



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

**GISELE AZIN SARRIUNE CAVALCANTE**

**NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS E ACESSO À JUSTIÇA: UMA AVALIAÇÃO  
EXPERIENCIAL DOS ATENDIMENTOS NA FACULDADE DE DIREITO DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ NO PERÍODO DE 2017-2019**

**FORTALEZA**

**2022**

GISELE AZIN SARRIUNE CAVALCANTE

NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS E ACESSO À JUSTIÇA: UMA AVALIAÇÃO  
EXPERIENCIAL DOS ATENDIMENTOS NA FACULDADE DE DIREITO DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ NO PERÍODO DE 2017-2019

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas, da Universidade Federal do Ceará, como requisito à obtenção do título de Mestre em Avaliação de Políticas Públicas. Área de concentração: Políticas Públicas e Mudanças Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Girão Santiago.

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- C364n Cavalcante, Gisele Azin Sarriune.  
Núcleo de Práticas Jurídicas e acesso à justiça: uma avaliação experiencial dos atendimentos na Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará no período de 2017-2019 / Gisele Azin Sarriune Cavalcante. – 2022.  
103 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Ciências Agrárias, Mestrado Profissional em Avaliação de Políticas Públicas, Fortaleza, 2022.  
Orientação: Prof. Dr. Eduardo Girão Santiago.
1. Políticas públicas. 2. Acesso à justiça. 3. Núcleo de Práticas Jurídicas. 4. Modelo experiencial. 5. Experiência dos atendimentos I. Título.

CDD 320.6

---

GISELE AZIN SARRIUNE CAVALCANTE

NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS E ACESSO À JUSTIÇA: UMA AVALIAÇÃO  
EXPERIENCIAL DOS ATENDIMENTOS NA FACULDADE DE DIREITO DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ NO PERÍODO DE 2017-2019

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas da Universidade Federal do Ceará, como requisito à obtenção do título de Mestre em Avaliação de Políticas Públicas. Área de concentração: Políticas Públicas e Mudanças Sociais.

Aprovada em: 19/09/2022.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Eduardo Girão Santiago (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Carlos Américo Leite Moreira  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Sidney Guerra Reginaldo  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Ednir e Arnaud.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus e a Nossa Senhora por me abençoar com sabedoria para nunca desistir de estudar e para concluir este mestrado.

Aos meus pais que estão sempre me apoiando nas minhas lutas diárias.

Aos amigos que conquistei e compartilhei as dores e as alegrias nessa jornada de desafios, Leandro Targino, Maria Pinheiro Pessoa, Gabriela Paulino, Ana Kátia. Agradeço, em especial, à Narjara Pires por acreditar sempre em mim e me ajudar na conclusão do mestrado.

Às minhas amigas e colegas de trabalho da Faculdade de Direito Leunice Vasconcelos, Hymya Fontenele, Andrea Albuquerque e Heloísa Rocha que me apoiaram nessa jornada.

Ao meu orientador Eduardo Girão Santiago por aceitar o convite da minha orientação no momento em que mais precisei. Agradeço por sua paciência e dedicação nessa trajetória.

Aos professores Carlos Américo Leite Moreira e Sidney Guerra Reginaldo, agradeço por aceitarem o convite de estarem presentes na minha banca de qualificação e de defesa final. Agradeço pelo olhar atento e pelos comentários que me impulsionaram a concluir este mestrado.

Ao Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito e a toda a equipe pelo fornecimento dos dados da pesquisa.

Ao professor Maurício Feijó Benevides de Magalhães, Diretor da Faculdade de Direito, por autorizar o fornecimento dos dados da pesquisa.

À Universidade Federal do Ceará (UFC), especialmente ao Mestrado em Avaliação em Políticas Públicas (MAPP), pelos aprendizados e pela oportunidade de acessar um mestrado profissional.

Agradeço a todas as pessoas que contribuíram, diretamente e indiretamente, para a conclusão da minha pesquisa, me incentivando com palavras, participações e gestos.

A realidade é que todos nascemos com predisposição para a coragem, capazes de pequenos e grandes atos corajosos. Todos experimentamos a coragem muitas e muitas vezes ao longo da jornada, mesmo que não tenhamos dado para os nossos atos esse nome. E, quanto mais reconhecemos e treinamos o músculo da coragem, mais forte ele fica. E mais vivos e felizes nos sentimos. (SANTOS, 2021, p. 23).

## RESUMO

O cerne da pesquisa é a política pública de acesso à justiça promovida pelo Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará, por atender cidadãos e cidadãs em condições econômicas desfavoráveis. Dessa maneira, surgiu o interesse de conhecer as diferentes realidades dessas pessoas e avaliar a experiência do atendimento realizado pelo Núcleo de Práticas Jurídicas. Sendo assim, o objetivo geral é avaliar a experiência dos atendimentos realizados no Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará, através da perspectiva dos assistidos, dos servidores, dos professores e dos alunos entre 2017 e 2019. A pesquisa é avaliativa de natureza qualitativa, exploratória e descritiva, tendo-se utilizado o modelo de avaliação de políticas públicas experiencial proposto por Raul P. Lejano, pois englobou novas formas de compreender a realidade da situação real da política e focou no contexto e na experiência. O modelo experiencial contribuiu na compreensão ampla do acesso à justiça desenvolvido dentro do Núcleo de Práticas Jurídicas para observar as experiências vividas, entender a dinâmica e analisar as peculiaridades dos contextos específicos dos atores dessa pesquisa. Sendo assim, a perspectiva metodológica é exploratória, pois envolveu um levantamento bibliográfico e entrevistas semi-estruturadas com os assistidos, os servidores, os professores e os alunos do Núcleo de Práticas Jurídicas. É empírica, pelo profundo mergulho no campo de estudo e pela ampla observação. Para a análise de dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. A pesquisa foi dividida em seis capítulos, sendo que os dois primeiros capítulos tratam da introdução e da explicação do cerne, que é o acesso à justiça, o seu surgimento, seus conceitos e as desigualdades sociais presentes no País. Já o terceiro capítulo irá apresentar o campo da pesquisa, que é o Núcleo de Prática Jurídica na Universidade Federal do Ceará, seu surgimento, seu funcionamento e regulamento. O quarto capítulo vai abordar a avaliação de políticas públicas e a escolha da utilização do modelo experiencial. O penúltimo, o quinto capítulo, mostrará os dados e os resultados das entrevistas com as perspectivas dos assistidos, dos servidores, dos professores e dos alunos, no período de 2017 a 2019. Por fim, o último capítulo, o sexto, trará as conclusões finais da pesquisa. Como resultados esperados, pretende-se identificar as lacunas ou deficiências nos atendimentos e fornecer subsídios capazes de melhorar a qualidade dos atendimentos desenvolvidos no Núcleo de Práticas Jurídicas.



**Palavras chave:** políticas públicas; acesso à justiça; Núcleo de Práticas Jurídicas; modelo experiencial; experiência dos atendimentos.

## ABSTRACT

The core of the research is the public policy of access to justice promoted by the Nucleus of Legal Practices of the Faculty of Law of the Federal University of Ceará, for serving citizens in unfavorable economic conditions. In this way, the interest arose in knowing the different realities of these people and evaluating the experience of the service provided by the Nucleus of Legal Practices. So, the general objective is to evaluate the experience of the services provided at the Legal Practices Center (NPJ) of the Faculty of Law of the Federal University of Ceará, through the perspective of those assisted, servers, teachers and students between 2017 and 2019. The research is qualitative, exploratory and descriptive in nature, using the experiential public policy evaluation model proposed by Raul P. Lejano, as it encompassed new ways of understanding the reality of the real situation of the policy and focused on the context and the experience. The experiential model contributed to the broad understanding of access to justice developed within the Legal Practices Center to observe lived experiences, understand the dynamics and analyze the peculiarities of the specific contexts of the actors in this research. Thus, the methodological perspective is exploratory, as it involved a bibliographic survey and semi-structured interviews with the assisted, the servers, the professors and the students of the Nucleus of Legal Practices. It is empirical, for the deep dive in the field of study and for the wide observation. For data analysis, the content analysis technique was used. The research was divided into six chapters, and the first two chapters deal with the introduction and explanation of the core that is access to justice, its emergence, its concepts and the social inequalities present in the country. The third chapter will present the field of research, which is the Nucleus of Legal Practice at the Federal University of Ceará, its emergence, its operation and regulation. The fourth chapter will address the evaluation of public policies and the choice of using the experiential model. The penultimate, fifth of them, will show data and results of interviews with the perspectives of those assisted, servers, teachers and students, from 2017 to 2019. Finally, the last chapter, the sixth, will bring the final conclusions of the search. As expected results, it is intended to identify gaps or deficiencies in care and provide subsidies capable of improve the quality of services provided by the Legal Practices Center.

**Keywords:** public policies; access to justice; Core of Legal Practices; experiential model; service experience.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	– A entrada do Núcleo de Práticas Jurídicas com escadas e rampa de acesso, que localiza-se no térreo do prédio.....	52
Figura 2	– Recepção do Núcleo de Práticas Jurídicas e parte lateral da recepção.....	53
Figura 3	– Sala dos atendimentos com entrada somente de pessoas autorizadas....	53
Figura 4	– Porta de entrada do Dialogar- Núcleo de Mediação e Conciliação da UFC.....	54
Figura 5	– Parte interior da sala do Dialogar, onde acontece as mediações.....	54
Figura 6	– Sala dos servidores e estagiários.....	55
Figura 7	– Parte final do Núcleo de Práticas Jurídicas.....	55
Figura 8	– Indicação do Núcleo de Práticas Jurídicas.....	77
Figura 9	– Meios de transporte.....	78
Figura 10	– Caixas D'Água.....	78
Figura 11	– Classificação do atendimento.....	83

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Estágio supervisionado I e II.....	60
Quadro 2 – Conceitos similares e pesquisa avaliativa.....	67
Quadro 3 – Modelo Clássico Positivista e a Avaliação em Profundidade.....	68
Quadro 4 – Quadro 4 – Modelo Positivista e Modelo Experiencial	70
Quadro 5 – Roteiro de entrevistas - Assistidos do Núcleo de Práticas Jurídicas	71
Quadro 6 – Roteiro de entrevistas - Servidores do Núcleo de Práticas Jurídicas .....	72
Quadro 7 – Roteiro de entrevistas - Docentes do Núcleo de Práticas Jurídicas	72
Quadro 8 – Roteiro de entrevistas - Discentes da Faculdade de Direito .....	73
Quadro 9 – Assistidos(as) que foram entrevistados .....	75

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEPE	Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão
CES	Câmara de Educação Superior
CNE	Conselho Nacional de Educação
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centros de Referência Especializados de Assistência Social
DECON	Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
NUDEM	Núcleo de Violência Contra a Mulher
NPJ	Núcleo de Práticas Jurídicas
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
PPPs	Projetos Pedagógicos dos Cursos
UFC	Universidade Federal do Ceará

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>INÍCIO DO ACESSO À JUSTIÇA NO MUNDO.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1</b>	<b>Conceito de acesso à Jstiça.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2</b>	<b>Declaração Universal dos Direitos do Homem e o acesso à Justiça..</b>	<b>30</b>
<b>2.3</b>	<b>O acesso à justiça nas Constituições Federais brasileiras.....</b>	<b>31</b>
<b>2.4</b>	<b>Acesso à justiça na Constituição Federal de 1988.....</b>	<b>37</b>
<b>2.5</b>	<b>Das conquistas da Constituição de 1988 ao Governo Jair Bolsonaro 2019 a 2021.....</b>	<b>40</b>
<b>2.6</b>	<b>A influência da desigualdade social no Brasil.....</b>	<b>43</b>
<b>2.7</b>	<b>Outras desigualdades sociais.....</b>	<b>49</b>
<b>3</b>	<b>O NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ.....</b>	<b>52</b>
<b>3.1</b>	<b>Funcionamento.....</b>	<b>58</b>
<b>3.2</b>	<b>Regulamento do Núcleo de Práticas Jurídicas.....</b>	<b>59</b>
<b>4</b>	<b>AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>4.1</b>	<b>Surgimento da avaliação em políticas públicas.....</b>	<b>63</b>
<b>4.2</b>	<b>Modelo Experiencial de Lejano.....</b>	<b>68</b>
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS DA PESQUISA DE CAMPO.....</b>	<b>74</b>
<b>5.1</b>	<b>Assistidos(as).....</b>	<b>74</b>
<b>5.2</b>	<b>Caracterização dos dados sócio-demográficos e ocupacionais dos participantes.....</b>	<b>75</b>
<b>5.3</b>	<b>Apresentação e discussão dos dados relativos às demais partes dos questionários.....</b>	<b>76</b>
<b>5.4</b>	<b>Servidores do Núcleo de Práticas Jurídicas.....</b>	<b>84</b>
<b>5.5</b>	<b>Docentes.....</b>	<b>89</b>
<b>5.6</b>	<b>Discentes.....</b>	<b>93</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>95</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>101</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa envolveu o Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará (UFC). Por ser servidora pública da UFC desde o ano de 2014, lotada na Faculdade de Direito, mais especificamente no Departamento de Direito Processual, e por ter ingressado no Mestrado Profissional de Avaliação em Políticas Públicas da UFC (MAPP), realizei uma pesquisa avaliativa, focada na política pública de acesso à justiça.

O intuito da pesquisa foi avaliar a experiência dos atendimentos realizados no Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará, através da perspectiva dos assistidos, dos servidores, dos professores e dos alunos entre 2017 e 2019, visando melhorar a qualidade dos atendimentos desenvolvidos no Núcleo de Práticas Jurídicas.

Nunca foi realizada uma pesquisa dentro do Núcleo com essa preocupação de analisar a ótica dos assistidos, dos servidores, dos docentes, dos discentes em relação aos atendimentos desenvolvidos no Núcleo de Práticas Jurídicas. Essa pesquisa se tornou mais rica, quando reuniu todos os discursos dos atores dessa pesquisa.

O campo da pesquisa foi o Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ), que é um instrumento de acesso à justiça, pois viabiliza a garantia constitucional da assistência jurídica gratuita prestada aos necessitados. A linha de pesquisa escolhida para essa pesquisa foi a de “Políticas Públicas e Mudanças Sociais”, já que busquei conhecer as mudanças sociais, nas vidas dos assistidos com a política pública de acesso à justiça, suas vulnerabilidades econômicas e familiares.

O Núcleo de Práticas Jurídicas é vinculado à Coordenação de Graduação da Faculdade de Direito da UFC, sendo esse o órgão responsável por promover e coordenar as atividades das disciplinas de Estágio Supervisionado de Prática Jurídica, em obediência à Resolução CNE/CES nº 09, de 29 de setembro de 2004 (BRASIL, 2004). Esse Núcleo possui uma relevante função social de atender os cidadãos e cidadãs em parceria com a Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará.

Dessa forma, a assistência jurídica gratuita é desenvolvida dentro Núcleo de Práticas Jurídicas, que promove a interdependência entre os assistidos e os alunos do curso de Direito. Assim, os alunos aprendem e ensinam mutuamente, gerando um amplo exercício da prática da cidadania. Essa dinâmica proporciona aos alunos o

contato direto com as graves questões da sociedade, que envolvem as realidades dos assistidos das comunidades e fornece um retorno à sociedade nas suas necessidades jurídicas.

Sendo assim, o Núcleo age em duas vertentes essenciais, sendo uma voltada para a função acadêmica, focada no eixo prático dos alunos do curso de Direito, e a outra focada em sua função social, tendo em vista que contribui para o acesso à justiça aos hipossuficientes<sup>1</sup>.

Porém, muita coisa mudou durante a pandemia de Coronavírus, visto que o Núcleo de Práticas Jurídicas não recebeu novos atendimentos e não realizou atendimento presencial durante o ano de 2020 e 2021.

O serviço do Núcleo de Práticas Jurídicas foi realizado nesse período pandêmico de forma remota, via e-mail e *whatsapp*, envolvendo os discentes, os docentes, os servidores e os assistidos para dar continuidade aos atendimentos dos casos cadastrados em 2019, que estavam pendentes de soluções. Todavia, no dia 12 de fevereiro de 2021, o site da UFC publicou a notícia de que o Núcleo de Práticas Jurídicas havia aberto inscrições para novos atendimentos de assistência jurídica gratuita em formato virtual.

As novas inscrições foram feitas de forma on-line, através do preenchimento de um formulário de solicitação de agendamento de reunião virtual de atendimento inicial, e foram disponibilizadas 30 vagas. Os encontros aconteceram por meio da plataforma *Google Meet*. Durante o processo, duas pessoas não haviam entendido como funcionava o *Google Meet*. Em seguida, o NPJ enviou um e-mail explicando o acesso e eles conseguiram utilizar a plataforma. Todos conseguiram ser atendidos remotamente.

Destarte, no ano de 2020, no momento em que iniciaria a pesquisa em campo, não foi possível acompanhar presencialmente os atendimentos dos assistidos no Núcleo de Práticas Jurídicas como observadora participante.

Entretanto, com a abertura dos atendimentos remotos, enviamos uma solicitação de participação ao coordenador do Núcleo de Práticas Jurídicas, professor Emmanuel Furtado Filho, para ser uma observadora ouvinte nos primeiros atendimentos remotos realizados, nos dias 01, 02 e 03 de março de 2021; segunda-

---

<sup>1</sup> De acordo com o Dicionário Oxford Languages (2022), hipossuficiente significa um termo jurídico, diz-se de ou pessoa de poucos recursos econômicos, que não é autossuficiente.



feira, no período da tarde; terça-feira, no período da manhã e tarde; e, na quarta-feira, somente pela manhã, com professores, alunos e assistidos.

Dessa forma, o coordenador autorizou a minha participação e, além disso, pedi a permissão dos professores envolvidos para participar dos atendimentos. No total, participei de oito atendimentos remotos através da plataforma do *Google Meet*. Observei que todas as pessoas assistidas que participaram eram mulheres, a maioria com filhos, mostrando a prevalência do gênero feminino na busca pelo atendimento de acesso à justiça no Núcleo de Práticas Jurídicas.

Percebi que o acesso à internet fluiu para todos os participantes, não houve falha na conexão em nenhum momento, revelando a eficiência do atendimento remoto. Uma das pessoas atendidas remotamente comentou que se sentia muito feliz pelo Núcleo de Práticas Jurídicas estar atuando de forma remota e podendo atender as pessoas.

As mulheres assistidas, nesse período de observação, tinham perfis variáveis, por exemplo, uma delas tinha 21 anos, era estudante e solicitava a demanda de alimentos ao seu pai; outra assistida tinha como profissão vendedora, mas estava desempregada atualmente, e sua demanda era de divórcio, guarda e alimentos. Outra tinha idade de 53 anos, 4 filhos e apresentava a demanda de alimentos; outra tinha 54 anos e dona de casa com demanda de usucapião; outra com 58 anos e doméstica.

Eram moradoras de bairros diversos, como Antônio Bezerra, Jardim Guanabara, Pici e Jockey Clube. Duas assistidas tinham demandas criminais e previdenciárias, mas o Núcleo de Práticas Jurídicas não atende esses assuntos e apenas aconselhou juridicamente essas mulheres, pois o único convênio existente é com a Defensoria Pública do Estado do Ceará.

Após a participação nesses atendimentos, comecei a reunir na mente todos aqueles atendimentos da semana, fiquei a refletir e percebi que para essas pessoas chegarem até aquele momento e terem suas demandas atendidas, elas precisavam antes contar a sua história, suas vivências, suas particularidades, seus traumas, as violências sofridas, seus medos para pessoas que nunca tinham visto antes.

Nesse momento, lembrei da fala de uma das mulheres, que tinha buscado o Núcleo de Práticas Jurídicas com a demanda de alimentos. Ela perguntou durante o atendimento se poderia voltar atrás na abertura do pedido, visto que tinha medo de ser ameaçada pelo ex-companheiro. Ela dizia sentir-se sem apoio, pois o ex-companheiro já havia batido nela.

Nesse momento, pensei como talvez fosse difícil estar ali na frente de algumas pessoas compartilhando relatos da vida pessoal, íntimos, para pessoas até então desconhecidas. Observei que algumas pessoas chegam ao Núcleo de Práticas Jurídicas sentindo-se perdidas, confusas e precisando de um apoio, um aconselhamento para tirar suas dúvidas.

Verifiquei que no Núcleo de Práticas Jurídicas não existia atendimento psicológico para os assistidos, a despeito de ter uma sala para esse fim, mas não havia psicólogo(a) para realizar essa atividade.

Assim como também não existe no NPJ o apoio de profissionais da área da Assistência Social, uma vez que poderiam contribuir na investigação da vida social do assistido, dando melhores condições no atendimento realizado pelos discentes e docentes, pois haveria um acompanhamento no campo social.

Além disso, perguntei para uma servidora do Núcleo se eles faziam alguma avaliação no pós-atendimento dos assistidos. Ela respondeu que na época do atendimento presencial havia apenas uma caixinha de sugestões. Indaguei se eles escreviam alguma coisa e ela afirmou que não lembrava.

Naquele momento, descobri que não havia uma pesquisa para avaliar o atendimento pela ótica do assistido. E mesmo no período do atendimento on-line, continuava sem existir esse tipo de pesquisa. Isso revela que o Núcleo de Práticas Jurídicas não verifica com o assistido como foi o atendimento, se tem alguma crítica, se tem alguma sugestão, se sentiu falta de algum serviço ou se quer elogiar alguém.

Portanto, o objetivo geral dessa pesquisa é avaliar a experiência dos atendimentos pela perspectiva dos assistidos, dos professores, dos servidores e dos alunos. É necessário ouvir a ótica de cada um desses atores da pesquisa para avaliar a qualidade do atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas. Queremos descobrir como os assistidos chegaram até o Núcleo, os obstáculos, a importância do atendimento na vida deles, os impactos positivos, o contexto em que vivem, quem são essas pessoas.

Então, surgiu a ideia de conhecer as diferentes realidades dessas pessoas e avaliar a qualidade do atendimento aos assistidos, já que o Núcleo de Práticas Jurídicas se propõe a oferecer uma política pública de acesso à justiça às pessoas em condições econômicas desfavoráveis.

A partir dessa ideia, outras questões surgiram, como, por exemplo: será que todas as dúvidas dos assistidos são esclarecidas durante o atendimento? Será que a

comunicação utilizada no atendimento é clara e compreensível para os assistidos? Será que eles sentem que realmente são ouvidos? Se sentem apoiados? Sentem-se à vontade para falar durante o atendimento? Quais os impactos na vida deles depois da realização do atendimento?

Sendo assim, como desdobramento do objetivo geral da pesquisa, podemos elencar os seguintes objetivos específicos:

- Examinar o processo de comunicação e operação do Núcleo de Práticas Jurídicas com os assistidos, desde o atendimento inicial até as orientações finais sobre os temas jurídicos apresentados, se é feito de forma clara, objetiva e compreensível;
- Conhecer os obstáculos dos atendimentos no Núcleo de Práticas Jurídicas na perspectiva dos assistidos, dos servidores, dos alunos e dos professores;
- Descobrir as possíveis melhorias para os atendimentos na perspectiva dos assistidos, dos servidores, dos alunos e dos professores;
- Investigar se existe uma preocupação com a realidade dos assistidos;

Em relação aos procedimentos metodológicos, a abordagem utilizada na pesquisa foi a qualitativa, a descritiva e a interpretativa, pois a pesquisa descritiva envolve a descrição das características de determinada população, como distribuição por idade, sexo, nível de escolaridade e também levanta opiniões, atitudes de uma população (GIL, 2002).

Além disso, a abordagem da pesquisa foi exploratória que, de acordo com Gil (2002), tem o objetivo de proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.

A coleta de dados envolveu como dados primários, as entrevistas semi estruturadas com os assistidos, com os servidores, com os professores e com os alunos, que tiveram experiências no atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas da Universidade Federal do Ceará, no período de 2017 a 2019. Como dados secundários, envolveu o levantamento bibliográfico e os documentos institucionais. A pesquisa buscou menos quantidade de casos e mais profundidade nas análises.

Nesse recorte de tempo, os atores considerados pela pesquisa foram aqueles que já percorreram por todas as fases do atendimento no Núcleo de Práticas Jurídicas.

Em se tratando da análise dos dados, o recurso da análise de conteúdo foi essencial para a pesquisa qualitativa, já que a análise foi realizada desmembrando o texto em unidades e por isso a “[...] investigação dos temas ou análise temática é rápida e eficaz para se aplicar a discursos diretos e simples.” (BARDIN, 2016, p. 201).

Dessa maneira, para analisar e observar melhor essas experiências vividas entre os atores com a política pública de acesso à justiça, utilizei, como linha metodológica da pesquisa, o modelo experiencial de avaliação de Raul P. Lejano, pois tem como objetivo “[...] desenvolver novos rumos para análises que explicitamente trazem o contexto, a experiência e a complexidade de volta à análise.” (LEJANO, 2012, p. 13). É uma análise da política na qual o contexto, onde a política acontece, interfere no seu exercício, e não apenas no seu texto.

Lejano (2012) afirma que o modelo experiencial engloba novas formas de compreender a realidade e analisa a política do campo focando no contexto e na experiência. É uma análise que vai além dos dados estatísticos, que direciona o olhar para os pormenores da situação, para o cotidiano através de novas perspectivas e ângulos.

