de soluções que os minimizem ou solucionem definitivamente.

2.1 Processo judicial eletrônico no Brasil

O processo judicial eletrônico no Brasil iniciou-se no Juizado Especial Federal de São Paulo (JEF/SP) no ano de 2002, coincidindo com a sua implantação, o que permitiu desde o início a implementação de modelo inovador de processamento das demandas. O programa adotado (SISJEF) foi desenvolvido dentro do próprio órgão de informática do Tribunal Regional Federal da 3ª. Região. O número exponencial de processos distribuídos nos primeiros anos (em 10 anos o JEF/SP chegou a 1.500.000 processos) somente pode ser absorvido pela pequena estrutura física e de quadro de servidores e juizes, em razão dos benefícios da informatização.

Ao longo dos anos outros órgãos jurisdicionais foram adotando sistemas informatizados no âmbito de suas jurisdições. Cite-se o desenvolvimento do e-PROC pelo Tribunal Regional Federal da 4ª. Região, e depois o PJe pelo Tribunal Regional Federal da 5ª. Região. Por fim, o TRF da 2ª. Região contratou um sistema denominado APOLO. No âmbito da Justiça estadual, destacamos o programa desenvolvido por empresa contratada denominado e-SAJ (Sistema de Automação da Justiça).

Entretanto, somente a partir de 2009 é que o crescimento de casos novos em formato eletrônico passou a ter uma curva ascendente, chegando na média de todos os ramos de justiça

federal a 70,1% dos processos, o que consiste em 67,7 milhões de casos novos eletrônicos, conforme com a Figura 14.

Figura 53: Série histórica da taxa de congestionamento, do índice de atendimento à demanda e do percentual de processos eletrônicos

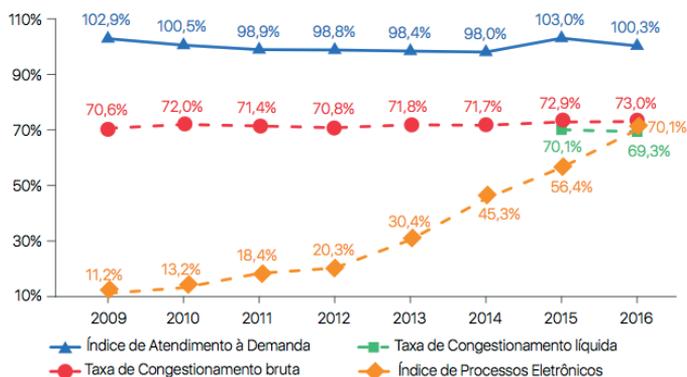


Figura 1. Crescimento de casos novos em formato eletrônico 2016. Adaptado de "Justiça em Números," por Conselho Tribunal de Justiça, 2017. Recuperado de <http://www.tjsp.jus.br/CemporCentoDigital>

Em 2006, foi publicado o marco legal do processo judicial eletrônico no Brasil (Lei Federal nº 11.419/2006), legalizando a adoção da informatização das demandas e disciplinando aspectos processuais daí decorrentes. Destaco que já vigiam as Leis Federais N° 9.800/1999 e 10.259/2001 que, de alguma forma, autorizavam a virtualização dos processos digitais.

⁴ No Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, o maior da América Latina com 360 magistrados de segundo grau, mais de 2.000 de primeiro grau, quase 50 mil servidores, mais de 20 milhões de processos, 331 foros, a informatização teve início em 2006 no chamado Expressinho do Metrô São Bento, na cidade de São Paulo, capital do Estado, com a implantação do SAJ (Sistema de Informatização da Justiça) no Juizado Especial Cível (JEC) e atualmente todo o Judiciário do Estado está informatizado e os novos processos são todos necessariamente eletrônicos. Remanesçam físicos, entretanto, os administrativos e dentre esses, os processos disciplinares (Recuperado de www.tjsp.jus.br/CemporCentoDigital).

