

## ACESSO À JUSTIÇA SEM CAPACIDADE POSTULATÓRIA: GARANTIA OU VIOLAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS?

Lúcia Valéria Xavier Barbosa<sup>1</sup>  
Eloy Pereira Lemos Júnior<sup>2</sup>

**RESUMO:** O acesso à justiça é um princípio processual constitucional que visa garantir a todos o direito a postular em juízo. Entretanto, por muitas vezes para a garantia desse direito é necessário a constituição de um advogado para que, diante de suas prerrogativas, garanta que a parte terá sua celeuma atendida. Mas, em alguns casos, essa regra é relativizada, como pode ser verificado nos Juizados Especiais, cuja causa de pedir não ultrapasse 20 salários mínimos. Ocorre que, muitas vezes essa exceção acaba prejudicando o próprio requerente pela sua ausência de conhecimento técnico e jurídico. Diante destes fatos, o presente artigo visa analisar se garantir as partes que acessem o judiciário mesmo sem possuírem capacidade postulatória seria uma garantia ou uma violação dos direitos humanos. Para essa análise utilizaremos o método hipotético dedutivo, onde se buscará correlacionar o direito do jurisdicionado com a ausência de capacidade postulatória, analisando se mesmo com a falta de conhecimento o seu acesso à justiça de forma autônoma é uma garantia dos direitos humanos ou se é uma violação diante da disparidade entre as partes.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça. Capacidade postulatória. Isonomia. Direitos Humanos.

**ABSTRACT:** Access to justice is a constitutional procedural principle that aims to guarantee everyone the right to plead in court. However, for many times to guarantee this right, it is necessary to appoint a lawyer so that, in view of his prerogatives, he guarantees that the party will have its uproar answered. But, in some cases, this rule is relativized, as can be seen in the Special Courts, whose cause of action does not exceed 20 minimum wages. It happens that this exception often ends up harming the applicant himself due to his lack of technical and legal knowledge. Given these facts, this article aims to analyze whether guaranteeing the parties to access the judiciary even without possessing postulatory capacity would be a guarantee or a violation of human rights. For this analysis, we will use the hypothetical deductive method, where we will seek to correlate the right of the jurisdiction with the absence of postulatory capacity, analyzing whether even with the lack of knowledge, their access to justice autonomously is a guarantee of human rights or if it is a violation in the face of disparity between the parties. 4219

**Keywords:** Access to justice. Postulatoria capacity. Isonomy. Human Rights.

### INTRODUÇÃO

A Constituição Federal norteia o direito processual, definindo diversos princípios basilares do processo em seus diversos ramos, tais como o disposto no próprio Código de Processo Civil de 2015. Nas citadas normas há a garantia do contraditório (artigo 5º, inciso LIV da CF/88 e artigo 9º do CPC/15), do princípio da motivação das decisões judiciais (artigo 93, IX da CF/88 e artigo

<sup>1</sup>Mestrado pela Veni Creator Christian University.

<sup>2</sup>Professor titular do doutorado, mestrado e graduação em direito da Universidade de Itaúna (desde 2011) Coordenador do grupo de Pesquisa em Direito Privado: Direitos Humanos/Fundamentais.

II do CPC/15), bem como o próprio princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, ou o acesso a justiça, está inserto no artigo 5º, XXXV da CF/88, reiterado no artigo 3º do CPC/15).

Portanto, é através do devido processo legal que é garantido a todos um processo justo, garantindo as partes o contraditório e a ampla defesa. Outro ponto garantido pela norma constitucional é em relação a isonomia que é a garantia de igualdade entre as partes, sendo, em alguns casos, garantido a desigualdade de tratamento como forma de garantir a paridade entre as partes. Neste ponto, temos que pensar que o direito de ação, ou seja, esse direito que o jurisdicionado tem de requerer o provimento jurisdicional, deve ser analisado até sob outras óticas, como por exemplo, no direito do trabalho ou ainda nas ações dos Juizados Especiais Cíveis.

Verifica-se que os Juizados Especiais, desde a sua criação, são de presença fundamental para os brasileiros, já que lhes confere garantias de direitos fundamentais e erradica burocracias que afastam cidadãos comuns da justiça, de acordo com os estudos de Miguel (2005), “acesso efetivo à Justiça e a implantação dos Juizados Especiais Federais no Brasil”. Com a pandemia causada pela Covid-19 o setor judiciário brasileiro enfrentou o desafio de aperfeiçoar o sistema eletrônico judicial, tendo como objetivo acelerar os procedimentos processuais, buscando proporcionar o acesso descomplicado pelo usuário encurtando o caminho do cidadão ao acesso à justiça.