Para fundamentar a pesquisa, tomou-se como base para a reflexão as concepções contidas no livro “Sobre o autoritarismo brasileiro”, da autora Lilia Moritz Schwarcz, historiadora e antropóloga, para auxiliar na compreensão do contexto social do Brasil. Como também os autores Mauro Cappelletti e Bryant Garth com o livro clássico “Acesso à Justiça”, que apresentou as concepções tradicionais de acesso à justiça e seus obstáculos.

Nesse mesmo diapasão, buscou-se a contribuição de Boaventura de Sousa Santos, sociólogo, que propõe uma revolução democrática da justiça, como sendo uma nova concepção do acesso ao direito e à justiça, além de pensar a educação jurídica influenciada pela educação cidadã (SANTOS, 2011).

Dessa maneira, a realização da pesquisa avaliativa sobre o Núcleo de Práticas Jurídicas se revestiu de importância, pois buscou mostrar a força que possui ao defender os direitos do povo e fornecer acesso à justiça. Além do mais, mostrou as lacunas, as deficiências em seu modelo operacional e revelou pontos interessantes passíveis de melhoramentos.

Assim, este trabalho analítico forneceu subsídios capazes de ampliar e consolidar as ações do NPJ, alçando-o à condição de uma política pública mais efetiva de acesso à justiça aos necessitados.

## 2 INÍCIO DO ACESSO À JUSTIÇA NO MUNDO

Nos tempos da organização social do tipo tribal, o acesso à justiça era gratuito, visto que existia uma natural precariedade e simplicidade na organização, pois a autoridade do chefe centralizava todo o poder. A primeira legislação, escrita em 1772 a.C, que incluiu um resquício de proteção aos necessitados, concedia uma garantia especial a certas pessoas decorrente da condição econômica inferior, como as viúvas e órfãos (SILVA, 2006).

Ainda que não houvesse uma estrutura organizada do acesso à justiça, alguns países já designavam profissionais jurídicos para cuidar daqueles que não possuíam condições de pagar um advogado, proporcionando uma assistência jurídica aos mais necessitados da sociedade como órfãos, viúvas e pobres.

Segundo Silva (2006), durante o período das leis de Sólon, existia a *triobolon*, quantia paga aos magistrados pelas partes envolvidas no conflito jurídico, que caracterizava uma fonte de suporte do órgão jurisdicional. Em Atenas, é possível encontrar sinais de normas de proteção aos necessitados cuja assistência judiciária era amparada no seguinte princípio “Todo ofendido deve encontrar defensor e meios de defesa.” (SILVA, 2006, p. 13).

Já na Grécia, existia uma instituição na qual eram nomeados, anualmente, dez advogados para defenderem os pobres perante os tribunais cíveis e criminais. Em relação a Roma, também existiu um instituto semelhante que fundamentou o princípio da igualdade perante a lei, de dar advogado a quem não possuísse condições de pagar com suas próprias posses.

Passadas algumas gerações, com o surgimento do Cristianismo, o fundamento da caridade acentuou-se e incorporou a profunda proteção especial aos pobres à mentalidade do povo cristão na ideologia da sociedade, sugerindo a gratuidade do patrocínio dos economicamente desfavoráveis nos processos.

Como mostra o trecho da legislação francesa do século XIII, sob o reinado de Luís IX : “[...] o advogado seja, em caso de necessidade, encarregado *ex officio* da defesa dos indigentes, das viúvas e dos órfãos.” (SILVA, 2006, p. 49). E o trecho escrito sob o reinado de Carlos IV: “Todos os advogados e procuradores, na sede dos tribunais, ajudassem, gratuitamente, com seus ministérios, os pobres que tivessem aí, qualquer processo.” (SILVA, 2006, p. 49).

Da mesma forma aconteceu nos Estados Sardos na Itália, pois criaram uma regulamentação, que traduzia a assistência jurídica em: “[...] instituir-se junto a cada jurisdição, um advogado e um solicitador dos pobres, incumbidos de defendê-los e fiscalizar as prisões, pagos pelo estado e considerados funcionários públicos.” (SILVA, 2006, p. 49-50).

A partir da Revolução Francesa, a normatização da assistência judiciária foi fomentada com o progresso das ideias propagadas de liberdade, igualdade e fraternidade. No início do século XVII, sob o poder de Henrique IV, o Conselho do Estado Francês redigiu o seguinte texto do decreto:

Que em todos os Tribunais fossem instituídos advogados e procuradores para os pobres, viúvas e órfãos, os quais seriam escolhidos entre os mais capazes e honestos, e exerceriam suas funções sem retribuição alguma, não podendo mesmo receber qualquer coisa dos seus constituintes, sob pena de concussão, tendo de contentar-se, apenas, com os salários, dons e prerrogativas que Sua Majestade houvesse por bem conceder-lhe. (SILVA, 2006, p. 72-73).

O trecho do decreto mostra a preocupação e o cuidado de destinar aos pobres, às viúvas e aos órfãos, advogados e procuradores para atendê-los sem custo algum, proibindo o recebimento de qualquer valor, pois já recebiam os seus salários. Em 1648, o estado americano de Massachusetts publicou o *Livro das Leis e Liberdades Gerais* contendo um Plano de Assistência legal aos Pobres, baseado na prática inglesa do século XVII.

Portanto, entende-se que toda a atuação de assistência era prestada como uma forma de caridade, na verdade, não havia qualquer imposição legal que a tornasse compulsória e assim os advogados defendiam as pessoas em condições econômicas inferiores sem cobrar honorários e aos juízes sem custas.

É possível notar que a assistência jurídica era dada em forma de benefício ao indivíduo que, destituído de recursos financeiros, tinha a isenção de custas e emolumentos nos processos. Nesse momento, ainda não era um dever do Estado prestar essa assistência judiciária de forma gratuita e não tinha a obrigação de garantir a todos os cidadãos o acesso à justiça.

## **2.1 Conceito de acesso à Justiça**

A definição de acesso à justiça conforme palavras de Cappelletti e Garth (1988):

A expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado que, primeiro, deve ser realmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. [...] O “acesso” não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estado pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 3-5).

Percebe-se que não é fácil encontrar uma única definição para o acesso à justiça, mas é necessário que possibilite, para as pessoas, a chance de lutarem pelos seus direitos e que deve ser acessível a todos. “Uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo.” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8).

Os autores acima referidos expõem as constantes transformações que ocorreram na sociedade em relação ao acesso à justiça e mostram que, historicamente, o acesso à justiça era basicamente o direito formal do indivíduo de propor ou contestar uma ação. Não havia preocupação nenhuma do Estado em relação à capacidade efetiva de o indivíduo utilizar plenamente a justiça. Na prática, o Estado tinha uma posição passiva, quando se tratava de reconhecer direitos e defendê-los corretamente.

A obra de Cappelletti e Garth (1988) foi baseada em um projeto denominado *Projeto de Florença*. Esse projeto tinha o objetivo de estudar, sob um enfoque multidisciplinar, temas relevantes como repensar o conceito do acesso à justiça, analisar os obstáculos que o impediam materialmente e sugerir soluções que importem a superação desses obstáculos.

Os autores reuniram estudos empíricos para retratar os entraves do acesso à justiça em três ondas renovatórias. A primeira onda foi a inclusão da assistência judiciária para as pessoas de baixa renda, a segunda onda foi para a representação jurídica para os interesses “difusos” na área de proteção ambiental e do consumidor e a terceira onda foi o enfoque de acesso à justiça.

É essencial comentar sobre a primeira onda renovatória, pois foi referente à assistência judiciária para proporcionar serviços jurídicos aos pobres. Essa onda representou os primeiros esforços para incrementar o acesso à justiça nos países ocidentais.

Para que essa assistência ocorresse era essencial o suporte de um advogado particular para ajuizar uma ação e para traduzir as leis para as pessoas. Isto posto, esses advogados particulares prestavam essa assistência judiciária sem nenhuma contraprestação, era em forma de caridade a realização do trabalho. Portanto eram ineficientes, pois não tinham nenhuma ação positiva do Estado para apoiar essa assistência.

Em consequência disso, começaram a acontecer algumas reformas nos países europeus que geraram melhoramentos nesse sistema. O fato foi a substituição do serviço gratuito do advogado particular por um suporte de remuneração pelo Estado aos advogados que fornecessem assistência judiciária.

Um exemplo da realização dessa reforma foi a criação do Sistema Judicare nos países da Áustria, Inglaterra, Holanda, França e Alemanha ocidental. Esse sistema tinha a finalidade de possibilitar aos litigantes de baixa renda a mesma representação caso pudessem pagar um advogado. Além disso, os advogados particulares são pagos pelo Estado e a assistência judiciária é determinada como um direito para todas as pessoas que se enquadram de acordo com a lei (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Outro exemplo dessa reforma foi a remuneração do advogado pelos cofres públicos. Nesse modelo de assistência judiciária, os serviços são prestados por advogados pagos pelo governo e dispostos a promover os interesses das pessoas de baixa renda enquanto classe em escritórios de vizinhança. Eram localizados dentro das comunidades em pequenas proporções para diminuir as distâncias e as barreiras de classe (CAPPELLETTI; GARTH, 1988)

Com esses estudos, a temática de acesso à justiça ficou em evidência no âmbito jurídico mundial e trouxe bastante relevância para o estudo do direito processual em diversos países. A partir da obra de Cappelletti e Garth (1988), o acesso à justiça recebeu um forte embasamento para que fosse reconhecido como direito fundamental nos mais diversos arcabouços jurídicos, inclusive no brasileiro.

Além disto, os autores inspiraram o desejo de tornar efetivos os direitos do cidadão comum e não que continuassem meramente simbólicos. O direito ao acesso à proteção judicial era formal, mas não efetivo. Sendo assim, durante os séculos XVIII e XIX, nos quais predominou o estado liberal burguês, vigorava para solução dos litígios civis, a filosofia individualista dos direitos.



O Estado não era responsável pelo fornecimento desse acesso à justiça na época, permanecia passivo, distante das preocupações reais da maioria da população e quem não possuísse recursos para pagar os custos ficava sem o acesso.

Porém, de acordo com Cappelletti e Garth (1988), a sociedade estava em transformação e à medida que as sociedades do *laissez-faire* começaram a se expandir, o conceito de direitos humanos também se ampliou e passou a sofrer uma transformação profunda. As ações e os relacionamentos das sociedades modernas foram se aproximando da visão coletiva dos direitos.

Em seguida, a sociedade foi conquistando direitos através das Constituições e percebendo a necessidade da presença de um Estado ativo. Entre esses direitos garantidos nas modernas constituições, os autores em destaque, afirmam que estão: os direitos ao trabalho, à saúde, à segurança material e à educação. Dessa maneira, para se ter acesso a esses direitos sociais, era necessária uma atuação positiva do Estado para assegurar o gozo desses direitos sociais básicos.

Isso foi potencializado com as reformas do Welfare State, pois, dessa maneira, o direito ao acesso efetivo à justiça ganhou maior destaque e buscou suprir os indivíduos de novos direitos substantivos em sua qualidade de consumidores, locatários, empregados e, mesmo, cidadãos.

Com a chegada efetiva do Welfare State, que pode ser traduzido como Estado de bem-estar social ou Estado-providência, ou Estado social, o Estado passou a desenvolver a promoção social, passou a regulamentar toda a vida e saúde social, política e econômica do país. São as chamadas prestações positivas do Estado, em que se inclui gratuidade e universalidade do acesso à educação, à assistência médica, ao auxílio ao desempregado e à aposentadoria.

Sendo assim, a riqueza das pesquisas de Cappelletti e Garth (1988), possibilitaram o acesso à justiça, ser percebido como o principal instrumento para a luta pela igualdade material e, portanto, para a inclusão social, que busca garantir os direitos do povo e não apenas proclamar sem uma efetividade dos direitos inseridos num sistema jurídico moderno e igualitário. A respeito do conceito de acesso à justiça, Boaventura de Sousa Santos diz:

O tema do acesso à justiça é aquele que mais directamente equaciona as relações entre o processo civil e a justiça social, entre igualdade jurídico formal e desigualdade sócio-econômica. No âmbito da justiça civil, muito mais propriamente do que no da justiça penal, pode falar-se de procura, real ou potencial, da justiça. Uma vez definidas as suas características internas e

medido o seu âmbito em termos quantitativos, é possível compará-la com a oferta da justiça produzida pelo Estado. Não se trata de um problema novo. No princípio do século, tanto na Áustria como na Alemanha, foram frequentes denúncias da discrepância entre a procura e a oferta da justiça e foram várias as tentativas para a minimizar, quer por parte do Estado [...], quer por parte dos interesses organizados das classes sociais mais débeis [...]. Foi, no entanto, no pós-guerra que esta questão explodiu. Por um lado, a consagração constitucional dos novos direitos económicos e sociais e a sua expansão paralela à do Estado de bem estar transformou o direito ao acesso efectivo à justiça num direito charneira, um direito cuja denegação acarretaria a de todos os demais. Uma vez destituídos de mecanismos que fizessem impor o seu respeito, os novos direitos sociais e económicos passariam a meras declarações políticas, de conteúdo e função mistificadores. (SANTOS, 1986, p. 18).

O acesso à justiça passou a ser um direito fundamental essencial a partir do surgimento dos direitos sociais, económicos presentes nas constituições e do desenvolvimento do Welfare State e a sua denegação afetaria o alcance dos demais direitos para a sociedade.

Boaventura de Sousa Santos traz uma abordagem atual, democrática e inovadora do conceito de acesso à justiça no século XXI, uma vez que contextualiza as concepções de crise da Justiça e as propostas de reforma judicial. “A revolução democrática do direito e da justiça só faz verdadeiramente sentido no âmbito de uma revolução mais ampla que inclua a democratização do Estado e da sociedade.” (SANTOS, 2011, p. 16).

Santos (2011) alerta para a importância da permanência da democracia e para a continuação do direito nesse sistema afirmando que “[...] começo por chamar a atenção para o fato de o direito, para ser exercido democraticamente, ter de assentar numa cultura democrática, tanto mais preciosa quanto mais difíceis são as condições em que ela se constrói.” (SANTOS, 2011, p. 16)

Na análise do autor acima, as sociedades estão com o passar do tempo mais desiguais, as populações pobres são as mais afetadas e isso se reflete nos índices de desenvolvimento, dado que os países que apresentam menor desenvolvimento humano tendem a ter também uma maior desigualdade social.

O autor complementa afirmando que “A frustração sistemática das expectativas democráticas pode levar à desistência da democracia e, com isso, à desistência da crença no papel do direito na construção da democracia” (SANTOS, 2011, p. 16).

Isto posto, a população pobre se percebe cada vez mais sendo excluída, mas apesar disso insiste em resistir e a ser ouvida, como confirma o autor: “[...] os

cidadãos, especialmente as classes populares, têm consciência de que as desigualdades não são um dado adquirido, traduzem-se em injustiças e, conseqüentemente, na violação dos seus direitos.” (SANTOS, 2011, p. 17).

Santos (2011) afirma que no Brasil a Constituição de 1988 foi um símbolo da redemocratização brasileira, que ampliou o rol de direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e, além desses direitos, incluiu também os direitos do meio-ambiente, de qualidade de vida e direitos do consumidor. Entretanto continua sem ser um Estado-providência denso com políticas sociais seletivas.

Dessa forma, o rol de direitos foi ampliado, mas a execução muito deficiente ou inexistente das políticas sociais e isso gerou motivo para a procura dos tribunais. Para Santos (2011), o que justifica o protagonismo dos tribunais foi o desmantelamento do Estado intervencionista, com a não implantação no Brasil do Modelo Social Europeu, que possuía políticas sociais muito fortes e com a predominância do modelo Neoliberal norte-americano, que enfraqueceu o Estado social.

Conseqüentemente, isso provocou um grande aumento da procura dos tribunais, a partir do modelo neoliberal, com a aplicação de regras de mercado e contratos privados que exigiam eficiência, efetividade do judiciário para trazer estabilidade aos negócios; a partir da precarização dos direitos econômicos e sociais com o desmantelamento do Estado social.

A promulgação da Constituição de 1988, significou um símbolo da redemocratização brasileira, somado ao fato do aumento da expectativa dos cidadãos brasileiros em ver o cumprimento dos seus direitos e garantias conquistados na Constituição. “A redemocratização e o novo marco constitucional deram maior credibilidade ao uso da via judicial como alternativa para alcançar direito.” (SANTOS, 2011, p. 25).

O surgimento de uma nova fase em relação ao judiciário é identificada e composta de dois campos: um é o campo hegemônico, referente aos negócios, e o campo econômico que pede um sistema judiciário célere, eficiente. Tem como protagonistas do campo hegemônico o Banco Mundial, O Fundo Monetário Internacional e grandes agências como o Banco Interamericano de Desenvolvimento.

O outro campo é denominado de contra-hegemônico. Esse campo é composto por cidadãos, que tiveram mais consciência e perceberam os ganhos significativos com os direitos advindos das modificações constitucionais e que, dessa forma, poderiam reivindicar pelos seus direitos nos tribunais e lutar para que esses direitos

fossem respeitados, já que esses cidadãos vivenciam no seu cotidiano a exclusão social, a fragilização do seu trabalho e a violência nos seus bairros.

Sendo assim, os cidadãos organizaram-se em movimentos sociais, em associações criando uma forma de proteger os seus direitos. As classes populares começaram a perceber que essa organização era benéfica e que poderia gerar bons resultados, posto que utilizam de forma estratégica a legalidade, já que estão cercados por “[...] um sistema social muito injusto e muito iníquo que deixa os cidadãos mais vulneráveis, pretensamente autônomos, a mercê de violências, extremismos e arbitrariedades [...]” (SANTOS, 2011, p. 35).

Com isso, o sistema judiciário recebeu muita visibilidade por parte dos cidadãos e foi criada uma expectativa positiva na esperança de que os problemas fossem todos solucionados. “Acontece que a criação de expectativas exageradas acerca das possibilidades de o judiciário ser uma solução é, ela própria, uma fonte de problemas.” (SANTOS, 2011, p. 30).

Segundo Sadek (2008) essa expansão do judiciário e de suas demandas não significava o amplo acesso à justiça pela população, ademais ela afirma que o grande volume dos processos que estão no judiciário tem como autor, não o povo, mas o poder público para assim postergar obrigações e rolagem de dívidas.

Para a autora, a maioria dos cidadãos encontram-se distantes do acesso à justiça e com muitas demandas não resolvidas, visto que entrar na justiça é muito dispendioso, de difícil acesso ao cidadão comum e possui um caráter elitista da justiça estatal.

Em consequência disso, surge a existência da demanda reprimida: “Alguns poucos setores usam e abusam das facilidades de ingresso na justiça estatal, enquanto a maioria dos cidadãos vê-se distante ou ausente dos serviços judiciais.” (SADEK, 2008, p. 274).

Para Sadek (2008), um dos fortes motivos para a maioria da população estar fora ou excluída do judiciário é a desigualdade social. Dado que, quem está excluído dos benefícios econômicos da sociedade, também está excluído dos demais benefícios sociais, políticos, culturais, educacionais.

Dessa forma, o conhecimento necessário sobre os direitos e os mecanismos para reclamá-los inexistem ou é deficiente. Além da desigualdade social, a percepção negativa da justiça revela o baixo grau de confiança na justiça.

Isto causou uma procura suprimida, ou seja, a procura de direitos da grande maioria dos cidadãos das classes populares do Brasil: “É a procura daqueles cidadãos que têm consciência dos seus direitos, mas que se sentem totalmente impotentes para os reivindicar quando são violados.” (SANTOS, 2011, p. 37).

Para Santos (2011), essas pessoas possuem uma procura invisibilizada e se sentem esmorecidas quando entram no ambiente do judiciário ou quando entram em contato com as autoridades imponentes, pelo seguintes motivos: pela linguagem do meio jurídico, pela presença presunçosa de advogados, juízes, pelas vestimentas, pela grandiosidade dos edifícios e pelas infinitas secretarias.

Para satisfazer a procura suprimida, Santos (2011) propõe profundas transformações no sistema judiciário com a criação de uma nova cultura jurídica e judiciária, que envolve uma vontade política forte de mudança.

Então, como não é possível uma sociedade funcionar eficazmente sem um sistema judicial eficiente, eficaz, justo e independente, Santos (2011) sugere um novo padrão de intervenção judiciária e cita como exemplo: dignificação das profissões jurídicas e judiciárias, reformas processuais, reformas na formação de magistrados e funcionários, ou seja, uma refundação redemocrática do judiciário.

O objetivo é que o acesso irá mudar a justiça a que se tem acesso, é uma revolução democrática da justiça que tem como principais pontos de transformação:

- Profundas reformas processuais;
- Novos mecanismos e novos protagonismos no acesso ao direito e à justiça;
- O velho e o novo pluralismo jurídico;
- Nova organização e gestão judiciárias;
- Revolução na formação profissional, desde as faculdades de direito até a formação permanente;
- Novas concepções de independência judicial;
- Uma relação do poder judicial mais transparente com o poder político e a mídia;
- Uma cultura jurídica democrática e não corporativa.

O autor defende a ideia de que para uma revolução democrática da justiça é necessário que as defensorias públicas tenham um papel muito relevante na sociedade. Defende também que a defensoria pública deve ser estimulada, deve lutar pela sua valorização. Assume que é a mais qualificada para reconhecer e afirmar os

direitos dos cidadãos intimados e impotentes que buscam a justiça, buscam conhecer seus direitos.

Dessa maneira, a Constituição de 1988 conjecturou a defensoria pública no âmbito dos estados, do DF e da União como uma assistência jurídica judicial, extrajudicial, integral e gratuita para orientar juridicamente a população carente.

Entretanto, alerta para a redução dos recursos destinados ao acesso à justiça, diminuição dos recursos às populações carentes e analisa alguns pontos deficientes que precisam ser melhorados e limitam o trabalho da defensoria: as diferenças de estado para estado das defensorias públicas estaduais referente a estrutura, organização, conteúdos funcionais; um desnível na participação do orçamento da defensoria em comparação com o poder judiciário e o ministério público; a estrutura da Defensoria Pública da União é pequena; quadro de defensores reduzido, baixa cobertura do serviço.

Em relação ao tópico Revolução na formação profissional, desde as faculdades de direito até a formação permanente, Santos (2011) afirma que a universidade necessita se reinventar e acreditar que o caminho principal para isso acontecer é através da responsabilização social com a interação entre estudantes e sociedades que agem como protagonistas do processo de ensino e aprendizagem. Além disto, o autor pensa que a “educação jurídica deve ser uma educação intercultural, interdisciplinar e profundamente imbuída da ideia de responsabilidade cidadã”. (p.94)

O autor questiona o motivo pelo qual as escolas de direito no Brasil continuam incapacitadas em dar uma guinada para um modelo educacional socialmente mais comprometido e epistemologicamente mais sofisticado e traz a seguinte reflexão:

A revolução democrática da justiça deve passar pela construção de um novo campo de trabalho e estudos sobre a crise e a reforma do ensino do direito, cujo caráter mais exploratório e propositivo virá a ser precioso para a ampliação dos limites do possível nas escolas e o estímulo dos atores efetivamente interessados em sua renovação. (SANTOS, 2011, p. 93).

Assim, para acontecer grandes mudanças é necessário que os atores envolvidos nesse processo estejam realmente interessados e se esforcem para a mudança ocorrer, a ampliação dos limites também se faz necessária para que a educação se torne mais interdisciplinar, intercultural e consiga trazer uma maior responsabilização social para o as escolas de direito do Brasil. Sendo assim, Santos (2011, p. 67) afirma que: “Trata-se de um circuito de aprendizagem recíproca em que

a mobilização do direito atua a serviço da transformação social e a mobilização social transforma os pressupostos de atuação da prática jurídica.”

## **2.2 Declaração Universal dos Direitos do Homem e o acesso à Justiça**

O acesso à justiça se manifestou, no âmbito constitucional, com a Declaração Universal dos Direitos do Homem, na década de 50, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, através da inspiração histórica de várias normativas como a Declaração de Direitos do Estado da Virgínia, em 1776, e com a regulamentação europeia da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, no ano de 1789, no país da França e depois na sua constituição de 1791, como também pela Declaração Americana (1787), a Declaração de Direitos (1791) e a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789.

Em relação à Declaração Universal dos Direitos do Homem, Bobbio (2004, p. 17) diz que “representa a manifestação da única prova através da qual um sistema de valores pode ser considerado humanamente fundado e, portanto, reconhecido: e essa prova é o consenso geral acerca da sua validade”.

Muitos acontecimentos no cenário mundial como a Guerra Fria, o nazismo na Alemanha, o fascismo na Itália e a Segunda Guerra Mundial, a qual teve 60 milhões de mortos, sendo a maioria civis, foram referências de atrocidades mundiais que causaram pressão na sociedade e nas organizações nacionais e internacionais para que fossem tomadas providências devido ao constante desrespeito e desprezo propositais aos direitos humanos (HUNT, 2009).

Ainda assim, a ideia de respeito aos direitos humanos crescia com dificuldade e com lentidão para se criar um consenso internacional da sua existência. Dessa forma, a Declaração Universal reuniu um conjunto de aspirações, ainda que não fosse uma realidade atingível, mas organizou um conjunto de obrigações morais para a comunidade (HUNT, 2009).

Além disso, “A Declaração Universal de 1948 constituiu um paradigma a ser seguido, seja como afirmação dos direitos dos povos seja para condenar as nações que sistematicamente os violam.” (ADORNO, 2008, p.194-195).

Ergueu-se um movimento que impulsionava a legalização dos direitos humanos como por exemplo, em muitos Estados localizados na América Latina e na Ásia, que passaram a pressionar, cada vez mais, por mais atenção aos direitos humanos.