Somente em 2011 o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) adotou sistema unificado para todo o Poder Judiciário (PJe). Até então, os diversos ramos de Justiça desenvolveram programas próprios, idealizados pelo *staff* do próprio órgão ou mediante contratação de serviço externo. O fato é que em alguns desses órgãos o processo eletrônico foi aperfeiçoado ao longo dos anos, com destinação de altos investimentos em capacitação e desenvolvimento de programas. Ademais, juízes e servidores aprenderam a trabalhar com o sistema, voltando, depois da dificuldade de seu gerenciamento, para sua zona de conforto. O próprio Conselho Nacional de Justiça adotou sistema informatizado próprio, cuja migração para o novo sistema ocorreu em 2014.

Depois de grandes disputas entre os órgãos para fazer prevalecer seu próprio sistema, adotou-se o PJe, de forma gratuita, com o propósito de unificar a interoperabilidade de processos dos diversos segmentos de justiça. A adoção do PJe passou a ser obrigatória para todos órgãos. Embora o PJe efetivamente tenha sido implementado pela maioria dos órgãos judiciários, ganhou resistência em ramos da justiça que atribuem condição superior a seus próprios sistemas, sobretudo na Justiça Federal da 4ª Região, em que o e-PROC continua a funcionar e a receber apoio de seus usuários. Recentemente, a Presidente do Conselho Nacional de Justiça revogou o normativo que unificava o PJe como programa a ser adotado no Poder Judiciário. Com isso, a Turma Nacional de Uniformização de Jurisprudência dos Juizados Especiais Federais passou a utilizar o e-PROC. Também contribuiu para a obrigatoriedade de adoção do PJe, o fato do

Tribunal de Justiça ter programa diverso, o que compreende o maior acervo de processos da América Latina.

Esse fato representou a nosso ver um retrocesso em termos de gestão do Judiciário no âmbito federal, mas também ao Judiciário como um todo, na medida em que a unidade dos sistemas possibilitaria melhor acesso aos usuários e otimização da interoperabilidade do sistema.

Na prática, a escolha do programado processo judicial eletrônico (PJe) em nível nacional, consubstanciou uma decisão de política pública centralizada, não representativa do desejo da maioria. A construção da política sem assimilação da percepção dos atores envolvidos em sua implementação acarretou maior dificuldade de engajamento e apresenta necessidade de correção de rumo no curso da sua execução, conforme surgem os problemas. Efetivamente, se os usuários dos serviços tivessem participado do processo de decisão política, outro sistema poderia ter sido eleito. Mas o fato é que isto se fez assim, dessa maneira centralizada e imperial e agora é seguir em frente, corrigindo-se o que for necessário.

2.2 O acesso ao sistema judicial e o processo eletrônico no Brasil

Os obstáculos enfrentados pelos profissionais de Direito no Brasil são oceânicos. Há excesso incrível de plataformas diversas em cada unidade da Federação, dificultando ao máximo a atuação de partes, advogados e demais operadores dos sistemas.

Com efeito, existem mais de quarenta plataformas em uso pelos cerca de noventa tribunais brasileiros, incluindo as cortes superiores (STF – Supremo Tribunal Federal, STJ – Superior

Tribunal Federal, STM – Superior Tribunal Militar, TST – Tribunal Superior do Trabalho e TSE – Tribunal Superior Eleitoral, os tribunais federais regionais (TRF), os tribunais regionais do trabalho (TRT), eleitorais (TRE), os tribunais de justiça dos Estados-membros da Federação (TJ), juízos de primeiro grau federais e estaduais, justiças de pequenas causas.

Considerando que os usuários dispõem de três sistemas de navegação (*Mozilla Firefox*, *Google Chrome* e *Internet Explorer*), sempre haverá dúvidas sobre qual empregar para obter a certificação digital e, com isso, acessar o programa digital de cada um de tais estamentos judiciários.