Com base nestas informações, este artigo buscará verificar a possibilidade que se tem de 4220  
ajuizar uma ação, cujo valor da causa seja inferior a 20 salários mínimos, ou seja, levando em consideração que o salário-mínimo do ano de 2023 é de R\$1.320,00 e, portanto, 20 salários corresponderá a R\$26.400,00 e, nessa opção, a parte poderá entrar com a ação sem a necessidade de advogado.

Esta análise será realizada sob a ótica do direito de ação e da própria concessão do direito a isonomia, ou seja, a paridade de armas, aqui considerada a paridade quanto ao conhecimento da parte, buscando identificar se essa possibilidade é garantidora ou não dos direitos humanos.

## O DEVIDO PROCESSO LEGAL

O direito de ação, que como já dissemos está inserto no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal, está intimamente ligado ao devido processo legal (inciso LIV do art. 5º da CF), ou seja, quando pensamos em um processo o mesmo deverá ser justo. Pelos ensinamentos de Canotilho vemos claramente que o direito de ação está atrelado ao próprio devido processo legal, que Nery define como:

O devido processo legal (processo justo) pressupõe a incidência da isonomia; do

contraditório; do direito à prova; da igualdade de armas; da motivação das decisões administrativas e judiciais; do direito ao silêncio; do direito de não produzir prova contra si mesmo e de não se auto incriminar; do direito de estar presente em todos os atos do processo; da presunção de inocência; do direito ao duplo grau de jurisdição no processo penal; do direito à publicidade dos atos processuais; do direito à duração razoável do processo, o direito ao julgador administrativo e ao acusador e juiz natural; do direito a juiz e tribunal independentes e imparciais; do direito de ser comunicado previamente dos atos do juízo, inclusive sobre as questões que o juiz deva decidir *ex officio*, entre outros derivados da procedural *due process clause*.” (Nery:2016.p. 119)

Como ensina Cruz e Tucci (1993, P. 107):

Em síntese, a garantia constitucional do devido processo legal de ser uma realidade em todas etapas do processo judicial, de sorte que ninguém seja privado de seus direitos, a não ser que no procedimento em que se materializa se constatem todas as formalidades e exigências em lei previstas. Desdobram-se estas nas garantias: a) de acesso à Justiça; b) do juiz natural ou pré-constituído; c) de tratamento paritário dos sujeitos parciais do processo; d) plena defesa, com todos os meios e recursos a ela inerentes; e) da publicidade dos atos processuais e da motivação das decisões judiciais; e f) da prestação jurisdicional dentro de um lapso temporal razoável”.

O desafio da modernização nos diferentes serviços públicos está em transformar estruturas burocráticas em organizações mais abertas, flexíveis e ágeis. Especificamente no setor judiciário, o acesso à justiça se tornou uma questão importante em países de todo o mundo.

No Brasil, o acesso à justiça é uma preocupação crescente e deve ser tratado como um 4221  
direito fundamental, e, portanto, deve ser garantido pelo Estado a todos os indivíduos e de maneira igual a todos os cidadãos. Conforme Cappelletti e Gath (1988):

De fato, o direito ao acesso à justiça tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.10- 11).

Assim, a acessibilidade ao judiciário é considerada como um direito indispensável para a harmonia coletiva. E quando a justiça pende para apenas um lado, deixando um caráter fechado que, infelizmente, muitas vezes só os que estão no topo da pirâmide social, ou seja, os ricos. Por isso, a justiça torna-se desacreditada.

A garantia de acesso à justiça deve ser, assim, um direito *sine qua non*. A garantida justiça é um dos pilares que marca a desigualdade de direito, haja vista, apenas os ricos possuem as condições de acesso à justiça e com celeridade. De modo a solucionar a problemática histórica, o Ministério Público e a defensoria pública têm procurado minimizar tais problemas com sua ação. Mesmo assim, ainda há muito o que se fazer.