Da mesma forma, as organizações femininas, trabalhistas e religiosas tentavam influenciar as autoridades americanas para que os direitos humanos fossem inseridos, primeiramente, na Carta das Nações Unidas de 1945, pois esta destacava questões de segurança internacional e dedicava algumas linhas ao cumprimento universal aos direitos humanos. A partir daí, a Carta das Nações Unidas criou uma Comissão dos Direitos Humanos que esboçou uma carta dos direitos humanos e alguns rascunhos preliminares foram desenvolvidos (HUNT, 2009).

Conseqüentemente, este documento recebeu a assinatura de 48 Estados, em 1948, na Assembléia Geral da Nações Unidas, com a participação de toda a comunidade internacional partilhando de uma forma única de valores comuns e foi “[...] acolhido como inspiração e orientação no processo de crescimento de toda a comunidade internacional no sentido de uma comunidade não só de Estados, mas de indivíduos livres e iguais.” (BOBBIO, 2004, p. 18).

A Declaração Universal apresenta os direitos como universais e positivos. Universais por colocar o ser humano no centro dos direitos internacionais e positivos por organizar todos esses direitos mediante uma estruturação de leis, normas e regulamentos. Porém, para a efetivação desses direitos, é necessário a ação dos governos com o fim de protegê-los contra algum abuso ou violação (ADORNO, 2008).

Isso mostra que os seres humanos têm a necessidade de uma organização social que compactua de valores comuns registrados em leis para que sejam livres, iguais e tratados com respeito na sociedade, pois sem essa estruturação o homem comete atrocidades com outro ser humano.

O intuito da Declaração Universal é reconhecer a dignidade inerente a todos os membros da família humana e promover direitos iguais e inalienáveis como fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo; proteção dos direitos pelo estado de direito, a promoção do desenvolvimento de relações amistosas.

O seu conteúdo precisa ser aperfeiçoado continuamente, pois serve de inspiração para a comunidade internacional no futuro, precisam ser gerados mais documentos que complementam o documento original, já que a humanidade vai evoluindo, as necessidades modificando-se e as leis evoluindo no mesmo sentido.

Além disso, a Declaração Universal inseriu o direito ao acesso à justiça no texto do seu artigo 10º: “Todo ser humano tem direito, em total igualdade, a uma audiência justa e pública, por parte de um tribunal independente e imparcial, para a



determinação de seus direitos e deveres e de qualquer acusação criminal contra a sua pessoa.” (HUNT, 2009, p. 229-232).

### **2.3 O acesso à justiça nas constituições federais brasileiras**

A colonização de Portugal no território brasileiro deu-se no período de 1500 a 1822 e deixou como legado uma população analfabeta, uma sociedade escravocrata, uma economia monocultora, latifundiária e um Estado Absolutista.

Entre o período da Independência, em 1822, e até o final da Primeira República, em 1930, a única alteração considerável que houve nessa época foi a abolição da escravidão, em 1888 (CARVALHO, 2001).

Dessa forma, passados longos anos, não obtivemos nenhuma evolução no nosso território e a permanência de Portugal no Brasil não trouxe bons frutos para a formação da nossa sociedade, pois o interesse dos portugueses era apenas extrair todas as riquezas, seja o pau-brasil, seja o ouro. Não existia a pretensão de desenvolver o território e transformar em uma sociedade organizada, mas apenas de ganhar cada vez mais benefícios com a colonização desse lugar.

Mesmo após a Constituição Cidadã de 1988, que trouxe um período de vigência do Estado de Direito e democrático no País, não conseguimos diminuir a desigualdade, nem combater o racismo institucional, estrutural contra negros e indígenas, nem aniquilar práticas de violência de gênero (SCHWARCZ, 2019).

No período colonial, existiam os chamados “homens bons”, que eram os senhores. Eles eram responsáveis por parte das funções do Estado, sobretudo as judiciárias. Dessa forma, “[...] a justiça, que é a principal garantia dos direitos civis, tornava-se instrumento de poder pessoal nas mãos desses senhores.” (CARVALHO, 2001, p. 21).

Os donos das grandes propriedades, chamados senhor da terra, possuíam o poder de mando e de violência, além de todo o monopólio econômico e político. É impossível sair sem nenhuma cicatriz de uma colônia de exploração e de um território dividido em monocultoras (SCHWARCZ, 2019).

Isso mostra que a justiça, que deveria ser uma garantia para os cidadãos, tornava-se um instrumento de controle pelas pessoas que possuíam o poder na época, as quais não queriam promover justiça, mas sim, exercer o controle das

pessoas. Essa sociedade já fornecia sinais de que iria distanciar o cidadão do acesso à justiça.

Nesse período, o cidadão comum não contava com a justiça para resolver suas pendências, ele recorria a quem possuía poder, que eram os grandes proprietários, ou ficava à mercê do arbítrio dos mais fortes. Na mesma situação, estavam as mulheres e os escravos, que não tinham acesso à justiça para defenderem-se. Os escravos não tinham autonomia, a vida nem sequer pertencia a eles, a única opção que restava era o recurso da fuga e da formação de quilombos, não existia garantia dos direitos civis para eles (CARVALHO, 2001).

Dessa forma, a época colonial gerou três grandes empecilhos ao exercício da cidadania civil no Brasil, que são: a escravidão, a grande propriedade rural e um Estado comprometido com o poder privado.

No que se refere à escravidão, esse regime retirava toda a dignidade do escravo, que era tratado como animal de força, um ser tratado sem humanidade, sem alma. Já a propriedade rural exercia sua própria lei, ninguém possuía mais autoridade do que os grandes proprietários, o poder concentrava-se nas mãos dos senhores.

Nesse cenário, o Estado não atendia aos interesses do povo nem da coletividade, ao contrário, preocupava-se com os interesses privados. Não havia justiça, não havia poder verdadeiramente público, não havia cidadãos civis, mas havia a negação da justiça, que é a justiça privada ou controlada por agentes privados.

Porém, com a outorga da Constituição de 1824, estabeleceu-se os três poderes: o Executivo, o Legislativo (dividido entre Senado e Câmara) e o Judiciário. Além disso, regulou-se os direitos políticos, definiu-se quem teria direito de votar e ser votado. Traçou-se, assim, os parâmetros do sistema jurídico, definiu-se os princípios e as diretrizes que regem uma sociedade.

Logo após, veio a Constituição republicana de 1891, que retirou do Estado a obrigação de fornecer educação primária, constante da Constituição. Não cabia ao Estado promover a assistência social. A Constituição republicana proibia ao governo federal de interferir na regulamentação do trabalho, já que tal interferência era considerada violação da liberdade do exercício profissional.

Isso foi alterado na Constituição de 1934, já que o governo passou a ter a competência para regular as relações de trabalho, anunciou a jornada de 8 horas e determinou a criação de um salário mínimo capaz de atender às demandas de um trabalhador. Foi criada a Justiça do Trabalho, que funcionou plenamente em 1941, e,

em seguida, veio a Consolidação das Leis do Trabalho, que foi essencial nas relações entre trabalhadores, patrões e o Estado (CARVALHO, 2001).

A Constituição de 1934 do Brasil, na ótica do autor Bercovici (2005), seguiu os passos da Constituição de Weimar, de origem alemã, e incluiu no seu texto, pela primeira vez, um capítulo referente à Ordem Econômica e Social. A organização da ordem econômica deveria basear-se nos princípios da justiça e nas necessidades da vida nacional. Ela buscou solucionar a chamada “questão social” e seu enfoque foi nos direitos trabalhistas. Por isso, teve como conquistas a presença feminina no pleito eleitoral, fixação da jornada de 8 horas, direito ao salário mínimo e direito a férias.

Além disso, pela primeira vez, no ano de 1934, a assistência judiciária foi introduzida no ordenamento jurídico brasileiro em nível de garantia constitucional no artigo 113, parágrafo 32, com o seguinte texto: “a União e os Estados concederão aos necessitados assistência judiciária gratuita, criando para esse efeito órgãos especiais, e assegurando a isenção de emolumentos, custas, taxas e selos”.

Entretanto, no período de 1937 a 1945, o Brasil viveu o regime ditatorial civil, um regime autoritário, que era assegurado pelas forças armadas, em que as manifestações políticas eram proibidas, o governo legislava por decreto, a censura controlava a imprensa e quem fosse contra o regime era preso.

Após esse período veio a Constituição de 1946, a qual restabeleceu o direito de greve e a continuação da legislação trabalhista mesmo no período do Estado Novo, em destaque a Consolidação da Leis Trabalhistas (CLT).

O objetivo principal da Constituição de 46 era fortalecer o Estado Democrático de Direito, reafirmar princípios e garantias constitucionais e ampliar o acesso ao judiciário ao garantir o direito de ação aos cidadãos. Essa Constituição também resgatou os direitos sociais, ampliou o direito à cidadania e estendeu o voto a todos os cidadãos, homens e mulheres, com mais de 18 anos de idade. O voto era obrigatório, secreto e direto. Determinou a justiça eleitoral na capital federal e tribunais regionais nas capitais dos estados.

Ademais, transportou para o debate político nacional a importância da “Questão Regional”, mostrando que a aliança entre a atuação estatal e o planejamento são elementos essenciais para o desenvolvimento. Destarte, todas as constituições brasileiras possuem a preocupação de incluir instrumentos para superar as desigualdades regionais e passaram a incluir um capítulo sobre a ordem econômica e social (BERCOVICI, 2005).

Importante destacar que a legislação trabalhista, segundo Bercovici (2005), permitiu a imposição de concessões e deveres ao Estado e aos empregadores. Isso representou uma grande conquista aos empregados, pois essas garantias vinculam os trabalhadores com a cidadania, quando os direitos trabalhistas foram garantidos pela intervenção do Estado.

Assim, para Bercovici (2005), a cidadania dos trabalhadores foi alcançada através dos direitos sociais definidos por lei e não pelos direitos políticos. Dessa maneira, o instrumento de ligação entre o indivíduo e a cidadania foi a carteira de trabalho. A partir da década de 1930, os direitos dos cidadãos foram vinculados à sua ocupação profissional. Conforme as novas profissões surgiam, a cidadania estendia-se a mais pessoas.

Carvalho (2001) confirma que o Brasil proporcionou um destaque maior para o direito social, em comparação com os direitos políticos e civis. Além disso, na sequência em que os direitos foram adquiridos na formação histórica da cidadania no país, o direito social antecedeu os demais.

O período de 1930 a 1945 representou a era dos direitos sociais, já que foi estabelecida a legislação trabalhista e a previdenciária. Isso aconteceu na era de Getúlio Vargas, conhecido como "pai dos pobres", que se aproximou do povo, organizou comícios e dirigia-se aos operários do movimento sindical. Era um movimento de trazer as massas para a política, causando um avanço na cidadania.

A ênfase nos direitos sociais, segundo Carvalho (2001), encontrava um solo fértil na cultura política da população, principalmente na população pobre que migrava do campo para a cidade. Esse adiantamento dos direitos sociais fez com que os direitos fossem percebidos pela população como um benefício recebido e que em troca deviam gratidão e lealdade, em vez de ser visto como algo feito independente da ação do governo. Isso colocava os cidadãos numa posição de dependência perante os líderes.

Nesse momento, surgiu uma relação de dependência entre o Estado e os trabalhadores, já que os trabalhadores precisavam do Estado para garantir seus direitos e o Estado precisava do apoio dos trabalhadores, devido a sua fragilidade e divisão.

Dessa forma, Bercovici (2005) narra que a Constituição de 1946 foi elaborada para que o Estado tivesse controle da organização e estruturação da classe trabalhista

nos centros urbanos. Dito isso, a obtenção dos direitos trabalhistas está ligada ao reconhecimento da dignidade dos trabalhadores.

Nessa mesma Carta Magna de 1946, ocorreu a materialização do direito de acesso à justiça, pois trouxe em seu texto que a lei não poderia excluir do Poder Judiciário qualquer violação de direitos individuais, aqueles relacionados, por exemplo, à existência digna, à vida, aos direitos humanos (FRANÇA; SILVEIRA, 2020).

Além disso, trouxe no seu artigo 141, parágrafo 35, que o Estado voltaria a proteger a garantia da assistência judiciária com o seguinte texto:

A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à propriedade, nos seguintes termos: [...] o poder público, na forma que a lei estabelecer, concederá assistência judiciária aos necessitados. (FRANÇA; SILVEIRA, 2020).

Já na Carta Constitucional de 1937, imposta por Getúlio Vargas, o Poder Judiciário, a Justiça Eleitoral e a Federal foram paralisadas durante o período discricionário do Estado Novo.

Depois, veio um longo período autoritário, instituído pelo Golpe Militar de 1964, e suprimiu os direitos e garantias fundamentais dos cidadãos brasileiros, que estavam sendo conquistados pela Constituição de 1946. Além do que, uma nova constituição foi outorgada pelo novo regime ditatorial e com isso o acesso à justiça e o Estado democrático de direito perderam totalmente sua relevância.

Em seguida, veio o Ato Institucional nº 05, que decretou o recesso do Congresso Nacional por tempo indeterminado, anulando as atribuições legislativas e de fiscalização e de controle.

A justiça era aplicada pelo regime militar na figura do chefe do Poder Executivo e o direito de ação ficou restringido, prejudicando o acesso à justiça e provocando limites impostos às prerrogativas dos poderes Legislativo e Judiciário, o esvaziamento intelectual das principais universidades e centros de produção científica e cultural, exílio e clandestinidade de lideranças políticas, esfacelamento dos partidos de oposição, censura e prisões arbitrárias.

O acesso ao Judiciário foi limitado pelos novos decretos e atos referentes a esse período, mas, a partir dos anos 70, o Brasil passou a progredir em relação à efetivação do direito de acesso à justiça. Iniciaram-se os movimentos sociais,

intensificou-se a luta por: igualdade social, cidadania plena, democracia, efetivação de direitos fundamentais/sociais e efetividade da justiça (FRANÇA; SILVEIRA, 2020).

É possível observar que a história do Brasil é marcada pela luta do povo pelos seus direitos trabalhistas, sociais e de democracia, porém, quando surgiam os golpes militares, congelavam todas as conquistas alcançadas e retiravam a liberdade da sociedade para efetuar um controle rígido sobre a população.

Com as transformações sociais, políticas, trabalhistas na sociedade, o País passou também por uma transformação de rural para urbano devido ao rápido crescimento das cidades, que logo se transformaram em metrópoles.

No ano de 1960, a população rural era superior à urbana, já nos anos 2000, a população urbana era de 81%. Esse rápido crescimento das cidades e as transformações em metrópoles trouxeram desenvolvimento para a cidade, mas, além disso, geraram desemprego, trabalho informal e aumento do tráfico de drogas (CARVALHO, 2001).

Conseqüentemente, houve um aumento migratório, um aumento nas taxas de industrialização, houve a abertura da economia, um aumento da violência nas grandes cidades e também um aumento da distância dos mais ricos e dos mais pobres.

Segundo Sadek (2008, p. 272): “Estudos do IPEA, relativos a 2006, indicam que a renda per capita dos 10% mais ricos é 32 vezes maior que a renda per capita dos 40% mais pobres.” A desigualdade social concentrou grandes riquezas nas mãos de poucos e, nas mãos da maioria da população, concentrou muita miséria e pobreza.

A desigualdade social interfere diretamente no privilégio do acesso à justiça por uma minoria, que tem dinheiro, favorecimentos e, dessa forma, conseguem pagar um bom advogado. A maioria da população não tem a obtenção integral do acesso à justiça, desconhece seus direitos ou, se conhece, não possui condições de fazer valer os seus direitos.

Por conseguinte, uma parte da população fica descrente em relação à justiça, com a percepção que funciona somente para os ricos e acabam evitando procurar os tribunais. Ainda mais que os tribunais estão sobrecarregados de processos, as causas demoram anos para serem solucionadas e o número de defensores públicos não conseguem atender à alta demanda da população.

## 2.4 Acesso à justiça na Constituição Federal de 1988

Na Constituição de 1988, o direito ao acesso à justiça foi efetivado no artigo 5º com o inciso XXXV. Esse artigo materializou o Princípio Constitucional de acesso à justiça, também chamado de Princípio constitucional da inafastabilidade do exercício da jurisdição ou princípio constitucional da inafastabilidade da prestação jurisdicional que diz: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.” (BRASIL, 1988). Esse direito assegura que a legislação seja respeitada, prevenindo que um direito seja violado.

Esse inciso age como um mecanismo de efetivação de direitos (sociais e individuais) e é por meio dele que todos os outros direitos são garantidos, pois sem acesso à justiça, não há certificação de que as leis sejam respeitadas. Todos os cidadãos podem reivindicar seus direitos e o Poder Judiciário não pode se esquivar de solucionar as questões solicitadas.

Este direito garante a todos os brasileiros que estejam na república federativa do Brasil a possibilidade de ter acesso ao Poder Judiciário e à Justiça, pois cabe ao Estado garantir a todos os cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no país reivindicar pelos seus direitos. Esse direito é colocado em prática por meio da movimentação do Poder Judiciário, que é o órgão competente para julgar e decidir conflitos de maneira imparcial com base na legislação. As decisões desse poder devem ser concretas, acontecer no tempo certo e de maneira efetiva.

Por meio deste princípio, é possível entender que a auto satisfação de interesses individuais, conhecida como “fazer justiça com as próprias mãos”, é proibida no país. Ou seja, em caso de transgressão de algum direito, nenhum cidadão ou pessoa jurídica está autorizado a tomar medidas para resolver o impasse. Somente o Poder Judiciário pode tomar decisões definitivas sobre algum impasse.

O estado democrático de direito tem como um dos seus pilares o acesso à justiça, pois não há democracia sem que haja justiça para todos. Dito isso, para que um governante tome alguma medida, esta deve estar contida na legislação, porquanto todas as pessoas estão subordinadas à lei de maneira igual para que a ordem seja mantida na sociedade. Desse modo, a sociedade se mantém civilizada e em pleno funcionamento, pois o acesso à justiça é o principal instrumento para alcançar a função principal do direito que é garantir a pacificação social.

Além disso, o acesso à justiça deve estar disponível a todos de forma igualitária, satisfazendo, dessa forma, o caput do artigo 5º da Constituição Federal: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]”.

Considera-se necessário, ainda, inserir nesta pesquisa os conhecimentos de Bercovici (2005), já que esse autor apresenta a origem da inspiração constitucional que influenciou as constituições brasileiras em relação ao surgimento dos direitos sociais e da preocupação do Estado com a dignidade da população.

Essa constituição, que inspirou as constituições brasileiras democráticas de 1934, 1946 e 1988, foi a Constituição de Weimar de 1919, de origem alemã, que trouxe a vinculação da dignidade da pessoa humana à constituição econômica. Segundo Bercovici (2005), a Constituição de Weimar de 1919 foi dividida em duas partes: uma sobre a Organização do Estado e a outra sobre os Direitos e Deveres dos Alemães. Nesta segunda parte, ao lado dos direitos individuais, foram inseridos os direitos sociais, com seções dedicadas à educação e à cultura.

A Constituição de Weimar embasou as decisões do Tribunal Constitucional alemão e o Estado passou a garantir o direito à vida e à integridade física dos seus habitantes por meio da prestação de serviços sociais essenciais. Desse modo, o mínimo existencial obrigou o Estado a dar condições suficientes para assegurar uma existência digna de sua população.

A Constituição de 1988 espelhou as particularidades do processo de democratização que teve início no final dos anos 1970. Essa constituição, chamada de constituição cidadã, reuniu as forças de diferentes movimentos sociais, conseguiu a restituição do Estado Democrático de Direito e instalou novamente a democracia perdida. Trouxe também a luta pelo restabelecimento de direitos políticos clássicos como voto, livre expressão política, liberdade de associação, dentre outros.

Dessa maneira, a organização da Constituição de 1988 se deu a partir das demandas dos direitos da sociedade, vistas da perspectiva da sociedade civil, que foram levadas ao conhecimento do Estado, para que a partir da perspectiva dele fossem geradas as políticas públicas, os instrumentos legais e as decisões judiciais para responder às demandas da sociedade. Portanto, desde o Império, nenhuma Constituição brasileira foi tão contemplada com diversos direitos como civis, sociais e políticos conectados com a agenda internacional de direitos humanos como a de 1988.



Essa Constituição não apenas apontou os instrumentos para a garantia e efetividade dos direitos como deu nome a eles.

Ademais, a Constituição Cidadã combateu a violência institucionalizada e o poder arbitrário do Regime Militar com uma forte armadura jurídico-legal, na intenção de abandonar o passado autoritário, de evitar retrocessos e tentações golpistas. Por isso, foi tão importante cuidar da efetividade dos direitos e expandi-los mediante políticas públicas para alcançar o maior número de cidadãos possíveis, pois os agentes estatais têm um papel necessário de impedir a continuação dos abusos.

Dessa maneira, houve uma ampliação na existência dos sujeitos de direitos. Os cidadãos e cidadãs localizados nas mais baixas hierarquias das camadas sociais jamais gozaram de isonomia perante as leis como mostra nossa história social e política. Sendo assim, os governantes e os parlamentares foram pressionados socialmente a elaborarem leis e programas de governo para ajudar na redução das desigualdades e promover mais bem-estar e justiça social.

Assim sendo, os direitos humanos ganharam uma expansão nessa Constituição Cidadã, dado que constituíram os princípios fundamentais que regem a Constituição brasileira e estão inscritos mais propriamente no *Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais* da Constituição Federal de 1988.

Trouxe como fundamentos a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana e o pluralismo político sendo uma República Federativa do Brasil constituída por um Estado Democrático de Direito. No seu artigo 3, indica, dentre seus objetivos fundamentais, o de promover o bem de todos, sem preconceito de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Além disso, o artigo 5, inciso LXXIV trouxe o seguinte texto: “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos.” (BRASIL, 1988). Portanto, esse artigo trouxe para o Estado a responsabilidade de possibilitar o acesso à justiça aos que não conseguirem pagar por essa assistência, proporcionando assim a consolidação da democracia e o exercício da cidadania. Foi atribuída ao Estado a função de promover, através de políticas públicas, a universalização do acesso aos direitos econômicos, sociais, políticos e culturais.

Uma grande inovação também foi no artigo 134, o qual criou a Defensoria Pública. Um órgão criado pelo Estado para gerar aos cidadãos acesso à justiça com serviços de orientação jurídica e defesa no judiciário. É um órgão essencial para a

sociedade, pois proporciona soluções alternativas de resolver os litígios, aprendizados sobre os direitos e maneiras de exercê-los também.

Porém, mesmo com a evolução trazida pela Constituição de 1988, o acesso dos mais pobres aos serviços sociais proporcionados pelos órgãos públicos ainda é precário. Quando o acesso é possível, não há garantia de qualidade (ADORNO, 2008, p. 214).

## **2.5 Das conquistas da Constituição de 1988 ao Governo Jair Bolsonaro 2019-2021**

A sociedade brasileira percorreu um longo caminho até alcançar as conquistas com a Constituição de 1988 como, por exemplo, um alargamento dos direitos, inclusive os direitos humanos, de luta pela democracia, com a restituição do Estado Democrático de Direito.

Além disso, Carvalho (2001) mostra que a Constituição de 1988 ampliou fortemente os direitos sociais, criou o direito de *habeas data*, definiu o racismo como crime inafiançável e imprescritível, estabeleceu a tortura como crime inafiançável e não anistiável, ordenou a proteção do consumidor com a Lei de Defesa do Consumidor, realizou uma maior inclusão social dos brasileiros, reunindo forças de diferentes movimentos sociais e combateu a violência institucionalizada e o poder arbitrário do Regime Militar.

Entretanto, após tantas lutas e conquistas da população que fortaleceram o Estado Democrático de Direito, o atual governo do presidente da República, Jair Bolsonaro, do partido Liberal, trouxe um movimento autoritário de governar o país, representando, assim, uma ameaça ao sistema político da democracia.

Souza (2017, p. 223) confirma dizendo que, quando se dissemina o ódio no país, "[...] figuras que representam o elogio à tortura e à violência mais grotesca, como Jair Bolsonaro e seu fascismo aberto, passam a representar ameaças reais à democracia e aos direitos humanos mais elementares [...]".

É possível perceber que seu autoritarismo é uma ameaça e é antagônico à democracia, a intolerância reverberada na sociedade fragiliza o estado democrático de direito, o qual demanda respeito entre ideias, experiências e costumes diferentes.

Esse movimento do presidente Jair Bolsonaro vai de encontro ao movimento do Governo de Fernando Henrique Cardoso (1994-2002) e do Governo Lula da Silva

(2003-2010), pois ambos contribuíram, segundo Adorno (2008), para a promoção dos direitos humanos na agenda política nacional, desenvolveram programas de combate ao trabalho escravo, proteção de pessoas ameaçadas, enfrentamento da homofobia, criação de ouvidorias de cidadania visando uma conexão nas relações dos cidadãos, das autoridades que aplicam a lei e a ordem e os usuários de serviços públicos.

Dessa forma, o Governo Lula desenvolveu programas de inclusão social que contribuíram para a melhora na renda dos mais vulneráveis e gerou um maior acesso ao mercado consumidor. Como afirma Adorno (2008, p. 213), "[...] inúmeros indicadores revelam melhoria das condições de vida dos estratos econômicos de mais baixa renda, em especial dos mais pobres."