Além disso, para que se tenha uma ideia aproximada das dificuldades que o operador dos diversos sistemas adotados pelo Poder Judiciário enfrenta, veja-se que o STF adota o sistema próprio denominado e-STF, o STJ adota o e-STJ, o TST adota o Pje, o TRF1 adota o Pje/SEI, o TRT2 adota o APOLO, o TRT3 adota o Pje, o TRT4 adota o e-PROC (o TJRS adotava até janeiro o Pje e está desde então migrando para o e-PROC), o TRF5 o Pje. Os tribunais de justiça dos Estados-membros da Federação, em sua maioria, adotam o Pje, alguns, incluindo o maior de todos (TJSP) adotam o e-SAJ e alguns outros desenvolveram sistemas próprios (Amapá o denominado Tucujuris, Goiás o Projudi e no Rio de Janeiro tem-se o Projudi para a área criminal e para a primeira instância e ainda o e-JUD para o Tribunal de Justiça (TJRJ).

Como fica fácil de entrever-se, há uma parafernália imensa a ser enfrentada pelo operador de Direito, nesta floresta amazônica de plataformas digitais, impondo-se a exigência de uniformização a ser proposta, após consulta aos operadores e usuários do sistema, pelo Conselho Nacional de Justiça-CNJ,

órgão com poderes administrativos e disciplinares sobre toda a magistratura federal e dos Estados. Propugna-se, portanto, uma atuação positiva e urgente do referido órgão para uma disciplina geral que amenize as dificuldades existentes no acesso da população ao Poder Judiciário (Grillo, 2017).

Separar advogados, peritos e demais operadores profissionais de atuação jurídica das dificuldades são, desse modo, gigantescas, imagine-se o quanto serão para as populações dos diversos Estados-membros da Federação, especialmente aquelas que vivem longe dos centros urbanos e as que vivem à margem do processo sócioeconômico, até mesmo para formulações mais simples, como o são as reclamações trabalhistas, queixas do consumidor, indenizações de pequeno valor, etc, que podem ser propostas sem advogado (mediante redução a termo pelo servidor público) perante juizados especiais de pequenas causas.

2.3 Gestão do processo eletrônico no Poder Judiciário

Discorreremos acima acerca do desenvolvimento do processo judicial eletrônico no Poder Judiciário brasileiro. Como destacado, o movimento de virtualização dos processos judiciais nasceu de ações construídas no âmbito, inicialmente, dos tribunais federais. Posteriormente, os diversos segmentos de Justiça foram pouco a pouco optando por sistemas existentes, ou buscando soluções caseiras para iniciar seus projetos de informatização do processo judicial.

Portanto, não tivemos um planejamento estratégico de formulação e implantação do processo judicial eletrônico. A dificuldade decorria da inexistência de um órgão do Poder

Judiciário que exercesse as atividades de planejar, coordenar e implementar de modo unificado um sistema único para todos os segmentos de Justiça. O órgão com esse mister, Conselho Nacional de Justiça (CNJ), foi criado no Brasil em 2004⁵, com início das atividades de planejamento em 2009. Mas foi somente em 2011 que o CNJ lançou o Projeto Judicial Eletrônico e a partir de 2014 passou a adotá-lo integralmente, com possibilidade de adoção sem custos pelos diversos órgãos do Judiciário.

A adoção do PJe pelo CNJ, e a disponibilidade de *software* livre para todos os segmentos de justiça, constituiu importante passo para unificação do sistema. Contudo, como já assinalado, a decisão política partiu de cima para baixo, sem diálogo com todos os atores que iriam adotar o sistema, com a agravante de que vários sistemas já estavam em plena operação, com resultados satisfatórios. A escolha do programa PJe sempre foi questionada no Judiciário, sobretudo pelos usuários do e-PROC (TRF4 e TJRS). Essa insatisfação decorre de ausência de participação, justificativa e transparência nos dados utilizados para a decisão política, comuns nas formulações *top down*.

No entanto, em que pese a eterna discussão no sentido de que o PJe não é o melhor sistema, questão reavivada recentemente em razão de pressão para adoção do e-PROC, o fato é que a maioria dos tribunais adotou o PJe, cuja governança é realizada em rede, com participação dos representantes dos tribunais.