Outra problemática relacionada ao acesso à justiça é a distância geográfica representando um abismo social diante das dificuldades que são impostas a estes de menor condição social. E também porque nesses locais, a justiça ainda se faz ausente. Conforme SANTOS (1994):

A distância dos cidadãos em relação à administração da justiça é tantomaior quanto mais baixo é o estado social a que pertencem e que essa distância tem como causas próximas não apenas fatores econômicos, mas também fatores sociais e culturais, ainda que uns e outros possam estar mais ou menos remotamente relacionados com as desigualdades econômicas. Em primeiro lugar, os cidadãos de menores recursos tendem a conhecer pior os seus direitos e, portanto, têm mais dificuldades em reconhecer um problema que os afeta como sendo problema jurídico. Podem ignorar os direitos em jogo ou as possibilidades de reparação jurídica. (SANTOS, 1994, p. 74).

A lentidão dos processos é outra problemática muito presente na questão de acesso à justiça. Com a enorme variação de processos e com a defasagem de servidores para fazer fluir os trâmites legais, a justiça torna-se impossibilitada de atingir a todos os cidadãos de maneira equânime. Ou seja,

A duração processual também acaba por encarecê-lo já que a quantidade de processos iniciados diariamente não é proporcional ou adequada ao número de juizes existentes, assim cada juiz acaba abarrotado de ações, o que acaba por resultar em processos demorados e julgamentos sem a devida qualidade à que o indivíduo faz jus. (PINHO, 2011, p.1).

Esses são alguns dos pontos que tornam o acesso à justiça obstáculos para que, de fato, essa mesma justiça seja acessível a todos.

4222

No entanto, não basta apenas garantir acessibilidade, mas a qualidade no serviço prestado torna-se um dos fatores importantes para o sucesso dessas iniciativas.

Assim é, e deve ser todo o serviço prestado pelos órgãos públicos, com o mesmo compromisso e intenção, o que levará a justiça ter um serviço menos burocrático e moroso. O serviço que a justiça oferece não pode estar desassociado de uma realidade social de século XXI em que a tecnologia é uma aliada. Essa readequação tira a justiça do início da democratização e a insere em um outro patamar, mais tecnológico com um serviço de primazia. Já que não se admite mais um desserviço por parte da justiça. Ela precisa, mesmo com toda a estrutura altamente complexa, ser reinventada, renovada constantemente.

## O CIDADÃO E O ACESSO. À JUSTIÇA - CONTEXTO HISTÓRICO E SOCIAL

Ter acesso à Justiça é a possibilidade de procurar proteção judiciária. E poder recorrer ao Poder Judiciário para solucionar questões conflituosas de interesse de partes distintas é, dentre outros direitos, o que pode dar ao indivíduo a sensação de ser parte da sociedade. Para Carvalho (2004) “a garantia da justiça exige a interferência do poder de Estado, assim como o exige a política de bem-estar”. Porém, por diversas e complexas razões na História o Estado não deu sequer o acesso

a essas garantias. Sobre o acesso à justiça e essa sensação de ter direito ao direito que o cidadão precisa ter, Cavalieri (2004, p. 179) considera que:

O acesso a uma ordem jurídica justa está intrinsecamente atrelado à questão da cidadania, sobretudo porque o direito de acesso à justiça é um direito garantidor de outros direitos e uma maneira de assegurar efetividade aos direitos de cidadania.

No corrente século, com tantas mudanças geográficas, sociais e políticas, as pessoas que perdem poder aquisitivo são excluídas, segundo Bauman (2003), do mercado globalizado, da “sociedade de crédito e de consumo”. Numa sociedade de modelo econômico capitalista, não consumir acaba significando não ser parte. Mas, para Cappelletti e Garth (1988), o direito às garantias da lei, o sistema de justiça deve ser igualmente acessível a todos e o acesso a esse sistema não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido. Ou seja, mesmo para o cidadão economicamente à margem deve haver formas de atendê-lo.

Uma visão fundamentada sob aspectos históricos traz luz sobre algumas questões sociais para as quais há muito se buscam soluções. Não é intenção deste capítulo explorar cada detalhe da História do Brasil, mas não podemos ignorar que estão na História os processos aqui vividos e os seus resultados explicam, além da mera exposição, como se construiu essa relação entre cidadão e seu acesso à justiça. A importância de revisitar momentos históricos aqui se justifica pelo que afirma Marshall (1967), quando diz que a cidadania, a qualidade de ser cidadão, muda constantemente, dependendo não só dos direitos sociais e civis, mas também do pensamento político.