Entretanto, mesmo com os avanços econômicos-sociais, ainda é insatisfatório o acesso dos mais vulneráveis aos serviços sociais disponibilizado pelos órgãos públicos, pois quando o acesso é possível, não há garantia de qualidade. E complementa Adorno (2008, p. 215), "Nesta sociedade, a distribuição do direito à vida persiste de modo escandalosamente desigual assim como o acesso à justiça e à proteção proporcionada pelas leis."

O Instituto de Estudos Socioeconômicos (Inesc) analisou os gastos do governo de Jair Bolsonaro de 2019 a 2021, divulgados em abril de 2022, pelo site Brasil de Fato, apontando que vários setores sofreram a escassez de recursos como saúde, educação, meio ambiente, moradia, criança e adolescente e combate ao racismo.

Os resultados dessa pesquisa mostram um forte enfraquecimento das políticas públicas durante o governo de Jair Bolsonaro. Assim, iniciando pela saúde, houve no ano de 2021, uma redução de recursos em 79% comparada com o ano de 2020 para combater a Covid-19. A saúde perdeu em termos reais 10 bilhões entre 2019 e 2021. Sendo que o Brasil foi o segundo país com mais mortes de covid-19, chegando a mais de 660 mil mortes dessa doença.

Na área da igualdade racial, a qual é designada pelo Ministério da Mulher, Família e dos Direitos Humanos (MMFDH), obteve a direção de Damares Alves até o fim do mês de março e diminuiu mais de 8 vezes entre 2019 e 2021.

Em relação aos povos indígenas, cuidados pela Fundação Nacional do Índio (Funai), a pesquisa apontou que, nesse período de gestão, 45% dos recursos despendidos na ação orçamentária reservada a proteger e demarcar os territórios indígenas foram remetidos a indenizações e aquisições de imóveis em vez de proteger as demarcações das terras indígenas e os próprios indígenas.

Já na área da educação as informações mostram que 60% dos estudantes dispõem apenas do celular para participar das aulas, porém, 16% desses estudantes, não possuem pacote de dados suficientes que suportem assistir as aulas online durante o mês inteiro. Outro dado importante fornecido pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) em relação a educação, no dia 16 de julho de 2022, no site [g1.globo.com/educacao](http://g1.globo.com/educacao), é que nos últimos 5 anos, entre 2015 e 2020, o Brasil perdeu ao menos 764 bibliotecas públicas.

Isso mostra o descaso com a população vulnerável, que perde o acesso a bibliotecas, a cultura e, por esses resultados das pesquisas, podemos observar, que o governo Bolsonaro apoia e defende o armamento e o uso de munições bem mais que a educação, às livrarias, a cultura. Diante disso, o movimento autoritário gerado pelo atual governo, incentiva a população a utilizar o armamento para a preservação da democracia.

Além disso, a pesquisa do Instituto de Estudos Socioeconômicos (Inesc) revelou mais reduções em duas áreas: na educação infantil e no combate ao trabalho infantil. Na educação infantil houve uma redução de mais de quatro vezes: eram R\$ 446 milhões em 2019 e encolheu para R\$ 100 milhões em 2021. E os gastos para combater o trabalho infantil despencaram 20 vezes: foram executados R\$ 6,7 milhões em 2019 e apenas R\$ 332 mil em 2021.

Ainda sobre a área da educação, o Ministério da Educação (MEC) comunicou no dia 27 de maio de 2022, segundo o site Gazeta do Povo, a obstrução de 3,23 bilhões no orçamento das universidades públicas e institutos federais do ensino superior brasileiro. Essa redução está relacionada às despesas discricionárias, não envolve o pagamento de salários e aposentadorias, mas envolve a redução do custeio e de investimentos como, por exemplo, o comprometimento dos pagamentos dos terceirizados, de manutenção dos equipamentos, bolsas de auxílio dos estudantes e pesquisas acadêmicas.

Isso mostra mais um sinal de que a educação não é uma área priorizada no Brasil, ao contrário, é cada vez mais encolhida para que seja sucateada e tenha uma evasão dos estudantes. Quando deveria ser a área mais protegida e defendida para que todas as pessoas tivessem o direito e o acesso à educação.

No quesito direito à moradia, consta que, no ano de 2019, foram gastos aproximadamente 18 milhões, porém como pagamento de despesas assumidas em anos anteriores. Segundo a pesquisa do Instituto de Estudos Socioeconômicos, não

houve no governo Bolsonaro nenhum centavo destinado em habitações populares entre 2020 e 2021.

Foram gastos com todos os órgãos ambientais, que são Ministério do Meio Ambiente, Ibama, ICMBio, Jardim Botânico, incluindo também o Fundo Nacional de Mudanças Climáticas (FNMC) R\$2,49 bilhões. Sendo que nos anos anteriores os valores gastos foram R\$ 3 e 4 bilhões, representando uma redução drástica na execução financeira.

Na promoção da Assistência à Criança e ao Adolescente, no período de 2019 a 2021, diminuiu 28% em termos reais. Em 2021, somente 3 ações receberam essa ajuda e a que mais recebeu, 95% do montante, foi a ação Criança Feliz. No ano de 2012, essa área teve 30 ações recebendo recursos financeiros.

Esse cenário do governo Jair Bolsonaro é preocupante para toda a sociedade e todas essas áreas atingidas, pois os números mostram muitos cortes e menos incentivos em áreas importantes para a sobrevivência e desenvolvimento da população como a saúde e a educação.

O Brasil teve muitas mortes de Covid-19, principalmente no ano de 2021, e ainda assim perdeu 10 bilhões em recursos financeiros, quando deveria ter dobrado o número do investimento nessa área. Isso mostra um descaso com a população vulnerável, uma irresponsabilidade sistêmica e uma grande desumanidade no governo Bolsonaro, que trata os problemas sociais do Brasil como meros fatos cotidianos naturais.

## **2.6 A influência da desigualdade social no Brasil**

A desigualdade social é um elemento presente na nossa jornada histórica e ainda reverbera na sociedade atual e, principalmente, no acesso à justiça da população mais desfavorável economicamente.

A raiz da desigualdade brasileira tem origem no passado escravocrata e na configuração das classes que se formaram com o passar do tempo, pois o escravo foi vítima de uma forte violência, recebeu um tratamento desumano com serviços pesados e teve a sua imagem rotulada como trabalhador sem qualificação social (SOUZA, 2017).

Para Carvalho (2001), a escravidão atual da sociedade chama-se desigualdade e a compara a uma doença como o câncer, que impede a constituição de uma coletividade mais democrática.

Ademais, Schwarcz (2019) confirma a realidade desigual do Brasil mostrando que as raízes estão inseridas na sua formação e afirma que nossa sociedade possui uma lista de marcadores sociais que mais causam impactos na atualidade. Nela, estão categorias como raça, geração, local de origem, gênero e sexo, dentre outros elementos que produzem diversas formas de hierarquia e subordinação.

O forte traço da escravidão é o seu sistema desigual, no qual seres humanos eram vendidos como mercadorias para trabalhar até a morte de maneira precoce, já que não tinham como sobreviver as péssimas condições de trabalho forçado. Poucos tinham chance de obter renda e poder, a grande maioria não tinha direito à remuneração, à liberdade de ir e vir e à educação.

Como todo processo de escravidão pressupõe a animalização e humilhação do escravo e a destruição progressiva de sua humanidade, como o direito ao reconhecimento e à autoestima, a possibilidade de ter família, interesses próprios e planejar a própria vida, libertá-lo sem ajuda equivale a uma condenação eterna. (SOUZA, 2017, p. 74-75).

Isso posto, é possível constatar que o processo de escravidão deixou muitos rastros na sociedade, pois o negro ainda sofre muitas humilhações, perseguições devido à sua cor de pele, seja indo em uma padaria, seja fazendo entregas por aplicativo de comida. São convidados a se retirar de lojas, de padarias por serem suspeitos de algo ou são impedidos de realizarem entregas apenas por serem negros.

Com o fim da escravidão, o negro foi lançado na sociedade sem qualquer chance de competir no mercado, sem nenhuma inserção na sociedade, e seu destino passou a ser a lavoura de subsistência ou a formação das favelas nas grandes cidades.

Foi libertado sem qualquer ajuda, ensino e isso não contribuiu com o desenvolvimento do negro, ao contrário, acentuou mais ainda a sua condenação de exclusão da sociedade e sua imagem já havia sido estigmatizada como escravo na sociedade.

Para o autor Jessé de Souza (2017), a sociedade era dividida nas seguintes classes: a aristocracia rural, que hoje é a classe da elite, a classe média e a “ralé brasileira”, a qual era composta por negros recém-libertos e por mulatos e mestiços.

Eles saíram da escravidão física para a escravidão moral, desajustados estruturalmente não sentiam o pertencimento à família, à comunidade e ao trabalho.

A perseguição ao negro e ao mestiço ainda existe em nossa sociedade, continuam sendo considerados perigosos e reconhecidos como inimigos que precisam ser capturados. Porém, a perseguição hoje é feita por viatura da polícia, em vez de capitães do mato que andavam a cavalo.

Dessa maneira, Schwarcz (2019) enfatiza as várias desigualdade existentes nos campos da nossa sociedade e afirma que:

[...] o fenômeno da desigualdade é bastante enraizada em nossa sociedade e que possui várias faces como, por exemplo, desigualdade econômica, desigualdade social, desigualdade de oportunidades, desigualdade racial, regional, de gênero, geração, que está corrente nos acessos à saúde, à educação, à moradia, ao transporte, ao lazer. (SCHWARCZ, 2019, p.133).

Dito isso, a autora aponta vários fatores que contribuem para essa desigualdade aguda do país e afirma que países periféricos, que tiveram um passado colonial, como é o caso do Brasil, conservam uma lacuna social no padrão de vida dos habitantes. Os fatores são observados mais em países que possuem as características de oferecer poucas oportunidades de emprego, realizam investimentos mínimos nas áreas sociais e em países que não estimulam o consumo de bens culturais.

Mesmo a escravidão sendo abolida há mais de 130 anos e a nossa Constituição de 1988 promulgada há mais de 30 anos, ainda permanece uma desigualdade alarmante que afeta diversas áreas do Brasil tornando-o mais injusto, apesar de estar na Constituição a distribuição de riquezas por meio da educação, da saúde, do saneamento (SCHWARCZ, 2019)

Na época colonial, segundo a autora em foco, as práticas patrimonialistas dos senhores da terra não permitiam nenhuma inclusão social. Esses senhores possuíam grande domínio de terras e da concentração de renda, isso gerava a formação de grandes latifúndios monocultores. Dessa maneira, alguns fatores potencializaram a desigualdade, como a mão de obra escrava, a divisão latifundiária da terra, a corrupção, o patrimonialismo e o interesse privado acima do interesse público.

Schwarcz (2019) destaca que existe um ciclo vicioso da desigualdade, que era para ter sido rompido com o processo de modernização e industrialização no país, porém não aconteceu e as pesquisas mostraram um panorama pessimista com o

passar do tempo. É o que aponta a Oxfam Brasil<sup>2</sup>, em um relatório de 2018, chamado de *País Estagnado: Um retrato das desigualdades brasileiras*. O documento afirma que pela primeira vez, em 23 anos, o Brasil vê sua distribuição de renda estacionar e a pobreza aumentar.

Essa temática da desigualdade social, que pouco diminuiu, e que está enraizada na sociedade remete a uma rica reflexão: “Na verdade, permanece a questão: como alguém vive uma vida boa em uma vida ruim? Como alguém pode viver bem a própria vida [...] em um mundo no qual a vida boa é estrutural ou sistematicamente vedada a tantos outros [...]” (BUTLER, 2018, p. 217).

A autora conceitua de forma célere “a vida boa” de duas formas. A primeira, como uma expressão com influência aristotélica antiga, que tem ligação com as formas de condutas morais, com a ética de cada pessoa. Já a segunda forma tem relação com as condições sociais, com as relações dos seres humanos uns com os outros. O questionamento sobre viver uma vida boa em uma vida ruim tem vínculo com a questão da conduta moral com as condições sociais. Pensar em como viver uma vida boa ou viver melhor não está conectado apenas com o que é bom, mas também pensar no que é viver? O que é a vida?

Se questionar sobre como guiar uma vida para ser boa, tem conexão com a questão da moralidade, sendo assim, Butler (2018, p. 220), afirma que “[...] então a moralidade aparentemente está ligada à biopolítica desde a sua gênese.” Biopolítica significando os poderes que organizam a vida e que determinam um conjunto de medidas para a valoração diferencial da vida em si.

Isto posto, não temos a garantia de que todos os seres humanos são considerados sujeitos dignos de serem protegidos e de possuírem direitos, com liberdade e um sentido de pertencimento político.

Sendo assim, temos a sensação de que podemos conduzir a própria vida de maneira segura e acertada, porém, nem todos os processos que caracterizam uma vida podem ser guiados, “Entretanto, está bastante claro que não posso ‘conduzir’ todos os aspectos do organismo vivo que sou, muito embora seja compelida a perguntar como posso conduzir a minha vida.” (BUTLER, 2018, p. 220).

---

<sup>2</sup> Oxford Committee for Famine Relief (Comitê de Oxford para Alívio da Fome) é organização da sociedade civil brasileira, criada em 2014, para a construção de um **Brasil** mais justo, sustentável e solidário, eliminando as causas da pobreza, as injustiças sociais e as desigualdades.



Alguns questionamentos surgem em relação à vida em um mundo com um sistema econômico que reforça a intensa desigualdade, marcado pela exploração e pelas formas que tornam o outro invisível para a sociedade como, por exemplo, “De quem são as vidas que importam? De quem são as vidas que não importam como vidas? Não são reconhecidas como vivíveis ou contam apenas ambigualmente como vivas?” (BUTLER, 2018, p. 220).

E mais questionamentos são gerados: “[...] Quais vidas são passíveis de luto e quais não são? [...] De quem são as vidas que já não são consideradas vidas, ou são consideradas vidas apenas parcialmente vividas, ou vidas já terminadas e perdidas antes mesmo de qualquer abandono ou destruição explícita?” (BUTLER, 2018, p. 221).

Essas questões se tornam mais acentuadas e inquietantes para alguém que se enxerga como um ser desnecessário, sem valor algum, que já aceita que sua vida não é digna de ser cuidada. Essa pessoa não acredita que ela seja motivo de luto se perder a vida, ou seja, não percebe o quanto valiosa é sua própria vida, pois se acha não passível de luto.

E para a sobrevivência de uma vida considerada não passível de luto é necessária a criação de uma estrutura ou de um apoio já que a vida é estabelecida como algo tênue, precário. A autora exemplifica a falta da rede de apoio no momento em que o ser humano se sente vulnerável, e chega a se questionar se terá comida ou abrigo, ou quando tem a certeza de que nenhuma rede ou instituição social o amparará caso morra. Dessa maneira, ele se coloca no grupo dos não passíveis de luto. Eles se colocam num lugar dos seres invisíveis, dos que não são notados, sem valor.

Então, se não possuo uma rede de apoio e, conseqüentemente, não sou passível de luto, concluo que essa vida não vale a pena ser zelada. Assim, sob o olhar público, populações são abandonadas pela política econômica ou pela política em si que valoram a vida, as vidas passam a ser consideradas indignas de apoio. São vidas desvalorizadas e “[...] para os esquemas dominantes de valor, não vale a pena ser apoiado e protegido enquanto vida.” (BUTLER, 2018, p. 221-222).

Se somente uma vida passível de luto pode ser valorizada, e valorizada ao longo do tempo, então, “[...] somente uma vida passível de luto vai ser candidata ao apoio social e econômico, à habitação, à assistência médica, ao emprego, ao direito

de se expressar politicamente, às formas de reconhecimento social e às condições para a atuação política.” (BUTLER, 2018, p. 222).

Logo, se somos seres humanos, que anseiam por dignidade humana, sabemos, na realidade, que todas as vidas importam, que todas as vidas deveriam ser protegidas e cuidadas. A biopolítica, deveria zelar por todas as vidas, pois são vidas, são seres humanos.

Nós deveríamos viver a vida sabendo que a perda de uma delas poderia ser lamentada e que todas as vidas deveriam ser passíveis de luto, pois poderíamos lutar mais para que as perdas fossem prevenidas. Para a autora, vivenciamos em uma organização social e econômica de vida “ruim”, que não nos propicia as condições para uma vida possível de ser vivida, porque a possibilidade de viver é distribuída de maneira desigual.

Portanto, essa reflexão ressalta como nossa sociedade é desigual e desumana, pois ela é dividida em dois tipos de vidas: as vidas que são passíveis de luto e as vidas não passíveis de luto. Sendo que todas as vidas são dignas de lamentações e deveriam ser protegidas antes de serem perdidas, pois todas importam, todas são necessárias.

Logo, todas as vidas são dignas de apoio, temos necessidade de conexão com outras vidas para, a partir daí, transformarmos as vidas uns dos outros. Esse raciocínio ressalta a atenção para a importância do cuidado com as consideradas “não vidas”, que são as minorias do nosso país, são os excluídos, que necessitam urgentemente de redes de apoio.

Essa rede de apoio pode ser com pessoas ou com instituições, governamentais ou não governamentais, possui a intenção de formar vínculos que tragam confiança e segurança uns aos outros nos momentos difíceis.

Percebemos que o mundo possui estruturas que atribuem valores diferentes às vidas. As estruturas de poder decidem quais vidas importam mais e quais vidas importam menos, ou seja, governam o valor dos seres vivos como se fossem deuses.

Todos os seres humanos são dignos de cuidados e direitos, mas quando a vida é refletida nesse mundo, ela perde ou ganha mais valor a depender dos interesses sociais e políticos do lugar onde se vive, assim, reflete um problema sobre a igualdade e o poder.

## 2.7 Outras desigualdades sociais

Schwarcz (2019), abordou a Desigualdade Social no campo da educação e constatou que a educação nunca foi direito de todos no nosso país. Além do mais, o Brasil tem um passado marcado pela escravidão e pela concentração de renda. Os escravizados nunca tiveram o direito de ser alfabetizados, não tiveram a chance de participar da escola nem receber educação formal.

Souza (2017) afirma que as classes populares desempenham os mesmos papéis servis há séculos como, por exemplo, domésticas, babás, uma vez que a classe média se poupa das tarefas de cuidados com os filhos e tarefas domésticas pesadas, por um preço baixo. As classes populares são historicamente humilhadas, enganadas, com a formação familiar prejudicada e são vítimas de todos os tipos de preconceitos.

Em relação aos filhos dos trabalhadores das classes populares, Souza (2017) afirma que a dificuldade deles na escola se origina pela falta de referência em casa, pois não recebem os mesmos estímulos das crianças de classe média como a leitura, a imaginação, o reforço da capacidade e a autoestima. Os filhos das classes populares, por exemplo, brincam com o carrinho de mão do pai, que é servente, e aprendem por identificação a serem trabalhadores manuais desqualificados.

Deste jeito, no passado, ter acesso à educação significava ter acesso à cidadania, pois a alfabetização dos cidadãos garantia acesso aos direitos políticos. Porém, era uma educação desigual, pois existia uma divisão do ensino primário e secundário.

O ensino primário era considerado o bastante para as camadas pobres, para que, assim, eles terminassem os estudos num período mais breve e já fossem para o mercado de trabalho, dado que os trabalhos manuais eram destinados para a grande maioria da população. Esse ensino foi transformado num modelo de nacionalismo autoritário, que objetivava a absorção de conhecimentos pelos alunos, sem priorizar a formação de cidadãos com criticidade, com valores e liberdade.

Já o ensino secundário, era destinado para as elites para que pudessem estudar de forma completa, em seguida, entraram no ensino superior e logo conquistarem empregos melhores. As atividades desenvolvidas eram intelectuais, que utilizava a criticidade, pois eram as atividades mais valorizadas.

Portanto, essa desigualdade na educação conservava a hierarquia das classes e da civilização, pois esse estudo mais manual das camadas mais pobres não gerava autonomia ao cidadão para torná-lo mais crítico. Isso pertencia somente às camadas mais ricas, que possuíam acesso aos estudos mais profundos.

Já existia divisão por gênero no ensino primário, pois as meninas eram preparadas para a vida do lar, para a domesticidade, enquanto isso, os meninos aprendiam sobre o conhecimento da esfera pública. Dessa forma, os meninos iam conseguir empregos mais bem sucedidos no futuro e as meninas seriam apenas donas de casa e cuidariam dos filhos. E por último, as crianças pobres, negras, escravizadas ou libertas já eram inseridas diretamente no trabalho, não tinham a chance de estudar e nem de entrar na escola.

Com a chegada do Estado Novo, segundo Schwarcz (2019), permaneceu o sistema de discriminação e bipartição social, com o ensino primário e profissionalizante destinado para as classes populares, para que estudassem em menos tempo e fossem diretamente para o mercado de trabalho. “Nas nossas classes abandonadas, a produção desde o berço, ao contrário das classes do privilégio, é do inadaptado à competição social em todos níveis.” (SOUZA, 2017, p. 99).

Essas classes populares são colocadas na classe do abandono, que não conseguem competir com as demais classes da sociedade. Elas são descendentes dos escravos que foram libertados, desse jeito herdaram o mesmo preconceito e o mesmo desprezo.

Portanto, Schwarcz (2019) defende que para combater as desigualdades estruturais, é necessário a promoção de uma sociedade mais justa e com uma democracia mais estável. Defende também uma educação mais autônoma, para incentivar os estudantes a se tornarem mais críticos e conectados com a sua realidade. Acredita que a melhora está na batalha por um ensino de qualidade, independente, responsável, ético e laico.

Na atualidade, informa que estão surgindo movimentos autoritários apoiados na lógica da polaridade, que possuem posturas que apostam na dicotomia, que dividem a sociedade com narrativas do tipo: honestos ou corruptos, o bem *versus* o mal. Isso produz uma lógica de polarização de ódio e afeto, resultando na contaminação da compreensão e avaliação das instituições públicas e nas relações pessoais (SCHWARCZ, 2019).

Conseqüentemente, essa polarização prolifera um sentimento de divergência e de desconfiança, que gera um crescimento da intolerância social tanto no mundo como no Brasil, ameaçando o sistema político da democracia, a qual tem o cerne de garantir a liberdade, a igualdade, um estado regular de direitos.

De acordo com Schwarcz (2019), a intolerância fere a democracia e o artigo sétimo da Declaração Universal dos Direitos Humanos que afirma que "todos são iguais perante a lei e têm direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei". Assim, a lei alcança a todos e os direitos também, todos têm direito a serem protegidos de qualquer discriminação.

Essa intolerância fere também o artigo quinto da Constituição Federal de 1988, que garante:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. (BRASIL, 1988).

Segundo Schwarcz (2019), é essencial fortalecer a democracia, já que esse é o caminho para nutrir o aprendizado para lidar com as diferenças e com as diversidades do país, visto que a polaridade incentiva a intolerância, os discursos de ódio, que apoiam o binarismo social, que dividem as pessoas.

Portanto, a busca é de uma sociedade mais inclusiva e igualitária para que, assim, sejam encontradas as respostas para a crise política, econômica, social e cultural do país. É urgente a necessidade de investimento na formação educacional sólida, ampla e igualitária da sociedade, para que forme cidadãos mais informados, críticos, leitores e abertos ao diálogo.

### 3 O NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

O Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará, além de assegurar o direito fundamental de acesso à justiça, é o órgão responsável por promover e coordenar as atividades das disciplinas de Estágio Supervisionado de Prática Jurídica e é vinculado à Coordenação de Graduação da Faculdade de Direito da UFC. Sua criação foi oficializada no dia 08 de março de 2012, mas o seu funcionamento apenas iniciou no dia 21 do mesmo ano, sob a regência do seu regulamento de funcionamento.

Algumas fotos da estrutura física do Núcleo de Práticas Jurídicas:

Figura 1 – A entrada do Núcleo de Práticas Jurídicas com escadas e rampa de acesso, que localiza-se no térreo do prédio



Fonte: capturada pela autora.

Figura 2 – Recepção do Núcleo de Práticas Jurídicas e parte lateral da recepção



Fonte: capturada pela autora.

Figura 3 – Sala dos atendimentos com entrada somente de pessoas autorizadas



Fonte: capturada pela autora.

Figura 4 – Porta de entrada do Dialogar-  
Núcleo de Mediação e Conciliação da UFC



Fonte: capturada pela autora.

Figura 5 – Parte interior da sala do Dialogar, onde acontece as mediações



Fonte: capturada pela autora.



Figura 6 – Sala dos servidores e estagiários



Fonte: capturada pela autora.

Figura 7 – Parte final do Núcleo de Práticas Jurídicas



Fonte: capturada pela autora.

Dentro do Núcleo são desenvolvidas as disciplinas curriculares, que são Estágio Supervisionado de Prática Jurídica I e II, com atividades simuladas e reais, sendo portanto obrigatórias e indispensáveis à formação integral e acadêmica do futuro bacharel em Direito, pois permite ao discente diversificadas formas de atuação e vivência profissional.

Dessa forma, o objetivo do NPJ é garantir a materialização do eixo prático de desenvolvimento profissional dos alunos do Curso de Direito, através das disciplinas de Estágio Supervisionado.

O intuito é que os alunos assimilem os conhecimentos jurídicos teóricos e práticos obtidos no decorrer do curso, e do eixo social com a prestação da assistência jurídica gratuita aos assistidos, na forma da lei, assim considerados aqueles que recebem, no máximo, dois salários mínimos vigentes na época do efetivo atendimento.