Além disso, a uniformidade de sistema informatizado em todo o Judiciário, organizado por meio de rede de governança,

⁵ Órgão administrativo e disciplinar criado pela Emenda Constitucional Nº 45, de 30 de Dezembro de 2004.

tem possibilitado que os núcleos de informática (TI) dos diversos órgãos trabalhem pelo seu aperfeiçoamento, compartilhando com os demais as melhorias, o que racionaliza o gasto público e propicia o aprimoramento do sistema mais rapidamente.

A questão é que a rede de governança não tem chegado ao usuário (jurisdicionado), embora a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) tenha participado desde o início deste processo. Essa ausência de compreensão de quem é o usuário da Justiça gera, certamente, dificuldades de acesso, sobretudo em nosso país, ainda em desenvolvimento, e com inclusão bastante limitada ao sistema digital.

2.4 Identificação das pessoas em situação de rua. Invisibilidade

Há uma grande dificuldade de identificar e quantificar as pessoas que vivem em condições precárias nas grandes cidades, em estado que denominamos vulgarmente como "pessoas em situação de rua". São em regra vindos recentemente de regiões rurais distantes dos centros urbanos (os quais mantêm sua unidade familiar nos primeiros tempos), aliados a um sem-número de pessoas que perderam seus vínculos familiares e seus afetos em razão de inúmeras causas, entre as quais a perda do emprego, o despejo por falta de pagamento de alugueres, o desajuste no seio da família, o alcoolismo e a drogadição, de todas as faixas etárias, desde crianças e adolescentes, até homens e mulheres maduros e idosos; e que se acomodam nos passeios, praças e outros logradouros públicos.

Há, no país, uma política nacional de atendimento à população em situação de rua (Governo Federal, 2008) e desde

o advento do Decreto Federal nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, vêm se desenvolvendo diversas tentativas de formulação de políticas públicas que enfrentem e minimizem essa sofrida realidade socioeconômica brasileira, fruto da imensa desigualdade social aqui existente. Estima-se que até 2015 havia mais de 120.000 (cento e vinte mil) pessoas nessa situação, mas essa população deve ter tido um crescimento exponencial de então para cá; porém com base em dados fornecidos por diversas prefeituras municipais brasileiras (Carvalho, 2016), obtém-se a Figura 2, que se vê a seguir.

TABELA 4
Fonte de informações sobre população em situação de rua por data média de levantamento, número de municípios cobertos e população estimada

Fonte	Cadastro Único	Censo Suas		
		Apenas pesquisas	Apenas levantamentos da equipe municipal	Levantamentos mais pesquisas
Número de municípios	5.570	117	1.807	1.924
População total dos municípios cobertos (2015)	204.440.972	44.121.573	97.264.232	141.385.805
Data do levantamento da população em situação de rua	Set 2015	$\mu = 2013$	$\mu = 2014$	$\mu = 2014$
População total em situação de rua	48.351	35.805	50.402	85.040

Fontes: Censo Suas 2013, 2014 e 2015 (Brasil, 2013; 2014b; 2015b) e Cadastro Único (Brasil, 2015a).
Elaboração do autor.

Em resumo, será utilizado como variável dependente para a estimativa o dado de pesquisas e levantamentos referentes a 1.924 municípios. Estes municípios contêm 69,2% da população total brasileira. Têm-se 85.040 pessoas em situação de rua nestes locais, 41,5% das quais contadas por meio de pesquisa e 58,5%, por meio de levantamento próprio da gestão municipal.

Ao extrapolar os dados dos municípios com estimativa para a totalidade dos municípios brasileiros, considerando apenas a população total do Brasil e a proporção da população residente em municípios sem estimativas (30,8%), obtém-se um total de 122.890 pessoas em situação de rua no Brasil.

$$\text{Total da população em situação de rua} = (85.040/0,692) = 122.890.$$

Figura 2. Tomado de *Estimativa da população em situação de rua no Brasil*, M. Carvalho, 2006, p. 13. Recuperado de http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/26102016td_2246.pdf

Como fica fácil de ser compreendido, para que essa população possa ser atendida em suas necessidades básicas de documentação, saúde, escolaridade, acesso à defesa de seus direitos, o que inclui o de acesso à jurisdição, há muito a ser feito ainda.