4223

O Brasil é um país de dimensões e complexidades continentais. Em Estatísticas do Século XX, documento publicado no ano de 2006 pelo Centro de Documentação e Disseminação de Informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE, Celso Furtado, um dos grandes economistas do mundo e que em seus estudos pioneiros relaciona os problemas do desenvolvimento econômico aos problemas históricos do país, afirma que

O Brasil é um caso à parte e os problemas sociais se agravam a cada dia. Quem observa o País se impressiona com esse quadro. O Brasil cresceu. Hoje em dia, é uma das dez maiores economias do mundo e tem um sistema industrial complexo. Mas, ao mesmo tempo, este País tem uma massa enorme de subempregados. A parte da população que não participa dos benefícios do desenvolvimento é tão grande que estepassa a ser um dos principais problemas, senão o prioritário. (FURTADO, 2006, n.p)

A forma como as relações humanas do Brasil de 1500 se perpetuariam pelos séculos vindouros, imprimindo na sociedade deste país uma noção de quem tem e quem não tem acesso a algo do mais básico ao mais complexo. O país avançou desenvolvendo, o que, na verdade, não era apenas réplica do que já acontecia em outras terras colonizadas pela Europa, pois aqui somou-se a isso outros enredamentos que serão atravessados a seguir, um modelo que respondia e atendia ao

padrão da economia então vigente e progrediu nos seguintes termos,

Progrediu neste contexto de escassez de capital exclusivamente através do benefício de uma série de "subsídios" diretos e indiretos: através de uma economia política de transportes, através do baixo custode mão-de-obra na África devido à violência e à miséria, através de condições tropicais de cultivo que estenderam a atividade dos escravos ao longo do ano inteiro, através das terras gratuitas nas Américas e estratégias de baixo investimento empregadas para assegurá-las, através da proteção legal dos proprietários de engenhos e escravos. (MILLER, 1997, p.35)

Assim, pode-se perceber historicamente que o aspecto social brasileiro evolui numa divisão entre quem tem ou quem não tem acesso a direitos.

A narrativa dos variados acontecimentos históricos explica as mudanças dos contextos sociais vividos no Brasil, o que por si já muda o que seria um cidadão e o acesso que se tinha à justiça ao longo de cada capítulo da História.

Quando se fala por exemplo da Lei Áurea, mesmo que dividia opiniões sobre seu benefício imediato na vida dos escravizados, Andrews (1998) diz que foi algo que pôs fim a um modelo sobre o qual o Brasil havia se construído por mais de trezentos anos. O autor ainda afirma que foi por pressão social e política que os negros africanos, que por séculos sofreram segregações, conquistaram a liberdade, mesmo que essa liberdade fosse apenas a de ir e vir. Logo, o aspecto social ganha novo contorno.

4224

Trazendo ainda mais luz sobre a “narrativa” que disserta sobre a relação cidadão com o acesso à justiça através de cada evento histórico, Arezzo (1982) ajuda a identificar os tipos de colonização que aqui ocorreram a partir de meados do século XIX e é esclarecedor o paralelo que se faz, trazendo as motivações políticas e econômicas como a razão da mudança de acesso à direitos como cidadão brasileiro. Segundo Arezzo (1982), o primeiro período (1824-1908) foi o que trouxe os europeus para o trabalho no campo, pois o processo de industrialização e o fim da escravatura acabou por iniciar uma forte migração do campo para os grandes centros. Foram esses imigrantes, trazidos e incentivados com recursos brasileiros, que se fixaram nas regiões Sul e parte do Sudeste do Brasil.

No segundo período (1908-1930) devido à Primeira Guerra e todo o contexto envolto a ela, “mais de 30.000 japoneses teriam aqui aportado no período aqui examinado” (FAUSTO, 1995, p.275), seus destinos seriam as fazendas de café, predominantemente. Entre 1930 e 1954, a terceira fase dessa colonização dirigida, o Governo Getúlio Vargas acabou por limitar imigração, o que Arezzo (1982) ressalta dizendo que até os auxílios dados pelo governo aos agricultores imigrantes passaram a ser dados apenas aos agricultores nacionais.

O quarto período (1954-1970) controlou mais atentamente as atividades desenvolvidas por colonos, a fim de frear os impactos no meio ambiente. E, por último, o quinto período que se inicia em 1970, em que o Brasil passa de importador a exportador de mão-de-obra barata, primeiramente de trabalhadores rurais e nos dias atuais de trabalhadores em atividades de “baixo status” em dezenas de países do mundo.

No período da queda do que se chamou de colonização dirigida no Brasil, o que se vê é uma superação, segundo Furtado (1961), da “estrutura colonial”. As decisões políticas e econômicas migraram para outros centros. Sugestão: Fazer um quadro sobre os períodos e um resumo breve nele também.