Sendo assim, o Núcleo surgiu de um convênio realizado entre a Universidade Federal do Ceará e a Defensoria Pública do Estado do Ceará, objetivando uma atuação integrada no Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) da Faculdade de Direito, com a finalidade de ser uma extensão do trabalho da Defensoria para ampliar o número de cidadãos e cidadãs atendidos. “Essa atividade não deve ser confundida com um assistencialismo paternalista, mas definida como um serviço paralelo e complementar ao prestado pela Defensoria Pública” (SILVA, 2006, p. 270).

É importante salientar que a inclusão da assistência jurídica gratuita aconteceu com a instituição da Constituição Federal de 1988. Foi implantado, no Brasil, um período denominado de Nova República, que se iniciou com o movimento das Diretas Já, que tinha como bandeira a luta pela democracia pós-ditadura militar. A sociedade estava se preparando para a elaboração de uma nova Constituição, por isso, em primeiro de fevereiro de 1987 instituiu-se a Assembleia Constituinte, que era composta por membros da Câmara dos Deputados e do Senado Federal.

Segundo Silva (2006), foi elaborado durante diversas reuniões da Assembleia Constituinte alguns substitutivos do texto constitucional, o primeiro foi apresentado em agosto de 1987, mas não mencionava explicitamente à assistência jurídica. No segundo substitutivo, já houve um avanço maior em relação ao anterior e tinha a seguinte redação: “O Estado prestará assistência judiciária gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos para ter acesso à Justiça” (SILVA, 2006, p. 236).

Após diversos ajustes e correções, foi promulgada a Constituição Federal em 05 de outubro de 1988 e trouxe no seu artigo 5º (Título II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais, em seu Capítulo I - Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos) uma série de direitos e deveres individuais e coletivos.

No inciso LXXIV do artigo 5º, está a seguinte redação: “O Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos”.

Para Silva (2006), esse dispositivo constitucional ampliou o âmbito de aplicação dessa assistência, não ficando restrita apenas à necessidade de buscar o judiciário, mas também atender às necessidades de dúvidas jurídicas, mediação e aconselhamento.

[..] fazendo com que se ampare não somente a necessidade forense, mas a extrajudicial, que é o foco da maioria dos problemas dos economicamente carentes que sofrem com a falta de condições para adquirir conhecimentos. (SILVA, 2006, p. 236-237).

Em seguida, a Constituição Cidadã trouxe, em 1994, através da Lei Complementar nº 80º, a inclusão do *Capítulo IV - Das Funções essenciais à Justiça*, a *Seção IV - Defensoria Pública* e os artigos nº 134 e 135 com as seguintes incumbências desse órgão: orientação jurídica; a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do artigo 5º da Constituição Federal.

Dito isso, o convênio entre a Faculdade de Direito e a Defensoria Pública, permite a presença de um defensor público para assinar as petições feitas pelo alunos, que são orientados por professores do curso de Direito da Universidade.

Então, o funcionamento das atividades dos defensores, em relação aos Núcleos de Práticas Jurídicas, se desenvolve com revezamento nas visitas e acompanhamentos às faculdades que possuem convênio com a instituição. O trabalho do defensor consiste em revisar as peças processuais elaboradas pelos alunos, além de realizar serviços como ministrar palestras, realizar capacitações e semanalmente estarem disponíveis nas faculdades à disposição para esclarecer dúvidas.

Dessa forma, os alunos realizam o atendimento dos assistidos e elaboram as petições iniciais sob a orientação dos professores. Em seguida, o material é distribuído

equitativamente para os defensores públicos estaduais designados que atuam na orientação, correção e no ajuizamento final.

Conseqüentemente, essa parceria entre Defensoria e as universidades é essencial, porque amplia a parcela da população que pode ter acesso aos serviços de acesso à justiça e contribui também para a descentralização dos atendimentos da Defensoria Pública, já que existem apenas 346 defensores em todo o Ceará mesmo havendo uma grande procura por esses atendimentos.

Essa parceria se deu pelo fato de a Universidade Federal do Ceará almejar a presença e a interação social com diversas comunidades, que não possuem tal serviço nas imediações. Além do mais, prioriza a educação social da realidade proporcionada ao aluno da Faculdade de Direito da UFC, que vem de um curso muito teórico ao longo dos seus oito semestres, sem laboratórios na sua grade.

Isso traz a oportunidade de o aluno se humanizar e entrar em contato com uma realidade nova, a realidade dos assistidos e, assim, já aplicar a teoria na prática.

### **3.1 Funcionamento**

Isto posto, o atendimento realizado dentro do NPJ é feito primeiramente na recepção do núcleo, por meio de uma triagem que identifica as necessidades dos usuários que buscam o serviço, direcionando o atendimento para uma dupla de alunos e alunas.

Então, nessa etapa são colhidas as informações do assistido para o preenchimento de um prontuário de atendimento. Depois, verifica-se qual a demanda jurídica para, caso seja necessário, elaborar a ação adequada, com o auxílio do corpo de professores orientadores e, posteriormente, enviar a petição inicial para a análise do Defensor Público.

Desse modo, ocorre a fase inicial do atendimento, que é quando o assistido tem um problema no âmbito jurídico e ele tem o direito de receber uma orientação primária. Essa fase pode envolver desde uma simples aquisição de certidão ou outros documentos, até indicação de outros órgãos públicos, que podem solucionar o problema deles.

Em seguida, acontece a fase pré-processual, na qual é aconselhado uma solução extrajudicial, que envolve a mediação, a conciliação ou a arbitragem. Nessa fase, o assistido também recebe uma orientação da documentação necessária para

poder dar início à ação. Se a tentativa extrajudicial não obtiver resultado, segue para a fase processual, que envolve a criação da petição inicial e a organização da documentação necessária.

Em meio a isso, existe dentro do Núcleo uma ação de extensão que se chama *Dialogar*, é um projeto que trabalha com a mediação e a conciliação de conflitos. Tem a missão de tentar ajudar as pessoas a conversarem, entrarem em acordo sem precisar abrir um processo judicial. Há uma sala específica de atendimento para realizar a mediação, sendo assim, as duas partes em conflito se dirigem até o local e tentam fazer algum acordo que atenda as necessidades de ambas as partes.

O Núcleo de Práticas Jurídicas realiza, em média, por semestre, 500 atendimentos e as principais demandas atendidas no Núcleo são referentes ao direito de família, como divórcio, pedido de pensão alimentícia, usucapião, direitos do consumidor, curatela, partilha, inventário, alvará, guarda e indenização por danos morais e materiais.

As pessoas que compõem o Núcleo são os professores orientadores, em média sete professores; os alunos que estão cursando as disciplinas de estágio supervisionado I e II, uma média de 80 alunos que são divididos em seis turmas; 4 servidores públicos; 1 servidor terceirizado; 1 coordenador do Núcleo; 1 Defensor Público e voluntários do projeto de extensão *Dialogar*, divididos em 2 turmas com 3 alunos em cada turma.

Além disso, o NPJ é um elemento essencial para o curso de Direito e é disponibilizado aos alunos que estão cursando o 9º e o 10º semestre. É sua responsabilidade promover e coordenar as atividades das disciplinas curriculares de Estágio Supervisionado de Prática Jurídica I e II, pois são obrigatórias no curso de Direito da Universidade Federal do Ceará, possibilitando aos discentes reunir os conhecimentos teóricos dos últimos semestres à prática de resoluções de casos concretos, com atividades simuladas e reais, promovendo o acesso à consultoria e ao aconselhamento jurídico.

### **3.2 Regulamento do Núcleo de Práticas Jurídicas**

No Regulamento do Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará, o capítulo IV trata das atividades desenvolvidas no

Núcleo de Práticas Jurídicas na Seção I, que são essas ilustradas pelo quadro a seguir.

Quadro 1 – Estágio Supervisionado I e II

<b>Estágio Supervisionado I</b>	<b>Estágio supervisionado II</b>
I – a prática simulada através de exposição de casos práticos pelo professor, a ser desenvolvida solução jurídica pelo aluno, bem como resolução de questões preparatórias para o Exame de Ordem e concursos públicos na área jurídica;	A disciplina Estágio Supervisionado II abrange a participação efetiva em assistência jurídica real com atendimento ao público em horário determinado pela Coordenação do NPJ na sede do NPJ, redação de petições destinadas ao ajuizamento de ações referentes aos casos concretos e freqüência a audiências, na forma de atendimento externo, além de atividades desenvolvidas no setor de Conciliação, Mediação e Arbitragem do NPJ.
II – a prática real envolvendo:  a) Visitas a instituições públicas com elaboração de relatórios a serem designados pelo Professor-orientador;  b) Freqüência obrigatória a audiências, preferencialmente, nas áreas cível, penal e trabalhista, a serem designados pelo professor-orientador, com apresentação de relatório.	

Fonte: Regulamento do Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará (2009).

Essas disciplinas de Estágio Supervisionado de Prática Jurídica I e II, tornaram-se obrigatórias com o lançamento nacional da Portaria nº 1.886, de 30 de dezembro de 1994. Vale ressaltar que o curso de Direito era extremamente teórico e essa portaria apresentou a importância da aplicação da prática no ensino jurídico, proporcionando mais interdisciplinaridade para o curso. A Portaria nº 1.886/94, trouxe algumas alterações ao ensino do direito como mostra a seguinte redação:

Art. 10. O estágio de prática jurídica, supervisionado pela instituição de ensino superior, será obrigatório e integrante do currículo pleno, em um total de 300 horas de atividades práticas simuladas e reais desenvolvidas pelo aluno sob controle e orientação do núcleo correspondente.

§ 1º O núcleo de prática jurídica, coordenado por professores do curso, disporá instalações adequadas para treinamento das atividades de

advocacia, magistratura, Ministério Público, demais profissões jurídicas e para atendimento ao público.

§ 2º As atividades de prática jurídica poderão ser complementadas mediante convênios com a Defensoria Pública outras entidades públicas judiciárias empresariais, comunitárias e sindicais que possibilitem a participação dos alunos na prestação de serviços jurídicos e em assistência jurídica, ou em juizados especiais que venham a ser instalados em dependência da própria instituição de ensino superior.

Art. 11. As atividades do estágio supervisionado serão exclusivamente práticas, incluindo redação de peças processuais e profissionais, rotinas processuais, assistência e atuação em audiências e sessões, visitas a órgãos judiciários, prestação de serviços jurídicos e técnicas de negociações coletivas, arbitragens e conciliação, sob o controle, orientação e avaliação do núcleo de prática jurídica. (BRASIL, 1994).

Essa nova portaria trouxe algumas inovações curriculares como, por exemplo, fixou conteúdo mínimo do curso jurídico e diretrizes curriculares, tornou obrigatórias a apresentação e a defesa de monografia de conclusão de curso de graduação e passou a exigir uma carga horária mínima de estágio curricular de prática jurídica e de atividades complementares para a formação do Bacharel em Direito.

Em seguida, a Portaria nº 1.886/94 foi alterada pela Resolução do Conselho Nacional de Educação (CNE) nº 9, de 29 de setembro de 2004, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e deu novas providências, sem prejuízo das exigências estabelecidas anteriormente para a conclusão do curso com a seguinte redação:

Art. 7º O Estágio Supervisionado é componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados, inerentes ao perfil do formando, devendo cada instituição, por seus colegiados próprios, aprovar o correspondente regulamento, com suas diferentes modalidades de operacionalização.

§ 1º O Estágio de que trata este artigo será realizado na própria instituição, através do Núcleo de Prática Jurídica, que deverá estar estruturado e operacionalizado de acordo com regulamentação própria, aprovada pelo conselho competente, podendo, em parte, contemplar convênios com outras entidades ou instituições e escritórios de advocacia; em serviços de assistência judiciária implantados na instituição, nos órgãos do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública ou ainda em departamentos jurídicos oficiais, importando, em qualquer caso, na supervisão das atividades e na elaboração de relatórios que deverão ser encaminhados à Coordenação de Estágio das IES, para a avaliação pertinente.

§ 2º As atividades de Estágio poderão ser reprogramadas e reorientadas de acordo com os resultados teórico-práticos gradualmente revelados pelo aluno, na forma definida na regulamentação do Núcleo de Prática Jurídica, até que se possa considerá-lo concluído, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício das diversas carreiras contempladas pela formação jurídica. (BRASIL, 2004).

Em consequência dessas mudanças na legislação, a Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará passou por duas reformas curriculares: a primeira, em 1992, com o Anexo 60-A e a segunda, em 1997, com o Anexo 60-B, ambas exigidas pelo MEC, para incentivar as atividades extracurriculares e mediar o ensino com as práticas de pesquisa e extensão.

Com isso, o Curso de Direito da UFC adaptou-se à nova legislação das Diretrizes Curriculares Nacionais, acentuou fortemente o caráter humanista incrementando matérias que eram inexistentes ao lado das disciplinas mais técnicas como, por exemplo, Ética e Deontologia Jurídica e Pesquisa Jurídica. Isso trouxe transdisciplinaridade ao graduando, com o intuito de formar profissionais voltados para a dimensão humana, social e técnica/profissional, ou seja, com capacidade de se aperfeiçoar na condição de humano, capacidade de se sensibilizar perante as situações do dia a dia e capacidade de lidar com as questões jurídicas de forma eficiente.

Dessa forma, o ensino não ficou exclusivamente dentro das quatro paredes da sala de aula e com a carga horária obrigatória. Acrescentou-se a isso, outros espaços para aprendizado, espaços coletivos para reflexões, novos pensamentos e incluiu na carga horária do curso de Direito da Faculdade de Direito da UFC 320 horas de Estágio Supervisionado de Prática Jurídica, 32 horas de Monografia Jurídica e 320 horas de atividades complementares no seu currículo.

Após essa evolução na organização curricular, o Núcleo de Práticas Jurídicas tornou-se um novo equipamento para o curso de Direito disponível para o ensino prático dos discentes.

Sendo assim, tornou-se o elo entre o ensino teórico e a experiência de vivenciar as disciplinas na prática. Mais do que isso, o Núcleo foi além de sua função pedagógica e promoveu mais uma função: a função social de fornecer acesso à justiça às pessoas em condições econômicas desfavoráveis, através dos atendimentos feitos pelos alunos com orientação dos professores.



## 4 AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

A autora Maria Ozanira da Silva e Silva, em seu texto de 2008, define que toda política pública é uma forma de regulação ou intervenção na sociedade, sendo a avaliação de políticas e programas sociais um movimento do processo das políticas públicas. Para a autora, é um procedimento que envolve diferentes sujeitos, que mostram interesses e expectativas diversas.

Dito isto, as políticas públicas, na visão da autora, são:

[...] um agrupamento de ações ou omissões do Estado, desinente de decisões e não decisões, concebida de jogos de interesse, tendo como demarcações e observância os processos econômicos, políticos, sociais e culturais. Desse modo, a partir dos interesses desenvolvidos socialmente, a política pública se estrutura, se organiza e se concretiza. (SILVA, 2008, p. 90).

Na visão de Silva (2008), a política pública é uma ferramenta de mudança social, desenvolvida para promover o bem-estar de segmentos sociais, principalmente os mais necessitados, pois possui o encargo de ser mecanismo de distribuição de renda e de equidade social. A partir de ações de diferentes sujeitos, que sustentam interesses diversificados, surge a política pública como um resultado das pressões sociais.

### 4.1 Surgimento da avaliação em políticas públicas

Após o período de pós-segunda guerra mundial, países como Estados Unidos e a Grã-Bretanha aderiram ao modelo do Estado do Bem Estar Social (Welfare state).

Segundo Cruz (2019), o seu surgimento está intimamente ligado ao processo de industrialização, aos problemas sociais gerados a partir desse processo industrial e a economia capitalista, livre de qualquer controle ou regulamentação estatal, que gerava profundas desigualdades sociais. Essas desigualdades provocaram tensões e conflitos, capazes de ameaçar a estabilidade política.

Consoante Cruz (2019), o Estado do Bem-Estar Social gerou um conjunto de políticas públicas e programas sociais para garantir alguns direitos básicos para a população, como direito à moradia, ao trabalho, à saúde, à educação, seguridade social e segurança alimentar.

Desse modo, o Estado passou a intervir fortemente na área econômica, de modo a regulamentar, praticamente, todas as atividades produtivas a fim de assegurar a geração de riquezas materiais junto com a diminuição das desigualdades sociais.

Segundo Silva (2008), a evolução histórica da Pesquisa Avaliativa no Brasil foi marcada, a priori, por uma perspectiva de caráter fiscalizatório e policialesco. O contexto do país estava sendo motivado pelo processo de redemocratização da sociedade brasileira.

Naquele momento aconteciam lutas e reivindicações de “novos movimentos sociais” e dos movimentos sindicais que passaram a acontecer desvinculados do Estado. Esse processo gerou uma demanda muito importante para as Políticas Públicas, que foi a transparência e o controle social.

Durante mais de vinte anos de ditadura, os direitos sociais foram reprimidos e, após o fim desse período, estendeu-se o campo das lutas sociais pela ampliação e universalização dos direitos sociais para a geração da transparência e do controle social das políticas públicas. Esse foi um contexto conjuntural de confronto com a Ditadura Militar instituída pelo Golpe Militar de 1964.

Nos anos 1990, o processo de construção da Pesquisa Avaliativa avançou no Brasil, pois a participação dos Órgãos Financeiros internacionais e o fomento de avaliações por exigência, estimulou a necessidade do Estado em controlar os recursos repassados para financiar os programas sociais no cenário da descentralização das Políticas Públicas e da reforma do Estado.

No Brasil, o cuidado com as desigualdades sociais da população ficou mais visível com a publicação da Constituição de 1988, a constituição cidadã, a qual permitiu a adoção de iniciativas governamentais como forma de garantir direitos sociais básicos. Dessa maneira, as políticas públicas contribuíram para a população ter acesso aos direitos sociais básicos.

Contudo, essas políticas públicas criadas necessitavam ser monitoradas, de acordo com Rodrigues (2008), para conferir se os objetivos planejados estavam sendo alcançados, já que o Estado estava intervindo na economia e os projetos financiados por bancos mundiais.

Dessa maneira, segundo Rodrigues (2008), as agências financiadoras internacionais, como o Banco Internacional para a Reconstrução e Desenvolvimento-BIRD e o Banco Interamericano de Desenvolvimento-BID, passaram a ser mais criteriosos com os sistemas de monitoramento de avaliação dos projetos financiados

por eles. Por isso, passaram a exigir a aplicação de instrumentos de avaliação das políticas públicas para realizar financiamentos no Brasil.

Sendo assim, surgiu o modelo de avaliação tradicional, firmado no modelo positivista, extremamente racional e focado no seu caráter quantitativo. Esse modelo se limitava a medir, descrever e julgar.

O modelo Positivista norteava-se pela análise de dados coletados, abordagens lineares e testes de hipóteses. Um modelo de avaliação baseado na eficiência, eficácia e efetividade, com respostas pontuais: “A essa agenda política circunscreve-se um modelo de avaliação de programas, projetos e políticas, sobretudo governamentais, baseados em critérios pré-definidos de eficiência, eficácia e efetividade dos mesmos.” (GUSSI; OLIVEIRA, 2016, p. 87).

Esse modelo de avaliação parecia ser apenas simbólico, como um documento para demonstrar uma prestação de serviço, com aprendizado em formato linear: “Nessa perspectiva, as avaliações podem tornar-se meramente figurativas ou documentos padronizados com vistas a satisfazer requisitos legais, como a prestação de contas, por exemplo” (GUSSI; OLIVEIRA, 2016, p. 87).

Porém, com o passar dos anos, a avaliação de políticas públicas passou a necessitar de maior rigor e de uma maior importância no controle social. Passou também a ser mais problematizada com questionamentos do tipo: Para que avaliar? Como avaliar? Avaliar para quem?

Contudo, há uma década, com o crescimento quantitativo e a importância das políticas sociais fomentadas pelo Estado brasileiro, a avaliação de políticas públicas começou a ser problematizada quanto à sua forma, usos e intencionalidades políticas. (GUSSI; OLIVEIRA, 2016, p. 84).

A partir daí, verificou-se a construção de parâmetros de avaliação de políticas públicas mais críticos, surgindo assim, alguns modelos de avaliação de políticas públicas, como por exemplo, o modelo experiencial de Raul Lejano, a desenvolvida por Lea Rodrigues, a elaborada por Maria Ozanira da Silva e Silva, dentre outros modelos existentes no campo da avaliação.

A avaliação de políticas e programas sociais desenvolvida por Silva (2008) é uma avaliação baseada nas intencionalidades, na dimensão política e por um grupo de procedimentos científicos que geram conhecimento.

Para Silva (2008), a avaliação de políticas e programas sociais é uma prática coletiva, por isso entende que sua abordagem é participativa, e dessa maneira os

resultados das avaliações sugerem que sejam feitas alterações nos programas sociais para contribuir com uma sociedade mais justa e igualitária.

A autora acima destaca que a avaliação gera informações importantes e consegue publicizar políticas e programas sociais, dessa forma os segmentos sociais organizados podem utilizar a avaliação como um forte instrumento para alcançar direitos sociais através da pressão social sobre o Estado. Etimologicamente, o termo avaliação significa atribuir valor, esforço de apreciar efeitos reais, determinando o que é bom, ruim, positivo ou negativo.

A pesquisa avaliativa, segundo Silva (2008), aprecia a análise da política ou programa, considera os sujeitos e interesses envolvidos no processo, baseia-se nos valores e concepções da realidade social compartilhada pelos sujeitos, se opõe à ideia de neutralidade, não tendo um único caminho.

Na sua visão, os resultados de qualquer avaliação são julgamentos passíveis de questionamentos, pois todo saber científico sobre a sociedade é uma interpretação histórica, parcial e relativa.

Dessa maneira, a pesquisa avaliativa desempenha três funções sociais: a técnica, a política e a acadêmica. A função técnica aplica correções ao longo do processo, obtém informações que permitem desenvolver as ações, verificar acertos e fracassos. Já a função política disponibiliza informações para os sujeitos das ações conseguirem fundamentar suas lutas sociais pressionando o Estado. E a função acadêmica objetiva a construção do conhecimento evidenciando o conteúdo das políticas públicas mesmo havendo contradições e conflitos de interesse no processo.

Para Silva (2008), a pesquisa avaliativa necessita ser diferenciada de conceitos similares através do quadro abaixo:

Quadro 2 – Conceito Similar e Pesquisa Avaliativa

<b>Conceito Similar</b>	<b>Pesquisa Avaliativa</b>
Medição: é o ato do processo de determinar a extensão ou quantidade de alguma coisa. Medir não implica em valorar o objeto da medição, mas pode auxiliar na avaliação.	Avaliação é o ato que implica, necessariamente, em atribuir valor a algo.
Estimação: ato de atribuir apreço e valor a algo em termos aproximados, podendo utilizar-se de critérios difusos e apresentar subjetividade.	A avaliação se caracteriza por atribuir valor a algo, utilizando-se da maior objetividade e precisão possível, devendo expressar a realidade.
Seguimento, monitoramento: processo que integra a função gerencial, constituindo-se num exame contínuo e periódico de um programa ou ação para cumprimento de calendário de trabalho, repasse de insumos, registro, medição, processamento e avaliação de informações, objetivando a execução eficiente do programa, podendo subsidiar a avaliação, ao oferecer um sistema de informação sobre seu objeto.	A avaliação implica no julgamento dos resultados ou impactos do programa a partir de critérios preestabelecidos.
Controle: restringe-se à mera verificação ou constatação de resultados de um programa.	A avaliação implica no julgamento dos resultados ou impactos do programa, explicitando os porquês destes.
Programação: processo de organização e racionalidade das ações de um programa, visando alcançar seus objetivos e metas.	A avaliação é o ato de verificar e, sobretudo, julgar essa racionalidade pela identificação de resultados e impactos.

Fonte: Silva (2008).

Em se tratando de avaliação em profundidade da política pública pela ótica de Rodrigues (2008), se revela no sentido de quanto mais se mergulha na situação estudada, mais se amplia o seu campo de investigação, sem olhar apenas para um foco da investigação, mas também para outros lados, para a frente, para acima e abaixo.

A avaliação em profundidade coloca a multi e a interdisciplinaridade como condição inicial da tarefa de pesquisa, é essencial ainda considerá-la como extensa, detalhada, densa, ampla e multidimensional.

Os tópicos fundamentais que são utilizados para efetivar a avaliação em profundidade podem ser definidos como: 1. Análise de conteúdo do programa 2. Análise de contexto da formulação da política 3. Trajetória institucional de um programa 4. Espectro temporal e territorial.

É uma abrangência ampla, além da política em si, pois são priorizadas as noções de contexto, processo, trajetória, pluralidade, interação e multidimensionalidade (RODRIGUES, 2008).