3. Novo Modelo

3.1 Paradigma necessário. O serviço público judicial com foco usuário. Empatia. Gestão da Inovação. Laboratório

Vivemos na era do conhecimento e inovação. Entretanto, ainda não ingressamos na era da Nova Gestão Pública, movimento iniciado nos idos de 1980, inicialmente na Inglaterra, Nova Zelândia e depois nos demais países da OCDE, cujo foco principal é o da eficiência do serviço prestado, deslocando a análise do serviço para o resultado. Diversas iniciativas têm levado os órgãos públicos a repensarem o seu serviço e a implementarem técnicas de gestão para aperfeiçoá-lo. No Brasil, a reforma gerencial foi institucionalizada com a Emenda Constitucional nº 19/1998, e no âmbito do Poder Judiciário a partir de 2009, com início dos trabalhos do planejamento estratégico dessa função governamental.

No entanto, atualmente, o serviço público deve ir além, para atender as expectativas do usuário. Para tanto, é preciso conhecê-lo, saber reconhecer suas expectativas, necessidades e sentimentos em relação ao serviço a ser prestado. Esse reconhecimento do outro exige um processo de empatia que

muitas vezes somente é possível experimentando o serviço prestado. O passar pela experiência do próximo leva-nos a compreender com maior profundidade os problemas que impedem o atendimento da expectativa do usuário do serviço.

O receio da crítica faz com que o gestor público evite criar arenas democráticas de percepção do grau de eficiência do seu trabalho, quando na verdade é esse conhecimento que lhe fornecerá subsídios preciosos para o seu aprimoramento.

A gestão da inovação tem esse potencial de construir ações vocacionadas para superação do resultado esperado e desejado pelo cidadão. Além disso, o encontro de resolução de problemas deve ser desenvolvido por técnicas de cocriação, nas quais a construção coletiva de visões multidisciplinares, consistentes nos atores envolvidos com o tema, permite soluções criativas e eficientes. Nenhum talento da organização é desconsiderado, mas todos devem ser valorizados e incentivados, provocando um clima de participação e engajamento nos projetos.

Com base nestes valores, a Justiça Federal de São Paulo instituiu o Programa de Gestão e Inovação-iNovaJusp (<http://www.jfsp.jus.br/inovajusp>), —no qual, além de buscar implementar técnicas de gestão, construiu um laboratório de inovação (iJusplab)— para desenvolvimento de projetos para solução de problemas complexos. Soma-se essa experiência a diversas iniciativas no mundo de construção de espaço que permitam a assimilação constante da inovação pelo sector público (<http://publicsector-map.designforeurope.eu/en/>).

Assim, toda formulação de projetos tecnológicos deve considerar aspectos peculiares de seus usuários. Quando se faz essa leitura da realidade do destinatário do processo judicial

eletrônico surgem questões como, por exemplo, o grau de desenvolvimento do cidadão que será atingido. E isso porque o conhecimento da tecnologia e de seus avanços constantes concentra-se nas classes mais favorecidas. Desconsiderar essa realidade pode levar-se a fechar as portas da Justiça às pessoas que mais dela precisam. O cuidado das técnicas de inovação com o usuário é valor fundamental para novas ações. E é no ambiente do laboratório de inovação, a partir da inteligência coletiva dos atores envolvidos, que se permite fazer esta imersão no novo, sem se distanciar das peculiaridades do usuário.

Com a implementação do processo judicial eletrônico na Justiça Federal de São Paulo, emergiu a necessidade de se repensar todo o fluxo de trabalho. A adoção de tecnologia implica em rever a organização do caminhar processual, sob pena de não aproveitamento do seu potencial. Por isso que toda a mudança está sendo pensada dentro do laboratório de inovação, a fim de que as soluções encontradas considerem as expectativas do cidadão, inclusive das minorias.