Conforme aqui já bastante frisado, o que se estampa nesse mapa da História é a formação de um modelo de sociedade onde o planejamento para uma igualdade entre indivíduos é ínfimo e por vezes nulo. Por isso, Celso Furtado diz que o Brasil “criou uma elite capaz, investiu na classe média alta, mas investiu muito pouco no povo”. (FURTADO, 2006 p. 24). Se há diferentes investimentos (muito e pouco) para diferentes partes da sociedade, logo, o acesso a bens, à informação, à educação e também à justiça ficará marcado por essas diferenças e o acesso aos itens citados não será igualitário.

Por conta de um acesso à justiça, que aqui chamaremos de destoante, que acabou por deixar de fora a parte da sociedade que historicamente foi empurrada à margem, só em 2004 foi criado o Conselho Nacional de Justiça, o CNJ, para que o cidadão carente pudesse ter acesso ao judiciário gratuitamente. O serviço oferecido tanto pelo Governo do Estado como pelo Governo Federal, aponta Figueiredo (2002), é o maior passo dado pela Justiça nas últimas décadas, pois além de conferir à classe economicamente desfavorecida um direito que antes era “tolhido”, ainda marca nessa parcela da sociedade a sensação de garantia de igualdade diante do Estado. 4225

## JUIZADOS ESPECIAIS

Mas antes mesmo da criação do CNJ, a Lei nº 9099/95 que criou os Juizados Especiais, a fim de conferir à sociedade a possibilidade de buscar a justiça para questões de menor complexidade, a busca de reparação por conta de cobranças de tributos indevidos, assim como por danos materiais e morais ou até mesmo negligências do Estado, por remédios não distribuídos, por exemplo. Segundo o Art. 2º da Lei nº 9099/95, “o processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”.

Essa lei facilitou em muito o acesso à Justiça, já que o atendimento à parte queixante é feito

num guichê onde são registradas as queixas de forma rápida e sem a necessidade da presença de um advogado, o que pode imprimir uma imagem de proximidade entre o queixante e a justiça, que aqui pode-se afirmar ser uma imagem coerente.

Desde sua criação, Os Juizados Especiais vêm acompanhando a demanda que se impõe, passando por atualizações como o aumento dos valores das causas. Indenizações que antes eram de até quarenta salários mínimos, passaram a ser de até sessenta salários. Assim, Os Juizados Especiais são de presença fundamental para os brasileiros, já que lhes confere garantias de direitos fundamentais e derruba burocracias que afastam cidadãos comuns da justiça, de acordo com os estudos de Miguel (2005), “Acesso efetivo à Justiça e a implantação dos Juizados Especiais Federais no Brasil”.

Dando um passo ainda além no caminho desse advento da acessibilidade aos serviços da esfera da justiça, a exemplo de outros serviços prestados à sociedade, a justiça se modernizou, migrando muito do que era acessado apenas dos arcaicos arquivos de pastas de processos em papel para uma simples consulta pela internet, muitas delas podendo ser feitas pelo próprio cidadão comum. Ou seja, ainda de acordo com Miguel (2005), a justiça tem buscado cumprir seu papel, viabilizando um acesso democrático e transparente para todas as partes envolvidas na busca por uma reparação em juízo.

4226

No entanto, é necessário o questionamento se o acesso à justiça disponibilizado aos cidadãos por meio da internet tem alcançado a quem o serviço se destina. De acordo com Valente (2020) em matéria no site da Agência Brasil, embora a quantidade de usuários e os serviços online utilizados tenham aumentado, ainda persistem diferenças de renda, gênero, raça e regiões. A matéria ainda informa que 26% da população nunca teve acesso à internet devido a questões de diferença de renda e local onde vivem. O indígena tem 10% a menos de acessibilidade ao mundo *on line*. A situação é ainda mais grave quando se verifica que 97% dos usuários que têm curso superior acessam a rede enquanto apenas 16% dos analfabetos ou da educação infantil usam a internet.

Em todo o mundo, os governos estão investindo em TICs para agilizar e modernizar os sistemas judiciais para a melhoria dos serviços administrativos e organizacionais. Ao mesmo tempo, com poucas exceções, pesquisadores têm prestado pouca atenção ao estudo das mudanças trazidas pela digitalização dessa área, bem como sobre o impacto que a digitalização tem sobre as instituições e atores do sistema. (CONTINI; CORDELA 2015). Importante observação também é feita em relação aos itens, que mesmo sendo de certa forma simples, não são todas as pessoas que delas dispõem, como uma máquina de scanner, por exemplo ou até mesmo um smartphone, mesmo que numericamente o número de aparelhos de celular no Brasil exceda o número de habitantes, esses dados não cobrem a toda a população que carece de bens ainda mais primários (TAVARES, 2018).