Para ficar mais nítida a diferença e a comparação entre avaliação em profundidade e o modelo clássico, inserimos o quadro a seguir:

Quadro 3 – Modelo Clássico Positivista e a Avaliação em Profundidade

Eixos Analíticos	Modelos Clássicos (Positivistas)	Avaliação em Profundidade
	Lógica interna do programa (modelo lógico: insumos, processos, resultados);	Análise das bases conceituais do programa e da política: paradigmas orientadores; conceitos e noções centrais; concepções e valores (coerência interna);
Conteúdo	Identificação dos objetivos e resultados esperados Teoria do Programa: hipóteses s/ resultados esperados	Análise da formulação do programa e da política: objetivos, critérios, dinâmica de implantação, acompanhamento e avaliação (coerência).
	Lógica externa do programa / Articulação: execução e efeitos esperados	
Contexto	Referido apenas à abrangência da Avaliação: nível macro ou micro; global ou setorial	Contexto da formulação do programa e da política: Análise do momento político e das condições socioeconômicas em que foram formulados Contextos da trajetória do programa / política: esferas institucional e local Contextos do processo (no tempo) do programa/política: diferentes contextos podem alterar conteúdos e processos
Trajetoira/ Temporalidade	Trajetoira: não contemplado Temporalidade: restrita à perspectiva temporal da avaliação	Grau de coerência ou dispersão dos objetivos da política ou programa conforme o trânsito pelas vias institucionais, ao longo do tempo.
Espectro territorial/ Temporalidade	Segmentação por níveis e etapas de avaliação: abrangência (macro, micro, setorial, local) e tipo da avaliação (ex-ante, implementação, ex-post).	Configuração temporal e territorial do percurso da política: confronto das propostas e objetivos da política com as especificidades locais e sua historicidade (importância da dimensão cultural)

Fonte: Adaptação de Lea Rodrigues (2016, p. 108).

## 4.2 Modelo Experiencial de Lejano

O modelo de avaliação de políticas públicas Experiencial, foi o modelo escolhido para ser utilizado nessa pesquisa, que possui uma análise mais interpretativa e foi desenvolvido por Raul P. Lejano. O autor afirma que “Nesse modelo de pensamento, experiência é tudo, e de maneira correspondente, o analista precisa fazer um esforço para penetrar nas descrições puras da experiência, seja a do observador ou a do participante.” (LEJANO, 2012, p. 209).

No livro *Parâmetros para Análise de Políticas - A Fusão de texto e contexto*, o autor Lejano (2012) concebeu um novo modelo para avaliar uma política pública,

diferentemente dos modelos clássicos de racionalidade positivista existentes, que se distanciaram do seu campo de aplicação, o contexto.

Nesse novo modelo, o autor defende que a política não pode encontrar-se dentro do campo fechado do modelo, que deve haver um afastamento do mitológico e uma volta ao real. “Por mitológico, entendemos, simplesmente, a construção de sistemas simbólicos independentes para representar a área política e a busca por soluções dentro da mesma área.” (LEJANO, 2012, p. 11). Nesse estado mitológico, o autor diz que acontece uma confirmação da análise a priori, isto é, uma descoberta de objetos que já haviam sido incorporados antes ao sistema, não tem nenhuma solução nova.

O perigo dessa política mitológica é que possibilita os políticos ignorarem as realidades de determinados contextos em estudo. Esse distanciamento da análise do contexto da política despreza as múltiplas perspectivas do contexto, ignora o retorno ao real, pois muitas questões políticas do mundo real surgem a partir da relevância desse contexto. Segundo o autor, “[...] o objetivo é ir além do mitológico e trazer a contextualidade e a complexidade de volta à análise política.” (LEJANO, 2012, p. 12-13).

Dessa forma, Lejano (2012) afirma que para se distanciar dessa mitologia, a análise política requer um embasamento para conseguir atingir a dimensionalidade da contingência da experiência de maneira efetiva e teórica. Por isso, a ênfase no retorno ao contexto e à experiência para nos apresentar novos e abundantes corpos teóricos e práticos.

Lejano (2012) insiste que a política e a análise sejam avaliadas pelo teste de nossa experiência. Isso exige um diálogo entre a riqueza do real e a complexidade do contexto. Assim, sustenta sua proposta experiencial na integração do texto e do contexto, isto é, vincula o texto puro da política (leis, documentos oficiais, conceitos) e os diversos contextos onde ele se concretiza (político, cultural, econômico e social).

O autor observa que não pode existir um distanciamento da experiência da rotina onde ela é desenvolvida. “Por experiência queremos simplesmente dizer o modelo de conhecimento da pessoa (ou grupo) inserido na situação política.” (LEJANO, 2012, p. 205).

Esse modelo permite a compreensão da política na prática e promove a análise da política por meio de um processo não linear. No diálogo com os atores que vivenciam a política, os seus envolvidos participam de todas as etapas. Possui como

foco a noção de experiência para uma compreensão mais profunda do todo e articula métodos e técnicas qualitativas e quantitativas. “No modelo experiencial, o critério é a autenticidade, isto é, o quão verdadeira é nossa interpretação de uma situação política em comparação com a experiência concreta dos atores políticos.” (LEJANO, 2012, p. 209).

Por isso, Lejano (2012, p. 209) “[...] busca a pura descrição da cotidianidade- a autenticidade que se busca ao se refletir sobre os relacionamentos de alguém com as entidades do mundo. A essência da análise, no contexto fenomenológico, é pura descrição.”

Podemos comparar os modelos experiencial e o positivista através de um quadro feito por Rodrigues (2016):

Quadro 4 – Modelo Positivista e Modelo Experiencial

Dimensão	Modelo Positivista	Modelo Experiencial
Lógica	Linear	Não linear
	Hipóteses isoladas do empírico	Interação pesquisador /empíria
	Teste de hipóteses	Teoria emerge da prática
Natureza do conhecimento alcançado	Resultado de análise de dados estatísticos (survey).	Multidimensional: diferentes tipos de dados e informações.
Análise	Teste de hipóteses	Hermenêutica -Holística
	Resultado final: correlação ou não com as hipóteses;	Integração das diferentes dimensões contempladas
	Crítérios: replicabilidade e confiança.	Crítérios: autenticidade da descrição política como experiência
Objetivos	Prova estatística	Compreensão ampla e processual da dinâmica da política
	Respostas pontuais	Possibilidade de ação

Fonte: Adaptado da elaboração de Lea Carvalho Rodrigues a partir de Lejano (2012, p. 219-223).

Para atingir os objetivos da pesquisa, será utilizado o modelo experiencial, pós-construcionista, que busca experienciar o contexto, pois a política não é apenas uma construção.

É interessante usar esse modelo experiencial para nos ajudar na compreensão ampla da dinâmica do acesso à justiça no Núcleo de Práticas Jurídicas com os envolvidos nas entrevistas, pois, acredita-se que, dessa forma, é possível conhecer melhor a percepção dos assistidos, dos acadêmicos de Direito, dos servidores, dos professores e como essa política os afeta. Os instrumentos utilizados para assimilar a experiência podem ser técnicas de observação participante, narrativas pessoais (entrevistas), pesquisa participante, técnicas de multimídia (LEJANO, 2012).



A coleta de dados a ser feita na pesquisa avaliativa incidirá sobre assistidos, alunos, servidores e professores que estiveram no Núcleo de Práticas Jurídicas no período de 2017 a 2019, através de entrevistas semi-estruturadas de forma individualizada, esses atores serão convidados a participar das entrevistas via ligação, via whatsapp ou presencial, pois todos compõem o Núcleo de Práticas Jurídicas e são a engrenagem do fornecimento de acesso à justiça.

Esse método experiencial vai contribuir na análise da percepção de todos os atores como assistidos, alunos, servidores e professores envolvidos no atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas. Utilizará uma abordagem descritiva e interpretativa para gerar um conhecimento mais profundo da realidade vivenciada, para dessa maneira seja captado o contexto específico e as experiências do mundo social em que estão inseridos.

Abaixo o roteiro com as perguntas para as entrevistas:

Quadro 5 – Roteiro de entrevistas - Assistidos do Núcleo de Práticas Jurídicas

<b>ASSISTIDOS</b>
1- Nome, idade, profissão, escolaridade, renda, demanda.
2- Como conheceu o Núcleo de Práticas Jurídicas? Como foi chegar no local?
3- Conte, resumidamente, como foi sua experiência no Núcleo de Práticas Jurídicas.
4- Quais foram as principais barreiras/dificuldades para você chegar até o Núcleo de Práticas Jurídicas?
5- A comunicação durante o atendimento foi realizada de forma clara? Compreensível?
6- Esse atendimento impactou sua vida? De que forma?
7- Você se sentiu acolhido durante o atendimento?
8- Você procuraria o Núcleo de Práticas Jurídicas novamente? Você indicaria o Núcleo de Práticas Jurídicas para alguém?
9- Que outros serviços poderiam ser ofertados pelo NPJ?
10- O que você acredita ser necessário melhorar no atendimento oferecido pelo Núcleo de Práticas Jurídicas?
11- Você acredita que o atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas atendeu às suas necessidades? As suas dúvidas foram solucionadas?
10- Como você classificaria o atendimento realizado pelo Núcleo de Práticas Jurídicas? Escala de 1 a 4, por exemplo: 1- Plenamente Satisfeito; 2- Satisfeito; 3- Não satisfeito; 4- Indiferente ou outras.

Fonte: elaborado pela autora.

Quadro 6 – Roteiro de entrevistas - Servidores do Núcleo de Práticas Jurídicas

<b>SERVIDORES</b>
1- Você considera que o Núcleo de Práticas Jurídicas provê o apoio necessário aos assistidos?
2- Na sua opinião, como o Núcleo de Práticas Jurídicas poderia melhorar seus atendimentos?
3- Você acha que é necessário ter uma pesquisa de satisfação após o fim do atendimento no Núcleo de Práticas Jurídicas?
4- Que outros serviços poderiam ser ofertados pelo NPJ?
5- Você observou algum avanço no Núcleo de Práticas Jurídicas nos últimos 5 anos?
6- Quais as barreiras/ dificuldades nos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas?
7- Qual sua opinião em relação aos atendimentos online?

Fonte: elaborado pela autora.

Quadro 7 – Roteiro de entrevistas - Docentes do Núcleo de Práticas Jurídicas

<b>DOCENTES</b>
1- Na sua opinião, quais as barreiras/dificuldades no atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas?
2- Você sente falta de um campo interdisciplinar dentro do Núcleo de Práticas Jurídicas?
3- Qual seu grau de satisfação em participar dos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas? Escala de 1 a 4, por exemplo: 1- Plenamente Satisfeito; 2- Satisfeito; 3- Não satisfeito; 4- Indiferente ou outras
4- Na sua opinião, o que pode melhorar nos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas? Sugestões?
5- Qual sua opinião em relação aos atendimentos online?

Fonte: elaborado pela autora.

Quadro 8 – Roteiro de entrevistas - Discentes da Faculdade de Direito

<b>DISCENTES</b>
1- Você acredita que o Núcleo de Práticas Jurídicas atende as necessidades dos assistidos? Justifique sua resposta.
2- Você se sentiu bem orientado pelo professor no Núcleo de Práticas Jurídicas?
3- Durante o atendimento, existia uma preocupação com as realidades dos assistidos?
4- Em que medida os procedimentos e encaminhamentos dos atendimentos contribuíram para a sua formação jurídica?
5- Você acha que os alunos deveriam receber um feedback dos atendimentos realizados?
6- Na sua opinião, o que pode melhorar no desempenho dos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas? Sugestões?
7- Na sua opinião, quais as barreiras/ dificuldades no atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas?

Fonte: elaborado pela autora.

## 5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS DA PESQUISA DE CAMPO

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Ceará, sob o Parecer nº 5.192.808 e a incursão inicial à pesquisa de campo se deu através de entrevistas no período de 06 de maio de 2022 a 10 de junho de 2022.

Considerando o enriquecimento da pesquisa foram entrevistados os assistidos, os professores, os servidores e alunos da Faculdade de Direito participantes dos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas no período de 2017 a 2019. Os respondentes das entrevistas foram denominados de: **Ass**(Assistidos), **S**(Servidores), **P**(Professores) e **A**(Alunos) visando preservar suas identidades.

### 5.1 Assistidos(as)

A participação dos assistidos(as) era um fator essencial para a pesquisa, pois a partir da perspectiva deles conseguiríamos analisar sobre o procedimento do atendimento para com esse público. Porém, não foi fácil conseguir os contatos dos assistidos(as), já que são dados confidenciais e preservados pelo Núcleo de Práticas Jurídicas. Dessa maneira, para conseguir os contatos de alguns assistidos(as), que foram atendidos no período de 2017 a 2019, enviamos um e-mail ao Núcleo de Práticas Jurídicas solicitando o fornecimento dos dados para a realização da pesquisa. Entretanto, o Coordenador Geral do Núcleo de Práticas Jurídicas marcou uma reunião com o Diretor da Faculdade de Direito e comigo para conversarmos pessoalmente sobre a pesquisa e sobre a concessão dos contatos dos assistidos(as).

Alguns dias após a reunião, o Núcleo de Práticas Jurídicas enviou uma tabela que constava 18 nomes e telefones aleatórios dos assistidos. Inicialmente, salvei o número de todos os assistidos(as) no celular e enviei uma mensagem, para cada um, via whatsapp para os contatos que possuíam o aplicativo de conversa. Os contatos dos assistidos que não possuíam o whatsapp, eram contactados por ligação. Desse total de contatos, conseguimos resposta e entrevista de apenas 5 pessoas.

Constatai que pelo fato desses números de telefones serem de pessoas atendidas nos anos de 2017 a 2019, aumentou a dificuldade de contactar essas pessoas, pois alguns números estavam fora da área de serviço ou desligados, não

recebiam mais chamadas, não eram mais o dono do número. Já outras pessoas visualizaram a mensagem enviada via whatsapp, contudo não responderam nada.

Em vista disso, entramos em contato novamente com o Núcleo de Práticas Jurídicas e solicitamos mais alguns contatos de assistidos(as) para a realização das entrevistas. Dessa forma, recebemos mais uma tabela com 6 contatos e desse total conseguimos entrevistar apenas 2 pessoas.

Exemplificando uma situação que ocorreu, em uma ligação de voz com uma assistida que estava sendo convidada a participar da pesquisa, ela disse a seguinte frase achando que já havia finalizado a ligação: “Ô se eu vou cair nessa”. Compreendi que algumas pessoas se sentem receosas de participar da entrevista, ficam desconfiadas, por isso não respondem as mensagens, não atendem as ligações. Apesar disso, ainda retornei no dia seguinte a ligação para essa assistida, mas ela não atendeu. Dessa forma, conseguimos efetivamente entrevistar, via ligação de voz, 7 pessoas que foram atendidas no período de 2017 a 2019 no Núcleo de Práticas Jurídicas.

## 5.2 Caracterização dos dados sócio-demográficos e ocupacionais dos participantes

Quadro 9 – Assistidos(as) que foram entrevistados

	Idade	Profissão	Bairro	Escolaridade	Renda	Demanda	Gênero
Assistida 1	49 anos	Cabeleireira	Cristo Redentor	Ens Méd Com	\$ 2.000	Divórcio	F
Assistida 2	36 anos	Aux de Cost	Parque dois Irmãos	Ens Méd Incompleto	\$ 1.200	Alimentos	F
Assistido 3	30 anos	Cobrador	Jardim Jatobá	Ens Méd Completo	\$1.200	Divórcio e guarda filhos	M
Assistida 4	26 anos	Depiladora	Messejana	Ens Fund Com	\$ 1.500	Alimentos	F
Assistida 5	65 anos	Transportadora	Messejana	Superior Comp	\$ 3.000	Inventário	F
Assistida 6	49 anos	Vendedora	Jardim América	Ens Méd Comp	-	Usucapião	F
Assistida 7	67 anos	Aposentada	Barra do Ceará	-	-	Consumidor	F

Fonte: elaborado pela autora.

As perguntas iniciais da entrevista enfatizaram os itens da tabela comparativa acima para traçar o perfil sócio-demográfico e ocupacional dos assistidos.

Dito isso, observamos que o perfil dos participantes, que buscam o atendimento no Núcleo de Práticas Jurídicas, possui uma predominância de mulheres, sendo que nesta pesquisa um homem obteve participação. Essa constatação, da predominância das mulheres, se mostrou também nos atendimentos remotos, nos quais todas as participantes eram mulheres.

A faixa etária dos participantes variou de 30 a 67 anos, envolvendo participantes ativos e aposentados. A escolaridade mostra que a maioria consegue ir até o ensino médio, variando entre completo e incompleto, constando apenas uma pessoa que concluiu o ensino superior completo.

A renda dos assistidos varia de R\$ 1.200 a R\$ 3.000 reais, já que o foco do Núcleo de Práticas Jurídicas são pessoas hipossuficientes, que ganham até dois salários mínimos vigentes na época do atendimento.

Em consequência disso, as profissões exercidas pelos assistidos(as) são atividades que não exigem um curso superior completo, são atividades de prestação de serviços como, por exemplo, cabeleireira, vendedora, auxiliar de costura, depiladora, mostrando uma procura baixa na conclusão dos estudos e na qualificação.

Os bairros onde os assistidos(as) residem são diversificados, atingem várias regiões da cidade de Fortaleza e as demandas que chegam ao Núcleo de Práticas Jurídicas com predominância são o divórcio e a pensão alimentícia, as demandas de família.

### **5.3 Apresentação e discussão dos dados relativos às demais partes dos questionários**

Ao serem questionados sobre como conheceram a existência e o trabalho do Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará todos os entrevistados foram unânimes em responder que o Núcleo foi indicado por alguém, seja por amigos ou seja por familiares, como respondeu a Ass 6: “Eu já conhecia a faculdade de direito, meu pai chegou a trabalhar na UFC, fiquei sabendo que tinha atendimento ao público para dar assistência”.

Figura 8 – Indicação do Núcleo de Práticas Jurídicas

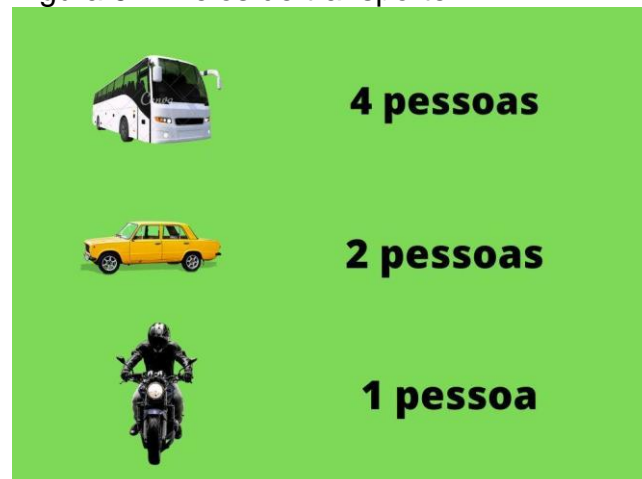


Fonte: elaborado pela autora.

Isso mostra a força da indicação “boca a boca” referente ao Núcleo e que a sua maior divulgação, ainda hoje, é através da disseminação da informação entre as pessoas.

Referente aos meios de transportes utilizados para o deslocamento até o Núcleo de Práticas Jurídicas foi relatado que as pessoas utilizam ônibus, carro e moto como meios de transporte, sendo que 57,14% utilizaram o ônibus para se deslocar. Os assistidos(as) dependem do transporte público, ficam sujeitos aos seus horários de funcionamento e precisam financiar essas passagens para se deslocar até o Núcleo de Práticas Jurídicas para receber atendimento.

Figura 9 – Meios de transporte



Fonte: elaborado pela autora.

Observei que quando eu questionava aos assistidos se eles lembravam do ano em que foram atendidos no Núcleo de Práticas Jurídicas, eles já não sabiam dizer ao certo o período, não lembravam do ano do atendimento, como afirmou a Ass 1: “Ixee, não lembro não. Acho que foi 2017 ou 2018”.

Percebi que quando eu perguntava se tinham ido alguma vez ao Núcleo de Práticas Jurídicas, eles demoravam um pouco para assimilar esse nome ao local do atendimento, então eu citava como referência ao local as “Caixas D’água”, que se localizam dentro do terreno da Faculdade de Direito e a partir daí eles lembravam:

Assistida 7: “Onde fica esse Núcleo?”

Entrevistadora: Aqui nas Caixas D’Água.

Assistida 7: “Fui sim aí”.

Figura 10 – Caixas D’Água



Fonte: Barros (2022).

Sobre a experiência do atendimento do assistido(a) no Núcleo de Prática Jurídica alguns relataram o seguinte:

“Eu fui, ai fui atendida de primeira mão e já foi marcado para eu levar a documentação que fosse necessária para marcar o dia de fazer o divórcio. Eu acho que eu dei umas três viagens até lá”. (Ass 1)

“A primeira vez que eu fui, perguntaram o que eu queria, pediram meus documentos, endereço, fui fazendo o cadastro. No segundo encontro foi a reconciliação, ai foram os dois e fizeram o acordo. Foi tranquilo. Para mim foi tudo tranquilo, para mim não teve nenhuma dificuldade não, para mim chegar até lá, pra pedir informação. Todas as minhas dúvidas eu tirava lá, me explicava bem direitinho como seria, fui bem atendida”. (Ass 4)

“Foi tudo muito bem, quando eu fui, tinha o guarda lá na entrada, ele me recepcionou, me direcionou para o local, peguei senha. Primeiro eu pedi orientações, eles me falaram que documentos precisava, depois eles pediram



para levar a minha mãe, porque é tudo no nome dela. Sempre eu ia, eles agendavam quando precisavam de um documento para eu já ir providenciando. Sempre ia presencialmente. Fui umas 3 ou 4 vezes”. (Ass 6)

Os pontos de vistas dessas falas sobre a experiência vivida pelos assistidos(as), demonstram o interesse deles em buscar orientação no Núcleo de Práticas Jurídicas, mesmo indo até lá de 3 a 4 vezes para levar documentação necessária, para ir a audiência ou para tirar as dúvidas. Mostram também uma celeridade no atendimento dentro do Núcleo, eles não relatam que esperaram muito tempo para serem atendidos.

Em relação a comunicação utilizada nos atendimentos dos assistidos(as) foi questionado se a comunicação era clara, compreensível, se havia acolhimento no atendimento, se eles procurariam novamente o Núcleo de Práticas Jurídicas e se indicariam para alguém. E foi relatado que:

“Me senti demais (acolhida), eles conversam muito com a gente, acolheram os dois super bem, explicavam que o bem viria lá na frente. Se eu precisasse eu procuraria novamente e eu tô até precisando agora (risos)”. (Ass 4)

“Entendi sim, como demorou muito (demanda usucapião), passei por vários estagiários, passei por umas 3 ou 4, todos foram bem atenciosos, me atenderam bem, deram orientações corretas, foi tudo ótimo. Me senti acolhida. Procuraria novamente o Núcleo e indicaria também, tem até uma amiga que sempre me pergunta como eu tinha sido atendida, como fazia para ir até aí...” (Ass 6)

“Fui muito bem atendida desde a recepção até o atendimento na outra sala. A comunicação foi toda perfeita, me senti muito acolhida. Procuraria novamente o Núcleo e recomendaria a todo mundo”.(Ass 5)

“Fui bem acolhido, as pessoas são gente boa, explicaram tudo direitinho. Procuraria o Núcleo novamente e já indiquei para um amigo”.(Ass 3)

Isso mostra, que as respostas dos entrevistados foram unânimes em elogiar a comunicação usada no atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas, como confirmou Ass1: “Amei o atendimento, muito bom, pessoas gentis”. Compreendi que pelas falas delas, que de fato, todos(as) gostaram do atendimento, se sentiram acolhidos(as) e foram ouvidos(as) naquele momento, desde a recepção até a outra sala dos atendimentos. É perceptível a gratidão nas palavras dos assistidos(as) em relação a comunicação utilizada no atendimento deles. E a maior prova disso é que todos eles voltariam ao Núcleo de Práticas Jurídicas, caso precisassem novamente, e indicariam para outras pessoas.

Isso revela que a política pública do acesso à justiça desenvolvida no Núcleo de Práticas Jurídicas promove o bem-estar social dos assistidos nos atendimentos.

Relevante dizer que as indicações familiares ocorrem com frequência, o boca a boca de quem utiliza o serviço do Núcleo de Práticas Jurídicas é potente, pois consegui entrevistar dois irmãos, que foram atendidos pelo Núcleo. Entretanto, um deles havia sido atendido no ano de 2021, não pude incluir a entrevista por conta do período do atendimento da pesquisa, já a irmã dele havia sido atendida no meu período de estudo entre 2017 a 2019. Outro caso foi que entrevistei uma mãe, que buscou o Núcleo, porque sua filha já havia passado pelo atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas.

Ainda referente a comunicação, foi questionado se houve algum problema na comunicação usada no atendimento e dois entrevistados mencionaram que:

“...só tem uma coisa que eu não gostei muito, porque quando eu e meu marido fomos para assinar...ligaram pra mim dizendo que já estava no fórum né, a averbação. Aí eu fui no Fórum, peguei o papel da averbação e fui levar no cartório. Só que, quando cheguei no cartório, eu tive que pagar no cartório e dessa parte eu não gostei, porque lá no cartório disseram que era pra lá, eles lá ter botado como voluntário, já que eu dei entrada num órgão público entendeu?...avisar a questão que é voluntário para não pagar taxa”. (Ass 1)

“Na ligação, às vezes eu ligava e era mais complicado...demoravam a atender, entendeu?”. ( Ass 3)

Percebe-se nessas falas que houve um ruído na comunicação do Núcleo de Práticas Jurídicas com os assistidos. No caso da assistida 1, ela se deslocou até o cartório para assinar a averbação do divórcio, entretanto, quando chegou ao cartório, foi solicitado o pagamento de uma taxa. Sendo que, ela não esperava ter que pagar nenhuma taxa em relação ao papel da averbação já que havia procurado, anteriormente, o Núcleo de Práticas Jurídicas. Para entender melhor essa situação, questionei, durante a entrevista de uma das servidoras do Núcleo de Práticas Jurídicas, o motivo pelo qual essa assistida precisou pagar tal taxa.