3.2 Nova leitura do princípio do acesso à justiça

Em vista disso, e até para atender ao comando constitucional de universalização da jurisdição, requer-se que os órgãos jurisdicionais desenvolvam técnicas de aproximação para com as populações marginalizadas e, por essa razão, excluídas do acesso aos serviços públicos em geral e aos do Poder Judiciário em particular.

Para tanto preconizamos que devam ser criadas equipes multidisciplinares que incluam assistentes sociais, sociólogos,

psicólogos, profissionais de saúde, operadores do Direito (juízes, demais servidores, promotores de Justiça, advogados, etc), reunidos em laboratórios de inovação ou fóruns de debates para análise de obstáculos e gargalos e proposição de soluções consensualizadas.

Tais equipes devem ser instruídas sobre técnicas de aproximação e auscultação das necessidades fundamentais do ser humano com vistas a atender os princípios que norteiam esse específico trabalho, os quais estão delineados no Decreto Federal nº 7.053, de 23 de Dezembro de 2009, já citado, e que são respeito à dignidade da pessoa humana, direito à convivência familiar e comunitária, valorização e respeito à vida e à cidadania, atendimento humanizado e universalizado e respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religião, atentando-se especialmente às pessoas com deficiência física, mental e/ou psicológica (artigo 5º e seus incisos).

Munidos assim de tal instrumental teórico, tais equipes devem auscultar em profundidade as técnicas já existentes ou criar novos mecanismos que identifiquem as necessidades fundamentais dos usuários do serviço público judicial e com eles construirão formas consensuais de integração e facilitação do acesso.

Exemplo dessa atuação voltada para o usuário, cite-se a experiência do Juizado Especial Federal de São Paulo, no qual os processos são exclusivamente eletrônicos. A partir de um caso específico, em que pela terceira vez a mesma parte deixava de comparecer ao Juizado em razão de ausência de comprovante de residência, aprofundou-se no estudo do caso e constatou-

se tratar-se de pessoa em situação de rua. A partir de então, passou-se a implementar projetos vocacionados a solucionar a dificuldade de acesso à justiça por esse específico segmento populacional (são mais de 120.000 as pessoas nessa triste situação).

Nasceu então o Projeto de "Acesso à Justiça às Pessoas em Situação de Rua", posteriormente denominado "GT Rua", consistente em convênio com a Defensoria Pública da União (DPU), que já havia iniciado projeto de atendimento a essa parcela da população junto a casas de acolhimento (Projeto SEFRAN). Com o convênio, a DPU procedia ao primeiro atendimento das pessoas em situação de rua e toda ação decorrente deste atendimento no âmbito da Justiça Federal ganhou procedimento célere, com marcação de perícia no prazo de 15 dias da propositura da ação e julgamento previsto para 30 dias. Também no âmbito recursal, o trâmite foi priorizado para solução rápida do litígio. Por fim, restou superada a questão do comprovante de residência, já que os processos identificados no sistema eletrônico como Projeto SEFRAN, pressupõe o atendimento em locais de acolhimento dessa população e, portanto, sem comprovante de residência. O aumento de casos atendidos foi significativo ao longo dos anos: em 2012 foram registrados 62 processos, em 2013 totalizou 787 casos, em 2014 o número subiu para 1064, em 2015 já com 1.105 processos. Esses casos constituem demandas que não seriam acolhidas, embora com jurisdicionados que mais precisam da Justiça, não fosse o foco na dificuldade do usuário e do trabalho colaborativo.

Em suma, o paradigma antes existente via do qual as elites dirigentes dos serviços públicos em geral discutiam entre si e

deliberavam sobre normas e diretrizes de acesso, impondo-os de cima para baixo, fracassou redondamente e, agora, sob as luzes do século XXI, irrompe novo paradigma, que é o da construção em conjunto de tais diretrizes, normas e mecanismos, de modo que sofram aperfeiçoamentos que possibilitem concretizar a promessa constitucional de universalização do acesso à Justiça, como constante do art. 5º, XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil.