Além disso, apesar de especialmente nas últimas décadas haver uma preocupação maior com pessoas portadoras de alguma deficiência física, os últimos anos com seus avanços tecnológicos

que acabaram por se estender a muitos serviços, chegando ao setor jurídico do Brasil, apresenta ainda lacunas que apresentam muitas oportunidades de melhorias. O estudo de Leite e Segantin (2019) fazem um recorte sobre os desafios que o cidadão portador de deficiência visual enfrenta ao buscar justiça através do PJe no estado de SP.

Antes do acesso aos portais digitais que oferecem um estreitamento entre o cidadão e a Justiça, a pessoa portadora de deficiência visual tem um primeiro desafio: a inclusão social, já que essa ainda é mal compreendida nos nossos dias, o que os pesquisadores simplificam como sendo inclusão social a forma como a sociedade se prepara, se modifica, para incluir a quem porta a deficiência (LEITE E SEGANTIN, 2019). Pois é papel da justiça promover ações que ao menos diminuam as arestas que dificultam ou impedem esse acesso. Porém, antes de buscarmos respostas a essa questão, há outro ponto primário a ser analisado, que passa pela informatização da justiça na área tecnológica e os benefícios que ela traz para esse “diálogo” entre cidadão e

justiça.

Entretanto, conceder essa simplicidade postulatória, delegada a parte, sem formação jurídica, também lhe provoca uma dificuldade em garantir outros princípios processuais, como o contraditório e a isonomia. E, diante deste fato, surge a seguinte indagação: se a ação tivesse sido inscrita por um advogado, a decisão seria diferente? É certo que, segundo Mauro Cappelletti, acesso à justiça é para algumas sociedades modernas um direito social, de forma que as próprias custas processuais seriam consideradas um cerceamento a esse direito constitucional. 4227

Importante destacar que, por vezes, se observa que em razão do desconhecimento jurídico surge um sentimento de frustração no caso de improcedência da ação. As partes desacompanhadas que buscam o Judiciário, notadamente, os Juizados Especiais vêm com a expectativa de solucionar os seus problemas de imediato, o que nem sempre acontece, sendo esta a vivência dos servidores do próprio judiciário.

Nesse contexto, importante destacar o papel da defensoria, que foi instituído a partir da Constituição de 1988 que se introduz no Brasil o Estado Social de Direito. Inspirado no Welfare State, esse modelo de Estado busca promover o desenvolvimento econômico ao mesmo tempo em que assegura a proteção dos cidadãos marginalizados. Diferentemente do modelo de Estado Liberal, o Estado Social de Direito, também conhecido como Estado de Bem-Estar Social, tem ampla importância na efetivação dos direitos. Por consequência, o protagonismo passa a ser exercido pelo Poder Executivo, e não mais pelo Poder Legislativo, uma vez que as ações de governo se transformaram no principal instrumento de concretização dos anseios de

justiça social e igualdade material.

Contudo, o que se tem verificado ao longo do tempo é a incapacidade do Estado em assegurar condições de bem-estar efetivo para a maioria da população. Nessa crise do Estado Moderno, a demanda de protagonismo passa a ser dirigida ao Poder Judiciário para que este garanta, por meio do Direito, o que o Estado de Direito Social não tem assegurado pela Política, tampouco nos juizados especiais.

## CONCLUSÃO

Esta pesquisa identificou que apesar de ser garantido à todos o acesso ao Poder Judiciário de forma indiscriminada, ou seja, com a própria parte valendo-se do direito de postular, pode, se tornar uma forma de ferir o devido processo legal, a medida que, o acesso por quem desconhece regras importantes da técnica postulatória, faz com que o processo não seja justo, levando a parte a própria declaração de improcedência de seu direito.

As vezes na tentativa de se garantir o acesso à justiça, o legislador acabou por desconsiderar o processo justo, ou seja, o acesso por um cidadão comum pode fazer com que se deixe de apontar algum requisito probatório que seria essencial para a procedência da ação, mas que deixou de ser juntado pela parte por ela desconhecer a importância.