A servidora do Núcleo de Práticas Jurídicas informou que em caso de divórcio precisa averbar a decisão judicial na certidão de casamento e existe sim a justiça gratuita, porém os cartórios possuem uma cota para isso, atende até um percentual x de pessoas em justiça gratuita por mês.

Dito isso, quando acaba a cota de atendidos por justiça gratuita, a pessoa que quer resolver logo precisa pagar a taxa ao cartório. Ela afirmou ser um problema

estrutural da garantia da justiça gratuita e que o Núcleo de Práticas Jurídicas poderia explicar isso melhor aos assistidos durante a realização do atendimento. Ressaltou também que os assistidos precisam enfatizar e comunicar no cartório, que na sua decisão judicial consta como justiça gratuita.

Em relação ao assistido 3, reconheceu a dificuldade de comunicação na ligação por telefone para o Núcleo de Práticas Jurídicas, chamava várias vezes, mas ninguém atendia. Isso dificulta a obtenção rápida de informações dos assistidos como também o esclarecimento de dúvidas, pois, através de uma simples ligação, por exemplo, o assistido evitaria de se deslocar até o Núcleo de Práticas Jurídicas.

Saliente-se, que as assistidas 5 e 7, informaram que achavam que todo o trâmite do seus processos transcorreria no próprio Núcleo de Práticas Jurídicas. A assistida 5 mencionou que gostaria que tudo fosse resolvido no Núcleo de Práticas Jurídicas, que o seu caso não fosse enviado ao Fórum, pois sentiu falta de um atendimento humano.

Em relação a assistida 7, informou que o seu processo já está no Fórum, mas é muito distante da casa dela, que precisa chegar muito cedo no Fórum para pegar uma senha e desabafou que queria desistir, pois é complicado para ela se deslocar até lá de ônibus já que mora distante do local.

Constata-se que os assistidos(as) precisam sair do Núcleo de Práticas Jurídicas compreendendo claramente a dinâmica do atendimento e o trâmite do seu processo após esse atendimento, já que, após a assinatura da petição inicial pelo Defensor Público, o processo será encaminhado para o Fórum e não terá mais conexão com o Núcleo. Então, o andamento do processo será através do Fórum e não mais pelo Núcleo de Práticas Jurídicas.

Quando questionados sobre as possíveis melhorias nos atendimentos, os assistidos(as) 3 e 4 informaram as seguintes questões:

“Eu não sei, porque faz tempo do atendimento, mas foi bom o atendimento, eu fui bem atendido, estava de bom tamanho”. (Ass 3)

“Os horários, porque quando eu fui lá encerrava, se eu não me engano, acho que era 16:30 no tempo q eu fui, aí tinha aquele horário do almoço, eu queria sair pra resolver, mas eles estavam em horário de almoço e não dava pra mim por conta que eu já trabalhava né”. (Ass 4)

Observa-se que em relação ao horário de atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas para o assistido, que trabalha no horário comercial e quer ser atendido, é

mais complexo pela falta de opções alternativas de horários de atendimento, considerando também o fato do Núcleo não funcionar aos sábados nem no horário do almoço. Em relação ao Assistido 3 não saber informar alguma melhoria, é levado em consideração que o atendimento foi realizado há alguns anos e isso dificultou as memórias mais recentes dos assistidos.

Quando questionados sobre quais outros tipos de atendimentos poderiam ser ofertados no Núcleo de Práticas Jurídicas como, por exemplo, atendimentos psicológicos e de serviços sociais, do total de 7 entrevistados, 4 deles afirmaram que buscariam esses atendimentos caso estivessem disponíveis no Núcleo de Práticas Jurídicas e o Ass 3 reforçou que “seria uma boa se tivesse mais o atendimento psicológico, seria uma boa opção, porque a pessoa fica abalada com a separação”.

Ainda em referência aos atendimentos, os assistidos(as) dessa entrevista passaram pelo atendimento presencial na época que procuraram o Núcleo de Práticas Jurídicas, dessa maneira fiquei curiosa para saber qual formato de atendimento seria da preferência deles: se o presencial ou o online. E eles afirmaram que:

“Não, prefiro presencial, gosto de resolver minhas coisas cara a cara”. (Ass 1)

“Prefiro atendimento online”. (Ass 2)

“Prefiro o atendimento online, seria melhor, toma menos tempo”. (Ass 3)

“Prefiro o atendimento presencial, liberdade de conversar, tirar mais dúvidas. O online é bom pra tirar dúvidas, mas pra fazer acordo seria o presencial”. (Ass 4)

“Prefiro o atendimento presencial”. (Ass 5)

“Para mim não importa online ou presencial, as duas formas para mim são válidas”. (Ass 6)

Isso mostra que metade dos assistidos preferem o atendimento presencial, por ser olho no olho e pela liberdade de conversar pessoalmente. O online seria ideal para aquele momento inicial de tirar dúvidas, sem precisar se deslocar até o Núcleo de Práticas Jurídicas reduzindo assim o tempo e o custo para o assistido. Dessa maneira, o Núcleo de Práticas Jurídicas poderia ter um número de whatsapp disponível para responder algumas dúvidas dos assistidos, fornecer algumas informações importantes para dar agilidade na comunicação entre o Núcleo e os assistidos.

Sobre os impactos positivos que os atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas proporcionaram na vida dos assistidos, Ass 4 e 6 apontaram que:

“Melhorou e muito, porque como ele estava desempregado, se eu não tivesse colocado ele na justiça, ia ficar aquele: não vou dar nada porque estou desempregado. Eu estaria hoje batendo boca, discutindo, me desgastando, se não tivesse colocado na justiça”. (Ass 4)

“Muito, Sim, porque graças a ele eu consegui tudo [...] Até chegar onde eu cheguei, tudo começou aí [...] A minha mãe há muito tempo queria essa escritura e não conseguia...e aí foi a porta de entrada para chegar onde cheguei”. (Ass 6)

Entende-se a partir dessas falas, que o Núcleo de Práticas Jurídicas pode ser o ponto inicial para os assistidos conseguirem solucionar um problema, uma grande demanda presente na vida deles e que sozinhos não conseguem resolver. Isso mostra que o Núcleo de Práticas Jurídicas é a porta de entrada do acesso à justiça para que os assistidos consigam chegar até o final do seu processo, pois tudo começa no Núcleo.

Ao final da entrevista pedi para eles classificarem o atendimento recebido no Núcleo de Práticas Jurídicas numa escala de 1 a 4, sendo 1- Excelente, 2- Bom, 3- Ruim, 4- Péssimo. Não houve nenhuma resposta dos itens Ruim ou Péssimo, as respostas variaram entre Excelente e Bom, sendo que 43% responderam Bom e 57% Excelente.

Figura 11 – Classificação do atendimento



Fonte: elaborado pela autora.

Entende-se pelas respostas dos assistidos, uma aprovação do atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas, pois se sentiram respeitados, bem orientados, acolhidos com uma comunicação clara e compreensível.

#### 5.4 Servidores do Núcleo de Práticas Jurídicas

A entrevista com duas servidoras do Núcleo de Práticas Jurídicas foi realizada dentro do próprio Núcleo, de modo presencial, cada entrevista durou em torno de 20 minutos e o áudio foi gravado no aparelho celular. Ouvimos quais as dificuldades, as possíveis melhorias e os últimos avanços do Núcleo.

A primeira pergunta questionava se o Núcleo de Práticas Jurídicas provê o apoio necessário aos assistidos(as) e S1 respondeu que:

“Sim, dentro do convênio que tem com a Defensoria Pública do Estado sim, em comparação com os Núcleos especializados da Defensoria Pública do Estado eu acho que não[...], mas dentro de um convênio que envolva uma Universidade eu acho que a gente consegue prover sim”. (S1)

Exemplificando, a Defensoria Pública Estadual possui um núcleo especializado que se chama Núcleo de Violência Contra a Mulher- NUDEM, que foi montado e administrado pela própria Defensoria e conta com uma rede de apoio e apoio de psicólogos. Possuem suporte para atender mulheres que desejam, por exemplo, se divorciar e possuem uma medida protetiva, mas estão com medo do parceiro. Essa demanda é muito delicada para o Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito atender e por isso, caso surjam, são encaminhadas para o NUDEM.

“Do ponto de vista jurídico a gente acaba tendo algumas limitações no atendimento, como funciona em convênio com a Defensoria Pública do Estado, então, a gente tem essa limitação do atendimento com a justiça estadual”. (S2)

A limitação referida pela servidora é em relação a existência de demandas específicas e urgentes como, por exemplo, a demanda de um atendimento médico de urgência. Nesse caso, o Núcleo opta por não receber a demanda e recomenda o encaminhamento para o Núcleo Especializado de Saúde para que o cidadão consiga um retorno mais rápido. E complementa:

“Dentro do que o Núcleo propõe, de ser uma escola, primeiramente, a gente consegue ter esse atendimento, mas o que a gente percebe, além dessa limitação de competência, são as questões relacionadas com a ideia de que o atendimento jurídico não é somente jurídico, muitas pessoas vêm aqui com problemas mais que jurídicos e aí nisso a gente realmente tem limitação, talvez se a gente tivesse uma atuação integrada com outras áreas fosse bem interessante”.(S2)

Indaguei a S2 quais áreas seriam essas citadas e ela respondeu a Psicologia e o Serviço Social, pois a ausência de informação exigidas por essas áreas impossibilita alguns cidadãos de receber, por exemplo, um benefício social ao qual teria direito e não sabe que existe. Sugeriu também uma possível atuação integrada com o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor- DECON para atender aos cidadãos, que buscam as demandas do consumidor:

“O que a gente percebe na área do Direito é que não tem muito diálogo entre as instituições, temos uma seara enorme, vários órgãos, cada um com a sua competência, mas não se articulam entre si e aí, às vezes, uma pessoa chega aqui e a gente não sabe como funciona lá no PROCON, DECON para orientar. Se a gente pudesse articular melhor uma rede, eu acho que a gente conseguiria atender melhor”. (S2)

E ressalta que o Núcleo de Práticas Jurídicas atende bem, mas que poderia atender ainda melhor, já que os assistidos(as) retornam dizendo que foram bem atendidos e que gostaram do atendimento.

Questionei S1 se sente falta da atuação de um apoio psicológico e do serviço social no atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas:

“Num período antes da pandemia, a gente se deparou com muitos casos em que o assistido vinha para falar, não queria nem simplesmente um litígio, ingressar com a demanda, mas era algo mais de assistência, de ser ouvido. A gente sabe que a Universidade para disponibilizar um acadêmico, um estágio, ela tem todo um processo burocrático, que a Administração exige. Agora no período pós-pandêmico, a gente ainda tá iniciando, está voltando aos poucos o atendimento presencial, mas antes da pandemia sim, eu posso dizer que era importante”. (S1)

Importante observar nessa fala que as pessoas buscavam ser ouvidas, procuravam uma assistência e que o conhecimento aplicado dentro do Núcleo de Práticas Jurídicas ultrapassa o serviço jurídico, engloba o atendimento humano, que necessita ser ouvido e isso engloba uma escuta ativa para com o outro.

Quando questionadas sobre quais outros serviços o Núcleo de Práticas Jurídicas poderia ofertar aos cidadãos, S1 respondeu que o apoio psicológico poderia vir a enriquecer as ações do projeto de extensão DIALOGAR, o qual desenvolve as audiências de mediação e conciliação com os assistidos e atende muitas vezes casais, os quais escolhem buscar soluções através do diálogo e não pela via judicial, ressaltando que antes da pandemia sentia mais essa necessidade de ter um apoio psicológico atuando dentro do Núcleo.

Já S2 respondeu que poderia ser oferecido “Atendimentos psicológicos e de assistência social, talvez até pudesse ser realizada uma parceria com os equipamentos do centro de assistência como CRAS, CRES, Centro Pop, Conselho Tutelar Do Centro”.

Em relação a como o Núcleo de Práticas Jurídicas poderia melhorar os atendimentos, responderam o seguinte:

“Eu acho que a questão da nossa infraestrutura, para uma instituição pública, está muito boa, se essa pergunta fosse feita no semestre anterior, eu diria que seria a quantidade de professores, quanto mais turmas, maior a recepção aos assistidos, mais horários para atendimentos, [...] quanto mais turmas ofertadas, maior o atendimento, então a gente poderia pulverizar isso, os atendimentos em todos os horários e poder contribuir mais com a sociedade.” (S1)

“Através dessas parcerias citadas anteriormente (PROCON, DECON), convênios, fluxo de atendimentos em si, proporcionar um atendimento mais abrangente. Uma das coisas que a gente mais orienta os alunos é que nós queremos aqui um atendimento de qualidade, por mais que a gente não tenha competência para atender determinadas demandas, a ideia é que essa pessoa não saia daqui sem saber o que ela deve fazer.” (S2)

Exemplificando, se chegar um problema relacionado com a Defensoria Pública da União (DPU), o Núcleo de Práticas Jurídicas não tem competência nessa seara, mas as instruções repassadas para os alunos é que eles orientem os cidadãos, não deixem ir embora do Núcleo sem uma informação concreta que possa ajudá-los. Então os alunos buscam nos demais órgãos saber a informação correta para orientar bem os cidadãos.

Isso mostra que a cultura implantada no Núcleo de Práticas Jurídicas envolve um cuidado para realizar um atendimento de qualidade e é repassado aos alunos esse cuidado com a orientação, com o assistido(a), para que ele encontre no Núcleo um apoio.

Além disso, ter mais professores disponíveis no Núcleo geraria mais turmas e mais cidadãos atendidos na sociedade também. E o firmamento de mais convênios entre órgãos públicos e o Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito criaria uma rede de atendimento mais abrangente e efetivo.

Sobre a necessidade de aplicação de uma pesquisa de satisfação relacionada ao pós atendimento dos assistidos, S1 afirmou que seria importante para saber o grau de satisfação dos cidadãos e a partir daí buscar melhoramentos no futuro para prestar um melhor atendimento e relatou o seguinte:



“Uma coisa que desde que eu entrei aqui, que na época eu fiz estágio aqui, fui aluna da Instituição, é que a gente deveria sempre prestar o melhor atendimento possível.

E o assistido[...] são pessoas que já vêm muito machucadas, com tantos nós. Então quando a gente passa tanto no treinamento como no seminário, essa cultura de se colocar no lugar desse assistido, a gente sempre coloca essa cultura para os alunos atenderem da maneira como eles gostariam de ser atendidos. É o momento que os alunos têm de prestar auxílio a sociedade em prol de tudo, a gente estuda numa instituição pública, então esse momento de ofertar o seu saber jurídico e ao mesmo tempo colocar em prática, tudo aquilo que aprendeu.

É um enriquecimento tanto profissional como pessoal.

Não vê pessoas como números, mas como pessoas que têm problemas que precisam ser resolvidos de uma maneira mais célere possível, que às vezes é um problema que pra você não é nada, mas para a pessoa é o problema da vida dela.

Alguns feedbacks que a gente recebe ou então que os alunos relatam é que tem assistidos que ficam emocionados, que às vezes retornam ao NPJ ou na hora de um bom atendimento eles começam a chorar, agradecem. Esse retorno é prazeroso”. (S1)

S2 concorda com a importância de ter um feedback dos assistidos(as) para avaliar o atendimento, a comunicação, para avaliar a linguagem que está usada, se está clara e acessível:

“Eu acho que seria interessante, porque nosso público é muito específico, nós atendemos pessoas de baixa renda, hipossuficientes, então é importante que a gente saiba lidar com essas pessoas também. O mundo jurídico tem todo um vocabulário próprio, faz parte da dinâmica de ser do Direito, mas quando a gente lida com o público, a gente precisa se adaptar ao público.

A pesquisa ajudaria a gente não só a entender como melhorar nosso serviço, como também saber se a gente está conseguindo se comunicar, será que as pessoas estão entendendo o que a gente tá dizendo? Como a gente está orientando? [...] É por isso que a gente precisa ser claro o suficiente, ter uma linguagem acessível para que eles entendam como é o funcionamento aqui[...]”. ( S2)

Por isso, é importante a aplicação de uma pesquisa de satisfação dos assistidos para se ter um feedback dos atendimentos, para saber se os cidadãos compreenderam de fato o funcionamento do Núcleo de Práticas Jurídicas e tudo que foi abordado durante o atendimento

Quando questionadas sobre quais avanços o Núcleo de Práticas Jurídicas vivenciou nos últimos 5 anos, a resposta foi a vazão da quantidade de processos, citado por S1, já que existiam algumas demandas represadas e o Núcleo conseguiu dar uma maior celeridade na resolução dessas demandas. Comentou que, atualmente, o trabalho do Defensor Público também se tornou mais célere, pois os processos deixaram de ser físicos, em papel, e passaram a ser colocados no Google Drive, serviço de armazenamento na nuvem do Google e que permite

compartilhamento com outras pessoas do trabalho. Dessa forma, o Defensor Público pode assinar as petições de qualquer lugar a qualquer momento.

S2 pontuou que nos últimos 5 anos “de uma maneira geral nos mantivemos a mesma organização interna de funcionamento, mas uma das coisas que mais avançaram foi a questão do virtual”.

Durante a pandemia, o Núcleo de Práticas Jurídicas conseguiu trabalhar praticamente 100% no virtual, mesmo não tendo um sistema específico de trabalho. Complementou ainda que apesar dos avanços, ressalta a importância do investimento nessa questão do virtual:

“É algo que a gente precisa investir mais nessa questão do virtual, da segurança da informação, dos documentos virtuais. Os prontuários estão no virtual, os documentos também, até porque a justiça hoje está no virtual, então a gente, necessariamente, tem que se adaptar a isso. Mas tem coisas que precisam melhorar ainda: a questão do whatsapp, uma coisa mais popularizada, pois o e-mail não é tão popular. O telefone da recepção funciona, mas, por exemplo, na segunda-feira não estava funcionando, mas ele funciona, a gente tem dois telefones, na recepção e na secretaria”. (Serv 2)

Indaguei se havia algum celular com whatsapp no Núcleo de Práticas Jurídicas para atendimento ao público, ela respondeu que não, só havia o telefone institucional e não era whatsapp.

S2 classificou como uma barreira/dificuldade no atendimento do Núcleo a questão do virtual como mencionado acima e a implementação dos fluxos com outras instituições e afirmou que essas opções iriam contribuir para a melhoria no atendimento.

Para a S1, dois aspectos são vistos como barreira/dificuldade no atendimento: a ausência de um sistema interno de trabalho e a questão da divulgação da existência do Núcleo de Práticas Jurídicas, porque a divulgação é interna na Universidade Federal do Ceará e no boca a boca, dito isso pontuou que:

“Muitas pessoas não sabem da existência do NPJ, ser atendido por alunos da Universidade e professores da UFC, se a comunidade soubesse a procura seria maior, já que o brasão da UFC ainda pesa muito”. (S1)

E para finalizar questioneei sobre como foi a experiência do atendimento online no Núcleo de Práticas Jurídicas, ambas servidoras relataram que tiveram muitas dificuldades para pensar como iam implantar esse atendimento online e aplicar o novo

formato sem perder a qualidade, garantindo a privacidade das pessoas, já que iriam envolver contatos telefônicos pessoais entre todos os envolvidos no atendimento.

S1 pontuou que, após a organização da logística do atendimento online, perceberam que a procura foi satisfatória, pois receberam os feedbacks positivos dos professores e dos alunos, apesar de não ter sido aplicada nenhuma pesquisa de satisfação.

“Quando nossos alunos telefonavam para os assistidos, eles diziam que só queriam dar continuidade quando fosse presencial o atendimento, porque eles não tinham paciência ou não entendiam a maneira online. Alguns conseguiram seguir de maneira online”.(S1)

S2 complementa relatando, que um dos desafios do atendimento online do assistido foi entender e usar o e-mail como ferramenta. Já os professores não tiveram problemas com queda da internet dos assistidos(as), porém, os assistidos(as) tiveram dificuldade na utilização do uso dos e-mails como consta abaixo:

“Eles até tem e-mail, mas não respondem, não tem a habitualidade de ficar olhando o e-mail, de retornar o e-mail. Acho que o mais acessível para eles é o telefone e o presencial, porque muitos deles acabam dizendo: não, eu vou aí. Não voltou o presencial? Então vou esperar voltar, porque eu gosto de falar presencialmente”. (S2)

## 5.5 Docentes

Considerando a relevância da participação dos docentes na realização dos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas, ouvimos os relatos de 3 professores quanto às dificuldades, bem como quanto à opinião, sugestões e necessidades de melhorias nas atividades desenvolvidas no Núcleo de Práticas Jurídicas.

Quando questionados a respeito das barreiras, que dificultam os atendimentos no Núcleo de Práticas Jurídicas, P1 e P2 responderam que a primeira barreira é a própria equipe, no sentido, que é necessário aumentar a quantidade de professores atuantes no Núcleo e também a quantidade de servidores, para que dessa maneira haja uma maior identificação pelo trabalho realizado pelo Núcleo de Práticas Jurídicas, para que seja criada uma identidade e não apenas a atuação ocasional dos professores.

A segunda barreira para P1 e P3 é a organização curricular do Núcleo de Práticas Jurídicas, pois o estágio real prático da Faculdade de Direito só acontece no último semestre:

“Eu acredito que poderia o Núcleo ter o potencial enorme na formação dos estudantes, caso o Núcleo fosse uma atividade obrigatória, desde cedo, isso melhoraria os atendimentos, produziria uma identidade para o Núcleo mais forte, uma noção de pertencimento a faculdade mais forte e não aquela atividade obrigatória do finalzinho do curso, que os estudantes precisam fazer para cumprir uma obrigação legal...desde metade do curso pelo menos”. (P1)

P1 acredita que a existência do Núcleo de Práticas Jurídicas na vida do aluno não deveria ser no final do curso, mas poderia iniciar na metade do curso.

Outra barreira para P2 são os horários de atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas, pois poderiam ser ampliados para atender com mais qualidade os cidadãos e com mais flexibilidade:

“Muitas das pessoas que nos procuram são pessoas hipossuficientes, então elas às vezes têm um horário mais rígido de trabalho e nosso horário de atendimento acaba sendo um horário limitado para essa função, se a gente tivesse um horário de atendimento de noite e, pelo menos, um dos horários do sábado atenderia de maneira mais eficiente essa parcela da população”. (P2)

Além disso, P2 complementa que o Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito não dispõe de acessórios como webcam, nem de fone de ouvido nem de microfone. Durante a pandemia, todas as audiências realizadas foram virtuais e obtiveram sucesso nesse modo, porém, no retorno ao presencial, algumas audiências deixaram de ser realizadas por não dispor de equipamentos essenciais para a audiência virtual.

P3 pontua uma outra barreira no atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas que é o fluxo de assistidos, a dificuldade do Núcleo de chegar na população, poucas pessoas tem o conhecimento da existência do Núcleo de Práticas Jurídicas e da atividade que é exercida nele:

“A população não sabe que tem um Núcleo aqui, embora a gente esteja numa localização muito privilegiada, porque estamos bem no centro da cidade, é pouca a divulgação, não é satisfatória. O convênio da Defensoria Pública do Estado também não garante que esses atendimentos venham numa quantidade necessária e numa diversidade interessante, porque acaba vindo sempre a mesma coisa. Eu acho que um melhor relacionamento com a Defensoria poderia também trazer melhores frutos para nós, mais convênios que trouxessem nichos específicos, diversos nichos, como de consumidor,

como da defesa da mulher, como de criança e adolescente, tem vários âmbitos que é possível, que seria ideal de se trabalhar”. (P3)

Por fim, a última barreira informada por P3 é a ausência de um sistema informatizado, um sistema que guarde as informações dos assistidos de uma maneira segura, estável e que haja uma troca de dados com a Defensoria Pública do Estado:

“A gente usa o Google, então é muito inseguro[...]. Nós fizemos um arranjo que é eficiente, que funciona, mas ele não garante. Ontem, por exemplo, estava fora do ar, o Google saiu do ar um pedacinho e a gente ficou sem acesso. A gente tem/merece uma Universidade, ela pode fornecer um sistema de gerenciamento de dados, de fluxo de processos, que converse com o sistema da Defensoria Pública e a gente não tem. Esse é um problema grave que o Núcleo enfrenta”. (P3)

Sobre a falta de um campo interdisciplinar atuando dentro do Núcleo de Práticas Jurídicas, os docentes foram unânimes em responder que seria muito necessário, muito rico para o Núcleo ser mais atuante. Principalmente, para as audiências de conciliação e mediação que envolvem um campo delicado das relações afetivas e necessitam de um apoio maior para ser bem conduzido.

“Uma equipe interdisciplinar atuando de uma forma entrosada com estudantes e professores do Direito poderia resultar numa atuação muito mais potente do Núcleo, poderia ser um espaço de estágio para outros estudantes como o curso de Psicologia, serviço social e tantos outros que poderia ser muito mais”. (P1)

“Hoje chegou uma assistida, que já tinha vindo nos procurar, pois quer uma ação de reconhecimento de paternidade para a filha, que está sem o registro do pai, mas tem alguma coisa que ela está com medo e hoje ela veio desistir. Nós fomos conversar com ela para que não desistisse, pois o direito é da filha, mas você percebe que existe aí um espaço para ser trabalhado, a ser explorado, que nós não temos formação”. (P3)

Então, segundo P3, no Núcleo de Práticas Jurídicas existem duas questões que necessitam da psicologia no Núcleo: “I- ajudar a resolver os problemas aqui para fazer a mediação e a conciliação e II- identificar pessoas que precisam de apoio psicológico, fazer terapia, de ter um atendimento continuado”. Porém, para que houvesse a presença de estudantes da psicologia atuando no Núcleo, seria necessário a presença de um supervisor do curso de psicologia atuando dentro do Núcleo de Práticas Jurídicas e não tem agenda, não tem data conforme informou o P3.