3.3 Processo e procedimentos como instrumento da realização da justiça

Nos dias atuais o processo contencioso, que se definia como sendo o mecanismo de composição de litígios judiciais (qualificados como sendo pretensões resistidas) e que teve o seu apogeu durante o século XX, vem sendo erodido pela eclosão de inúmeros outros procedimentos de pacificação do tecido social rompido por infrações de variado teor.

Assim é que, após o advento da Carta Magna de 5 de outubro de 1988, o número de ações judiciais nos pretórios brasileiros (federais e estaduais) experimentou um aumento substancial, inviabilizando as promessas constitucionais de universalização da Justiça e de resolução rápida dos litígios (duração razoável do processo)⁶.

Por essa razão, avultaram os mecanismos (procedimentos) de autocomposição (como a arbitragem, a mediação e a conciliação), espalhando-se pelo país os centros especializados de conciliação prévia ao ajuizamento de novos processos (Marques, s. f.). A própria lei processual civil introduziu importantes

⁶ Artigo 5.º, inciso LXXVIII da CF/1988, introduzido pela Emenda Constitucional N° 45/2004

inovações que se direcionam à composição dos litígios pelos próprios litigantes. Em variada gama de conflitos e até mesmo no âmbito criminal, como também no trato de infrações cometidas por adolescentes, há o surgimento da chamada Justiça Restaurativa (Carvalho, 2014), via da qual ofendidos e ofensores, vítimas e infratores reúnem-se para estudarem meios consensuais de reparação dos danos causados pela infração.

E é preciso que, sim, isso se faça com cada vez maior amplitude, de modo a que cheguemos, ao final do nosso século atual, com essa questão do acesso à jurisdição plenamente resolvido, com a sua universalização para inclusão de todas as pessoas do universo nacional às garantias, direitos e deveres assegurados pela ordem jurídica.

4. Conclusão

Vimos, ao longo da exposição, as imensas dificuldades com que todos os atores do quefazer judiciário defrontam-se diuturnamente para obter acesso rápido e eficaz à jurisdição com vistas a obter socorro jurídico às violações do que julgam ser seu direito e enfatizamos que, se para advogados, promotores, juízes e servidores do Poder Judiciário muitas vezes a dificuldade se agiganta, para os usuários em geral (destinatários finais da jurisdição) e para aqueles marginalizados do processo socioeconômico do país então se entremostam intransponíveis.

Nessa direção é que concluímos que o Conselho Nacional de Justiça – CNJ precisa urgentemente resolver essa questão da multiplicidade de plataformas digitais entre os vários órgãos em

que se desdobra a nobre missão de dizer o Direito e do navegador a ser utilizado pelo operador.

Porém, preconizamos que essa solução não deve ser buscada imperialmente, da maneira: “tenho dito” e imposta de cima para baixo como ato de império e soberania. Deve, ao reverso, ser o resultado de um consenso a ser buscado em laboratórios de inovação ou outras arenas democráticas nos quais todos – incluindo os usuários do serviço público jurisdicional – tenham liberdade de levantar problemas, discuti-los sem receios, propor soluções e construí-las consensualmente. A não ser assim, permaneceremos por longo tempo a vivenciar as dificuldades presentes nos dias atuais.

Vimos também que com a implementação do processo judicial eletrônico na Justiça Federal de São Paulo, surgiu a necessidade de se repensar todo o fluxo de trabalho. A adoção de tecnologia implicou em rever a organização do desenvolvimento processual, sob pena de um *minus* na eficácia do seu potencial. Por isso que as alterações tidas como necessárias estão sendo pensadas dentro do laboratório de inovação, a fim de que as soluções que venham a ser encontradas considerem não apenas o operadores diretos do mister jurisdicional mas também as expectativas do cidadão, inclusive das minorias.