4228

Importante destacar que, os Juizados Especiais, desde a sua criação, são de presença fundamental para os brasileiros, já que lhes confere garantias de direitos fundamentais e derruba burocracias que afastam cidadãos comuns da justiça, de acordo com os estudos de Miguel (2005), “acesso efetivo à Justiça e a implantação dos Juizados Especiais Federais no Brasil”.

Neste sentido, esta pesquisa identificou que as partes ao requererem seu direito pessoalmente e, no momento da audiência, ao ficarem diante da parte contrária com seus advogados, acabam abrindo mão de um profissional, podendo ter como resultado o seu direito mal defendido e, por via de consequência, sucumbindo, ou seja, não obtendo êxito na demanda.

Entendemos que, mesmo que um advogado assumna na audiência, a obrigação probatória da parte, pode estar prejudicada, pois o ônus probatório do autor, deve ser juntado na inicial (provas documentais), e neste caso, a juntada a posteriori prejudicará o direito do autor e, conseqüentemente, o seu acesso à justiça será prejudicado.

Além da ausência de defensoria que abranja a todos, também existe o fato de que os servidores, pela legislação, são impedidos de dar aconselhamentos ou orientações jurídicas sobre os casos, sendo outro fator que, legalmente poderá prejudicar a parte na concretização do seu direito.

Portanto, é tangível a percepção de que a inclusão e acesso à justiça deve abranger além daqueles que possuem maior poder aquisitivo e podem contratar os serviços dos advogados mais experientes e bem relacionados socialmente, ou seja, a inclusão e acesso à justiça depende da inclusão social e do atendimento aos direitos humanos.

## REFERÊNCIAS

ALCALÁ-ZAMORA Y CASTILLO. Niceto. **Estudios diversos de derecho procesal**. Librería Bosch: Barcelona/Espanha: 1985

BARBOSA. Rui. **Oração dos estudantes**. Martin Claret: São Paulo: 2003

BÜLOW. Oscar Von. **Teoria das exceções e dos pressupostos processuais**. LZN Editora: Campinas: 2003.

CANOTILHO. J.J. Gomes. **Direito constitucional e teoria da constituição**. 4ª edição. Almedina: Coimbra. 2000

CAPELLETI. Mauro. **Tutela dos interesses difusos**. In *Ajuris* 33/169: 1984---. **Acesso à justiça**. Fabris Editora: Porto Alegre: 2002.

CARNEIRO. Athos Gusmão. **Jurisdição e competência**. 10ª edição. Editora Saraiva: São Paulo: 2000.

CARNELUTTI, Francesco, **Instituições de processo civil**. Editora Classic Book, São Paulo, 2000.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de direito processual civil**. Vol. I. São Paulo: Acadêmica/Saraiva. 1942.

COUTURE. Eduardo J. **Interpretação das leis processuais**. 4ª edição. Editora Forense: Riode Janeiro. 1997. -----.

-----.

DI IORIO. Alfredo J. **Lineamentos de la teoria general del derecho procesal**. Ediciones Depalma: Buenos Aires: 2000

ECHANDÍA. Devis. **Teoria general del proceso**. 2ª edicion. Editorial universidad: Buenos Aires. 1997.

REZENDE FILHO. Gabriel José Rodrigues. **Curso de direito processual**. Volume III. Editora Saraiva: São Paulo: 1968.

LIEBMAN, Enrico Tullio. **Estudos sobre o processo civil brasileiro**. Editora Saraiva: São Paulo. 1947

NERY JR. Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal**. 12ª edição. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo. 2015.

José Rogerio e Rogerio Lauria. Devido processo legal e tutela jurisdicional. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo. 1993.

WAMBIER, Luiz Rodrigues e TALAMINI, Eduardo. **Curso avançado de processo civil – Teoria geral do processo**. Volume 1. 5ª Edição – ebook. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais: 2016.

SANDOVAL-ALMAZAN, Rodrigo; GIL-GARCIA, J. Ramon. Understanding e-Justice and open justice through the assessment of judicial websites: toward a conceptual framework. **Social Science Computer Review**, [S,l.] v. 38, n. 3, p. 334-353, 2020.

Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0894439318785957>. Acesso em: 06 jul.2021.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela Mão de Alice. O Social e o Político na Pós-Modernidade**. Porto: Afrontamento, 1994.p. 216

SERVIÇOS pela internet cresceram com a pandemia. Jornal de Brasília, Brasília, 04, Dezembro de 2020. Economia. Disponível em: <https://jornaldebrasil.com.br/noticias/economia/servicos-pela-internet-cresceram-com-a-pandemia/>. Acesso em: 03 set. 2021.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC/PPGEP/LED, 2000.