Em relação ao grau de satisfação em participar dos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas, P2 E P3 responderam que são Plenamente Satisfeitas em trabalhar com os atendimentos do Núcleo, visto que traz sentido à vida e a formação do aluno,

é possível ver a transformação na vida das pessoas e o impacto causado individualmente e coletivamente. Por outro lado, P1 respondeu Não Satisfeito como forma de demonstrar um incômodo, uma inquietação em relação ao potencial que o Núcleo possui, mas que ainda tem uma atuação tímida:

“É um não satisfeito que tem relação com as questões que eu já respondi, acho que é um núcleo bastante tímido do que ele poderia ser, do que ele poderia dar de devolutiva para a população, para a Universidade, acho que é uma atuação tímida, é uma atuação que acaba cumprindo o que a lei determina e não acredito numa atuação de excelência, no sentido de ousar mais por meio do Núcleo[...]”. (P1)

Indagados sobre as possíveis melhorias e sugestões de inovações no Núcleo de Práticas Jurídicas, destacaram a possibilidade do Núcleo ter uma atuação social mais destacada, torná-lo mais central, com uma identidade própria com professores mais engajados que realmente queiram atuar ali naquela atividade. Isso poderia acontecer através de um concurso público específico para selecionar professores que tivessem o perfil de trabalhar no Núcleo de Práticas Jurídicas para que assim o setor tivesse mais autonomia na sua atuação.

Outra sugestão é que o aluno já conhecesse e frequentasse o Núcleo desde cedo através da sua atuação, por exemplo, nas conciliações e nas mediações. Além disso, a possibilidade de oferecer mais horários disponíveis de atendimentos com mediadores patrocinados pelo Tribunal de Justiça para atuarem na conciliação e mediação para proporcionar um número maior de cidadãos atendidos.

Ademais, um aparato técnico mais moderno que atendesse às necessidades das audiências e um suporte de um sistema informatizado para a troca de dados. E por fim, a ampliação dos convênios com outras instituições como, por exemplo, a Defensoria Pública da União, o Ministério Público, visto que atualmente o Núcleo de Práticas Jurídicas só possui convênio com a Defensoria Pública do Estado.

Em relação ao atendimento online no Núcleo de Práticas Jurídicas responderam que é uma ferramenta que pode ser utilizada, pode vir para democratizar o atendimento, mas ainda os assistidos(as) possuem muitas dificuldades com o manuseio da tecnologia conforme as falas abaixo:

“Eu acho que eles podem ser utilizados em algumas situações, a pedido da própria parte, dos assistidos, porque tem pessoas que estão numa situação tão precária, que vai fazer falta pegar um ônibus para vir ao NPJ para trazer um documento, para vir presencialmente ser atendido e às vezes com o celular, se a pessoa souber operar essas plataformas de reunião online, ela

vai conseguir realizar da sua própria casa, eu acredito que é um mecanismo que pode ser utilizado para somar também ao presencial.” (P1)

“O presencial é sempre melhor, nada como o olho no olho, especificamente na hora que o conflito surge, a gente poder parar e dizer: Oh, quer um cafezinho. Hoje, a gente pode oferecer ao menos água né, para poder dar aquela baixada na fervura. Nada substitui o presencial, mas a gente tem que pensar no público que a gente atende, às vezes, esse público tem uma dificuldade maior de deslocamento, às vezes até ele consegue fazer uma audiência estando no trabalho dele, se retira um pouquinho, vai para um lugar mais discreto, a gente fez muito isso nos semestres anteriores. Isso democratiza nosso atendimento, a gente atinge públicos diferenciados”.(P2)

“Muita coisa não foi concluída, porque o nosso perfil de assistido tem muita dificuldade de lidar com tecnologia, além do atendimento ser online, a gente precisava enviar e-mail, digitalizar documentos, tudo isso ficou difícil e aí muita coisa não pode ser resolvida, muitos processos não puderam ser agilizados por conta dessa dificuldade de tecnologia, mas funcionou, houve agendamento, houve atendimento, inclusive de sessão de conciliação e mediação, mas não foi fácil”. (P3)

## 5.6 Discentes

Considerando que os estudantes que atuam no Núcleo de Práticas Jurídicas fazem parte do público que atende diretamente os assistidos proporcionando o acesso à justiça, ouvimos os relatos quanto às dificuldades, atendimento de suas necessidades por parte da instituição, bem como a opinião sobre a avaliação e necessidade de melhorias dos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas. Os discentes foram entrevistados via whatsapp e cursaram o Estágio Supervisionado II no ano de 2018.

Quando questionados se o Núcleo de Práticas Jurídicas atende as necessidades dos assistidos, as respostas divergiram conforme as falas abaixo:

“Embora eu ache que as competências do NPJ ainda sejam limitadas, porque eles se restringem muito ao direito civil, quanto ao direito civil, isso acontece, especialmente ao direito de família”. (A1)

“Eu não acho que o NPJ atende a realidade dos assistidos. Eu acho que se eu fosse um assistido, eu iria procurar a Defensoria e não o NPJ, porque ali no NPJ você não tem a celeridade necessária que talvez eles queiram ter. Você só vai poder falar com aquele aluno uma vez na semana, se ele tem estágio, ele só precisa ir uma vez na semana no NPJ para Prática Jurídica II. Você chega lá, é atendido no NPJ, mas se você precisar falar com aquele aluno depois é muito difícil, só ele acompanha seu caso. Informações gerais você pode até conseguir com o pessoal que fica lá durante a semana, mas o andamento mesmo, só vai ter no dia que aquele aluno tiver lá no NPJ e quando terminar o período letivo, acabou, só no período letivo seguinte. Então, se eu fosse o assistido, eu não iria para o NPJ e eu não recomendaria alguém a ir ao NPJ, indicaria a Defensoria por isso”. (A2)

Sobre ser bem orientado no Núcleo de Práticas Jurídicas, responderam que os professores orientam muito bem, tiram todas as dúvidas, contribuem para a formação do aluno na prática. Porém, para A2 tudo isso não converte no atendimento devido ao assistido, não é suficiente, já que o atendimento acontecia apenas uma vez na semana em um turno do dia.

Foram indagados se durante o atendimento no Núcleo de Práticas Jurídicas, existia uma preocupação com a realidade do assistido e eles afirmaram que existia sim esse cuidado com o assistido por todos os estudantes e profissionais do Núcleo, pois era feito o máximo possível para atender bem os assistidos:

“Existia sim, era a preocupação de todos os alunos, todos os professores, dos funcionários com as limitações que essa realidade poderia impor no atendimento jurídico aos assistidos. Isso era muito claro sempre”.(A1)

“A gente tentava fazer o máximo possível de coisa que dava para fazer numa tarde só. Tinha alguns alunos que até entravam em contato com aquela pessoa em outro horário para avisar alguma coisa, alguma movimentação, mas o problema principal, via de regra, é que aquela pessoa só tinha um atendimento ou uma resposta, um dia só da semana e em um único turno. O pessoal da secretaria tinha uma preocupação real de atender bem o pessoal que chegava lá”. (A2)

Em relação ao questionamento se os alunos deveriam receber um feedback dos assistidos, foram unânimes em responder que seria uma boa ideia obter esse feedback em relação aos atendimentos. Isso daria voz para os assistidos serem ouvidos, mostraria que a opinião deles pode trazer melhorias para os atendimentos e que importa bastante para a evolução do Núcleo. O feedback poderia envolver todas as pessoas que atenderam os assistidos(as), desde a portaria até o aluno, conforme afirmaram abaixo:

“Talvez fosse uma boa ideia, porque cada aluno atende de uma forma diferente e talvez um feedback dos próprios assistidos seja importante para que os atendimentos possam ser melhor orientados, os alunos possam receber uma orientação dos professores, dos funcionários como atender melhor os assistidos a partir desse feedback, seria uma boa ideia”. (A1)

“Acho sim, que deveria ter um feedback dos assistidos, acho que deveria ter um feedback em relação a secretaria, em relação aos alunos e que inclusive esse feedback deveria compor a nota do aluno, se a pessoa foi bem atendida, se a pessoa teve a resposta necessária, se ela tem alguma crítica, se teve alguma grosseria ou a pessoa notou a má vontade do aluno em receber ela e não dar encaminhamento”.(A2)

Em relação às principais barreiras no atendimento desenvolvido no NPJ, A1 relata que os alunos possuem algumas limitações de competências, que gostaria de



fazer mais pelo assistido(a), mas que não é permitido. Para A2, duas cadeiras de Estágio de Prática Jurídica no penúltimo e no último semestre da Faculdade de Direito é pouco, informa que as outras faculdades possuem em média 4 ou 5 cadeiras de estágio de prática jurídica envolvendo disciplinas como, por exemplo, Direito penal ou Direito do Trabalho. Conforme afirma A2, a cadeira de estágio de prática jurídica poderia iniciar no sexto semestre em vez de iniciar no décimo semestre:

“As principais barreiras são as limitações das competências, tanto jurídicas como as procedimentais, existem coisas que não podemos fazer pelos assistidos e isso limita o nosso alcance”. (A1)

“A principal dificuldade do NPJ é a continuidade e gerar um engajamento dos alunos com aquela realidade ali, porque ele sabe que só vai ter uma cadeira, uma vez na semana, no último semestre dele[...]”.(A2)

Indagados sobre o que poderia melhorar no desempenho do atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas, A1 afirma que a ampliação dos procedimentos possibilitaria ao aluno juntar documentos ou buscar documentos em órgãos públicos que fossem necessários para auxiliar os assistidos(as). Já A2 trouxe a problemática da continuidade dos atendimentos aos assistidos e que o período poderia ser expandido se as cadeiras de Estágio de Prática Jurídica I e II acontecessem ao mesmo tempo, assim o aluno teria uma permanência de um ano no Núcleo de Práticas Jurídicas.

“Ampliar as competências do NPJ pode ser uma boa ideia. Outra coisa seria que os alunos pudessem fazer mais pelos assistidos, mesmo que isso signifique se deslocar para buscar documentos, juntar documentos e talvez o próprio feedback dos assistidos aos professores e funcionários para que haja uma orientação de como os alunos devem atender os assistidos. Eu acho que ampliar as competências não só seria ampliar as matérias com as quais o NPJ lida, mas também seria ampliar os procedimentos que possamos atender no caso o principal seria juntar documentos, nós iríamos aos órgãos caso isso tivesse disponível pra gente fazer [...] nos deslocarmos fisicamente para buscar os documentos.”(A1)

“O Estágio de Práticas Jurídica I deveria começar de cara no NPJ e não em sala de aula com casos gerais, casos abstratos, porque não faz diferença nenhuma. O estágio I e o II seria uma boa que tivesse no NPJ os dois juntos, porque pelo menos o aluno teria que passar um ano no NPJ, poderia ser no mesmo dia, porque assim já resolveria em parte o problema da continuidade, poderia pegar os mesmos casos, lidar com as mesmas pessoas, já alongava a continuidade do estágio, passava pelo menos um ano e já melhorava a situação”.(A2)

## 6 CONCLUSÃO

A motivação inicial deste estudo foi avaliar as experiências dos atendimentos no Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará pela perspectiva dos assistidos(as), dos servidores, dos docentes e dos discentes, já que o Núcleo de Práticas Jurídicas se propõe a oferecer uma política pública de acesso à justiça às pessoas em condições econômicas desfavoráveis.

Diante disso, a pesquisa teve como objetivo geral descrever, compreender e avaliar a experiência dos atendimentos e conhecer suas deficiências e possíveis melhorias, baseando-se no modelo de avaliação de políticas públicas experiencial, proposto por Lejano (2012).

Trazer a ótica dos assistidos, dos servidores, dos docentes e dos discentes a essa discussão foi uma maneira de compreender e evidenciar uma perspectiva qualitativa de atores e conhecer as suas ricas experiências no contexto do Núcleo de Práticas Jurídicas.

Faz-se necessário destacar algumas observações. Pode-se notar que o Núcleo de Práticas Jurídicas é a porta de entrada do acesso à justiça para os assistidos, tudo começa ali no Núcleo. Os assistidos conseguem chegar ao final do seu processo, porque o seu início foi através do Núcleo de Práticas Jurídicas.

Pode-se notar que a cultura implantada no Núcleo de Práticas Jurídicas é prestar o melhor atendimento possível para os assistidos(as), então existe, de fato, uma preocupação com o atendimento dos assistidos pelos professores, pelos servidores e pelos discentes.

Notou-se que os assistidos(as) são atendidos como seres humanos, em vez de apenas números, no Núcleo de Práticas Jurídicas. São pessoas que necessitam de ajuda para resolver algum problema de forma rápida, que para eles pode ser grande demais e nesse local vão encontrar o apoio necessário.

Um ponto observado é que existe um zelo com o atendimento do cidadão, uma vez que a cultura instalada é que ninguém saia do Núcleo de Práticas Jurídicas sem uma resposta, sem uma orientação, mesmo que se trate de uma demanda que o Núcleo não tenha competência.

Importante fazer um paralelo com a reflexão da Butler(2018) e perceber que a cultura implantada no Núcleo de Práticas Jurídicas enxerga os assistidos como um

ser importante, que se sente valorizado e digno de ser cuidado. Se percebe passível de luto, porque sua vida tem valor.

Outro ponto observado é que o Núcleo de Práticas Jurídicas ultrapassa o desempenho das suas atividades jurídicas, pois promove uma escuta ativa dos assistidos(as), os quais muitas vezes buscam o Núcleo de Práticas Jurídicas para apenas falar, para desabafar. E depois voltam emocionados para agradecer pelo atendimento proporcionado pelo Núcleo.

Como destacado pelos próprios assistidos entrevistados na pesquisa, a comunicação e a linguagem utilizada nos atendimentos são claras, compreensíveis, eles se sentem muito acolhidos. Dessa maneira, 57% dos assistidos classificaram o atendimento como Excelente.

Percebeu-se pela pesquisa de campo em relação aos assistidos que existe uma predominância das mulheres em buscar o apoio do Núcleo de Práticas Jurídicas. Em relação à escolaridade, são pessoas que não chegaram a cursar o Ensino Superior e os empregos alcançados são, em sua maioria, na prestação de serviços.

Os dados revelaram que a maioria dos assistidos, 57,14%, utilizam o ônibus como meio de transporte e todos encontraram o Núcleo através de indicações, do boca a boca, de familiares e amigos.

O Núcleo de Práticas Jurídicas é percebido como um local que possui um grande potencial, pela sua estrutura, pela sua localização, por pertencer a Universidade Federal do Ceará, pelo seu corpo docente e discente. Entretanto ainda atua de forma tímida na Faculdade de Direito.

Alguns obstáculos estão presentes no fluxo de trabalho do Núcleo, como disponibilidade de mais horários de atendimento, de ter horários mais flexíveis no período da noite e aos sábados, por exemplo.

Outro ponto é que o Núcleo não tem celular disponível, não utiliza whatsapp, apenas possui dois números de telefones fixos. Durante a pandemia, foi utilizado o número pessoal de whatsapp de servidores, alunos e professores. Sendo que, atualmente, a Universidade Federal do Ceará disponibiliza, através dos serviços da Superintendência de Tecnologia da Informação, whatsapp conectado ao número do setor de trabalho. Isso aumentaria o acesso à justiça pelos assistidos, pois teriam mais uma opção de contato e tira-dúvida com o NPJ.

Percebe-se que o projeto de extensão Dialogar necessita de uma atuação forte de psicólogos nas sessões de mediação e conciliação, que acontecem dentro do

Núcleo, para apoiar emocionalmente os assistidos(as) durante os atendimentos, pois envolvem muitas relações afetivas.

Mais obstáculos foram percebidos, como a quantidade de professores e de servidores que ainda é pequena, existe um esforço grande da Coordenação do Núcleo em encontrar professores disponíveis para cada semestre e que se identifiquem com o trabalho desempenhado no Núcleo.

Em se tratando de convênios, atualmente, o único convênio firmado é com a Defensoria Pública do Estado, o que limita os atendimentos, novos convênios são necessários para criar mais nichos específicos e expandir as áreas de atendimento.

Um dos aspectos que interferem diretamente e negativamente no Núcleo de Práticas Jurídicas é não possuir um sistema informatizado interno de trabalho, que tenha troca de dados com a Defensoria Pública, que seja seguro e estável. Hoje é utilizado o armazenamento em nuvem do Google Drive, entretanto, quando está fora do ar, impede o acesso dos dados armazenados e atrasa o fluxo de trabalho.

Além dos pontos citados, faltam também acessórios novos como webcam, fones de ouvidos e microfone, que dificultam a não execução de atendimentos no formato online, caso seja necessário.

Nota-se uma fraca divulgação das ações e da existência do Núcleo de Práticas Jurídicas, poucas pessoas sabem que ali na Faculdade de Direito existe um Núcleo com alunos e professores da Universidade Federal do Ceará disponíveis para ajudá-los juridicamente. A divulgação é apenas interna na Universidade e no boca a boca.

Como sugestão de melhorias seria importante implantar um feedback após o atendimento do assistido(a) para saber a sua opinião em relação a comunicação dos servidores, dos alunos e dos professores que atenderam no Núcleo e se as suas dúvidas foram solucionadas. Esse feedback poderia até servir como nota para a atuação do aluno no Núcleo de Práticas Jurídicas.

Seria interessante o Núcleo realizar uma parceria com o curso de Psicologia da Universidade Federal do Ceará e proporcionar esse apoio emocional aos cidadãos e cidadãs nas mediações e conciliações. Além do mais, poderia ter disponibilizado atendimento psicológico aos assistidos, pois como relatou um assistido que procurou o Núcleo através da demanda do divórcio, a pessoa fica muito abalada na separação. Assim, geraria mais oportunidades de estágio para os estudantes da Psicologia.

Ademais, o Núcleo precisa ter a sua atuação social mais destacada, ser mais visto, ter um plano de comunicação e divulgação mais potente para que se torne conhecido na cidade.

Também necessita ter professores mais engajados que queiram realmente estar trabalhando ali. Isso pode se dar através da abertura de um novo concurso público específico para ser professor do Núcleo de Práticas Jurídicas, dessa maneira criaria uma identidade e uma força de trabalho mais forte.

Outra sugestão é a aquisição de um aparato técnico mais moderno e a implantação de um sistema informatizado interno para o Núcleo, além de novos equipamentos como webcam, fone de ouvido e microfone.

Além dos pontos citados, seria interessante se o Núcleo criasse um número de whatsapp para que os cidadãos pudessem enviar mensagens instantâneas tirando dúvidas e pedindo orientações para facilitar o acesso da comunicação com as pessoas. É necessário que o Núcleo de Práticas Jurídicas invista mais no atendimento online, a própria pandemia mostrou que, apesar das dificuldades, os atendimentos aconteceram com sucesso no modo virtual.

Esse sucesso no modo virtual foi real e, por isso, já existe nas unidades da Universidade Federal do Ceará a instalação do whatsapp nos departamentos para os atendimentos online.

A instalação funciona de uma maneira simples: a pessoa precisa instalar o whatsapp business, depois o aplicativo pede o número do telefone local do departamento de trabalho. Quando a pessoa colocar o número, o telefone fixo do departamento irá tocar e falar um código que deve ser inserido no aplicativo.

Assim, fica uma pergunta para o futuro: Como vai ser o atendimento do Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito daqui uns 10 anos? Será que ainda será presencial? Será que acontecerá somente no formato virtual? Ou vai haver o modo híbrido? Ainda não sabemos, mas o que realmente é importante enfatizar é que nesse atendimento é essencial humanizar o que é virtual e não virtualizar o que é humano, pois precisamos da compreensão, do apoio e da escuta uns dos outros.

Conclui-se que os cidadãos e cidadãs encontram no Núcleo de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará um local acolhedor, com excelentes profissionais, que se preocupam em realizar um atendimento humano e de qualidade.

Ainda há muito o que melhorar e muito a crescer, pois o Núcleo possui um potencial gigante. Mesmo assim, o Núcleo de Práticas Jurídicas é a porta de entrada para o acesso à justiça dos assistidos e é essencial para os cidadãos e cidadãs que buscam um atendimento jurídico gratuito através da Universidade Federal do Ceará.

Ademais, aspira-se que esse estudo possa estimular outras pesquisas que contribuam para a visibilidade e o fortalecimento do acesso à justiça e dos Núcleos de Práticas Jurídicas.

## REFERÊNCIAS

ADORNO, Sérgio. Direitos humanos. *In*: OLIVEN, Ruben George; RIDENTI, Marcelo; BRANDÃO, Gildo Marçal (org.). **A Constituição de 1988 na vida brasileira**. São Paulo: Aderaldo & Rothschild: Anpocs, 2008. p. 191-224.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Tradução Luis Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROS, Fernanda. Restauo das caixas dagua do benfica recebe contribuicao da populacao. **O Povo**, Fortaleza, 5 maio 2022.  
Disponível em: <https://www.opovo.com.br/noticias/fortaleza/2022/05/05/restauo-das-caixas-dagua-do-benfica-recebe-contribuicao-da-populacao.html>. Acesso em 3 jun. 2022.

BERCOVICI, Gilberto. **Constituição econômica e desenvolvimento**: uma leitura a partir da Constituição de 1988. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Tradução Carlos Nelson Coutinho; apresentação de Celso Lafer. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 16 jan. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação. **Resolução CNE/CES nº 9, de 29 de setembro de 2004**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. Brasília, DF: MEC, 2004. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces09\\_04.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces09_04.pdf). Acesso em: 24 dez. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 1.886, de 30 de dezembro de 1994**. Fixa as diretrizes curriculares e o conteúdo mínimo do curso jurídico. Brasília, DF: MEC, 1994. Disponível em: <https://www.oabrn.org.br/arquivos/LegislacaosobreEnsinoJuridico.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2022.

BUTLER, Judith. **Corpos em aliança e a política das ruas**: notas para uma teoria performativa de assembleia. Tradução: Fernanda Siqueira Miguens; Revisão técnica Carla Rodrigues. 1. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil**: o longo caminho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

CRUZ, Danielle Maia. Enfoques contra-hegemônicos e pesquisa qualitativa: desafios da avaliação em profundidade em políticas públicas. **AVAL Revista Avaliação de Políticas Públicas**, Fortaleza, v. 1, n. 15, p. 168-169, jan./jun. 2019.

DICIONÁRIO Oxford Languages. [S. l.]: Oxford languages, 2022. Disponível em: <https://languages.oup.com/google-dictionary-pt/>. Acesso em: 16 jan. 2022.

FRANÇA, Bruno Araujo; SILVEIRA, Matheus. Artigo 5º, Inciso XXXV – Princípio constitucional do acesso à justiça – “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. **Politize**, São Paulo, 4 fev. 2020. Disponível em: <https://www.politize.com.br/artigo-5/principio-constitucional-do-acesso-a-justica>. Acesso em: 6 maio 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GUSSI, Alcides Fernando; OLIVEIRA, Breyner Ricardo de. Políticas Públicas e outra perspectiva de avaliação: uma abordagem antropológica. **Desenvolvimento em Debate**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 83-101, 2016.

HUNT, Lynn. **A invenção dos direitos humanos**: uma história. Tradução Rosaura Eichenberg. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

LEJANO, Raul. **Parâmetros para a análise de políticas**: a fusão de texto e contexto. Campinas: Ed. Arte Escrita, 2012.

RODRIGUES, Lea Carvalho. Método experiencial e avaliação em profundidade: novas perspectivas em políticas públicas. **Desenvolvimento em Debate**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 103-115, 2016.

RODRIGUES, Lea Carvalho. Propostas para uma avaliação em profundidade de políticas públicas sociais. **AVAL Revista Avaliação de Políticas Públicas**, Fortaleza, ano 1, n. 1, p. 7-15, jan./jun. 2008.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: visão da sociedade. **Revista Justitia**, São Paulo, v. 65, n. 198, p. 271-279, jan./jun. 2008.

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

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3 edição. São Paulo: Editora Cortez, 2011.

SANTOS, Elisama. **Conversas corajosas**: como estabelecer limites, lidar com temas difíceis e melhorar os relacionamentos através da comunicação não violenta. São Paulo: Paz e Terra, 2021.



SCHWARCZ, Lilia Moritz. **Sobre o autoritarismo brasileiro**. 1. ed. Companhia das Letras, 2019.

SILVA, Luiz Marlo de Barros. **O acesso ilimitado à justiça através do Estágio nas Faculdade de Direito**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e. Avaliação de políticas e programas sociais: uma reflexão sobre o conteúdo teórico e metodológico da pesquisa avaliativa. *In*: SILVA, Maria Ozanira da Silva e (org.). **Pesquisa avaliativa: aspectos teórico-metodológicos**. São Paulo: Veras Editora; São Luiz: GAEPP, 2008. p. 89-177.

SOUZA, Jessé. **A elite do atraso: da escravidão à Lava Jato**. Rio de Janeiro: Leya, 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Faculdade de Direito. Núcleo de Práticas Jurídicas. **Regulamento**. Fortaleza: Núcleo de Práticas Jurídicas, 2009.