Relativamente à população de rua, que é como designamos as pessoas que, desprovidas de moradia própria, alugada ou comodada, vivem em praças, passeios e outros logradouros públicos, pensamos que é necessário engendrar um mecanismo de aproximação e envolvimento para o despertar de uma consciência sobre a sua dignidade de seres humanos, providos de direitos e de obrigações para com a sociedade na qual

inseridos, para o que haver-se-á de introduzir e instruir equipes de assistentes sociais, psicólogos e operadores desse mister específico, equipes essas que deverão atuar em consonância com os demais atores do quefazer judicial.

Concluimos que há uma tarefa gigantesca a ser enfrentada pelos atores do Poder Judiciário com vistas a atingir o cânone constitucional da universalização do acesso à Justiça e da duração razoável dos processos (Constituição da República Federativa do Brasil, artigo 5.º, inciso XXXV e LXXVIII), mister este que exigirá a integração multidisciplinar dos saberes jurídico e não jurídicos (sociológico, psicológico, econômico, informático) e um esforço inaudito de busca de mecanismos de inclusão, sempre dentro do paradigma emergido no Século XXI, que é o da cooperação entre todos os intervenientes e o da construção consensual de soluções para os problemas diagnosticados.

Referências

- Agune, R., Gregório, Á., & Neves, A. (2014). *Gestão do Conhecimento e Inovação no setor public. Dá pra fazer*. São Paulo, Brasil: Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional.
- Arretche, M. (2001). *Uma contribuição para fazermos avaliações menos ingénues*. Em Barreira, M. C. R. N. & Carvalho, M. C. B. (orgs.). *Tendências e Perspectivas na Avaliação de Políticas e Programas Sociais*. São Paulo: IEE/PUC. Disponível em http://www.flch.usp.br/dcp/assets/docs/Marta/Arretche_2002.pdf
- Carvalho, M. (2016). *Estimativa da população em situação de rua no Brasil* (Texto para discussão 2246). Recuperado de http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/26102016td_2246.pdf

- Carvalho, L. (24 do novembro do 2014). Justiça Restaurativa: o que é e como funciona. *Conselho Nacional de Justiça*. Recuperado de <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/62272-justica-restaurativa-o-que-e-e-como-funciona>
- Governo Federal. (2008). Política nacional para inclusão social da população em situação de rua. Recuperado de http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao_civel/acoes_afirmativas/Pol.Nacional-Morad.Rua.pdf
- Grillo, B. (2017). Excesso de plataformas de processo eletrônico atrapalha advogados. <https://www.conjur.com.br/2017-out-03/excesso-sistemas-processo-eletronico-atrapalham-advogados>
- Lijphart, A. (2003). *Modelos de Democracia, Desempenho e padrões de governo em 36 países*. Rio de Janeiro, Brasil: Civilização Brasileira.
- Marques, A. (s. f.). Arbitragem, conciliação e mediação: Métodos extrajudiciais efetivos de resolução de conflitos. Recuperado de <https://marq4.jusbrasil.com.br/artigos/363749107/arbitragem-conciliacao-e-mediacao-metodos-extrajudiciais-efetivos-de-resolucao-de-conflitos>
- Mattus, C. (1996). *Adeus, senhor president: governantes governados* (2ª impressão, tradução de Luís Felipe Rodriguez del Riego). São Paulo, Brasil: Fundap.
- OECD. (2008). *Reviews of Regulatory Reform. Brazil: Strengthening governance for growth*. Recuperado de <http://www.oecd.org/brazil/oecdreviewsofregulatoryreform-brazilstrengtheninggovernanceforgrowth.htm>
- Secchi, L. (2010). *Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos*. São Paulo, Brasil: Cengage Learning.
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2012). *Análisis y gestión de políticas públicas* (1ª edição). Barcelona, Espanha.
- Conselho Tribunal de Justiça. (2017). *Justiça em Números*. Recuperado de <http://www.tjsp.jus.br/CemporCentoDigital>