SILVA, L. C. Santos. et al. **Qualidade em serviços: uma análise teórica sobre as principais características**. Revista Gestão Industrial. Ponta Grossa, 2011. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi>. Acesso em: 05 jul.2021.

4230

SILVA, Rosane Leal da; HOCH, Patrícia Adriani; RIGHI, Lucas Martins. **Transparência e a atuação normativa do CNJ**. Revista Direito GV. São Paulo, 2013. Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/publicacoes/revista/artigo/transparencia-publica-atuacao-normativa-cnj>. Acesso em: 05 jul.2021.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A Mediação Digital De Conflitos Como Política Judiciária De Acesso À Justiça No Brasil. **Revista Da Faculdade De Direito Da Universidade Federal De Minas Gerais** 72, 2018. Disponível em [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2230773](https://redib.org/Record/oai_articulo2230773). Acesso em: 27 mai. 2021.

STAKE, Robert E. **Pesquisa qualitativa: estudando como as coisas funcionam**. Porto Alegre : Penso, 2015. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788563899330>. Acesso em: 28 jun.2021.

TAVARES, Gabriela Gonçalves. et al. **Modernização Tecnológica Do Judiciário E O Processo Eletrônico**. [S.l.] n. 72, 2018. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/>. Acesso em 06 jun. 2021.

TEIXEIRA, Janaina Angelina; RÊGO, Mariana Carolina Barbosa. Inovação no sistema Judiciário com a adoção do Processo Judicial eletrônico em um Tribunal de Justiça brasileiro. Fortaleza: **Revista Ciências Administrativas**, 2017. Disponível em <https://periodicos.unifor.br/rca/article/view/4132>. Acesso em 04 jun. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. **TJPE**, 2021. Juizado Digital. Disponível em:

< <https://www.tjpe.jus.br/web/juizados-especiais/juizado-digital/>>. Acesso em: 22 de jun. de 2021.

VALENTE, Jonas. **Brasil tem 134 milhões de usuários de internet, aponta pesquisa.** Agência Brasil, Brasília, 25, jun, 2020. Geral. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-05/>. Acesso em: 25, jan, 2021.

VALLADÃO, Sandra Marcello. **Poder judiciário do estado do Espírito Santo: modelode gestão, inovação tecnológica e as barreiras culturais diante das mudanças.** Tese de Doutorado. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2001.

VELICOGNA, Marco. Justice systems and ICT-What can be learned from Europe. **Utrecht L. Rev.**, [S.l.] v. 3, 2007. Disponível em: <https://www.utrechtlawreview.org/articles/abstract/10.18352/ulr.41/>. Acesso em: 06 jul. 2021.

VELICOGNA, Marco; NG, Gar Yein. Legitimacy and Internet in the Judiciary: A lesson from the Italian Courts' websites experience. **International Journal of law and information technology**, [S.l.] v. 14, n. 3, 2006. Disponível em: <https://academic.oup.com/ijlit/article-abstract/14/3/370/789297>. Acesso em: 06 jul. 2021.

WATANABE, Kazuo. **Da Cognição no Processo Civil.** 2. ed. Campinas/SP: Bookseller, 2000. 195 p. Disponível em: [http://biblioteca2.senado.gov.br:8991/F/?func=item-global&doc\\_library=SEN01&doc\\_number=000928780](http://biblioteca2.senado.gov.br:8991/F/?func=item-global&doc_library=SEN01&doc_number=000928780). Acesso em 07 jul. 2021

WILSON, A., ZEITHAML, VA; BITNER, MJ; GREMLER, DD. **Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.** 3rd edn. McGraw Hill, Londres, 2012. Disponível em: 4231 <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/msq.2004.14.5.436.1/full/html>. Acesso em: 06 jul. 2021.

YANG, Z; FANG, X. **Online service quality dimensions and their relationships with satisfaction: A content analysis of customer reviews of securities brokerage services.** International Journal of Service Industry Management, [S.l.] n. 3, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/09564230410540953>. Acesso em 06 jul. 2021.

ZHAO, Ling; LU, Yaobin; ZHANG, Long; CHAU, Patrick Y.K. **Assessing the effects of service quality and justice on customer satisfaction and the continuance intention of mobile value-added services: An empirical test of a multidimensional model.**

Decision Support Systems, v. 52, [S.l.] 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2011.10.022>. Acesso em: 06 jul. 2021.