

I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

**ACESSO À JUSTIÇA, FORMAS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS E A TECNOLOGIA**

A174

Acesso à justiça, formas de solução de conflitos e a tecnologia [Recurso eletrônico on-line]
organização I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito – Belo Horizonte;

Coordenadores: Adriana Goulart de Sena Orsini, Lucélia Sena Alves e Alfredo Emanuel
Farias de Oliveira – Belo Horizonte, 2017.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-655-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI

1. Direito. 2. Tecnologia. 3. Acesso à justiça. I. I Congresso de Tecnologias Aplicadas
ao Direito (1:2018 : Belo Horizonte, BH).

CDU: 34



I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

ACESSO À JUSTIÇA, FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A TECNOLOGIA

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos os trabalhos científicos incluídos nesta publicação, que foram apresentados durante o I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito nos dias 14 e 15 de junho de 2018. As atividades ocorreram nas dependências da Escola Superior Dom Helder Câmara, em Belo Horizonte-MG, e tiveram inspiração no tema geral “O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI”.

O evento foi uma realização do Programa RECAJ-UFMG – Solução de Conflitos e Acesso à Justiça da Faculdade de Direito da UFMG em parceria com o Direito Integral da Escola Superior Dom Helder Câmara. Foram apoiadores: o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito - CONPEDI, EMGE – Escola de Engenharia, a Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a Federação Nacional dos Pós-graduandos em Direito – FEPODI e o Projeto Startup Dom.

A apresentação dos trabalhos abriu caminho para uma importante discussão, em que os pesquisadores do Direito, oriundos de dez Estados diferentes da Federação, puderam interagir em torno de questões teóricas e práticas, levando-se em consideração a temática central do grupo. Foram debatidos os desafios que as linhas de pesquisa enfrentam no tocante ao estudo do Direito e sua relação com a tecnologia nas mais diversas searas jurídicas.

Na coletânea que agora vem a público, encontram-se os resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-graduação em Direito, nos níveis de Mestrado e Doutorado, e, principalmente, pesquisas oriundas dos programas de iniciação científica, isto é, trabalhos realizados por graduandos em Direito e seus orientadores. Os trabalhos foram rigorosamente selecionados, por meio de dupla avaliação cega por pares no sistema eletrônico desenvolvido pelo CONPEDI. Desta forma, estão inseridos no universo das 350 (trezentas e cinquenta) pesquisas do evento ora publicadas, que guardam sintonia direta com este Grupo de Trabalho.

Agradecemos a todos os pesquisadores pela sua inestimável colaboração e desejamos uma ótima e proveitosa leitura!

ACESSO À JUSTIÇA PELA VIA SOCIOASSISTENCIAL: A INTERMEDIÇÃO DA TECNOLOGIA EM PROL DOS DIREITOS HUMANOS E DOS CIDADÃOS

ACCESS TO JUSTICE BY SOCIAL ASSISTANCE: THE INTERMEDIATION OF TECHNOLOGY IN HUMAN RIGHTS AND CITIZENS

**Lucas Jeronimo Ribeiro Da Silva
Júnia Moraes**

Resumo

O presente trabalho tem por objetivo elucidar reflexões acerca do acesso à justiça pela via da interlocução entre a tecnologia e o trabalho desenvolvido por profissionais do Serviço Social. Tem-se, por certo, que a concepção ampliada de acesso abarca os direitos socioassistenciais e é caro ao Estado Democrático de Direito primar por soluções cada vez mais atualizadas e inovadoras frente à acessibilidade dos cidadãos aos direitos humanos e fundamentais no século XXI. Sabe-se que, a tecnologia traz agilidade e eficiência quando utilizada de maneira adequada. Portanto, este trabalho tem o desafio de mostrar a importância das ferramentas tecnológicas.

Palavras-chave: Tecnologia, Acesso à justiça, Direitos humanos, Serviço social

Abstract/Resumen/Résumé

This paper aims to elucidate some reflections about access to justice through the interlocution between technology and the work developed by Social Work. There is no doubt that the broader concept of access encompasses socio-welfare rights and it is expensive for the Democratic State of Law to focus on increasingly up-to-date and innovative solutions to the accessibility of citizens to human and fundamental rights in the 21st century. It is known that technology brings agility and efficiency when used properly.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Key words: technology, Access to justice, Human rights, Social work

Sabe-se que, durante o passar dos anos, a humanidade evoluiu e evolui. Na pré-história, o ser humano tinha a condição de vida nômade, buscando sempre o melhor ambiente para se viver. E, era caracterizado pela oralidade. Já na história por volta de 4000 a.C, caracterizava-se pela escrita.

No entanto, com a chegada do período neolítico, os povos nômades passaram a habitar e se fixar em regiões onde havia abundância de vegetação e água.

A chamada Revolução Neolítica teve as primeiras técnicas de cultivo agrícola e aumentou a oferta de alimentos, fazendo com que o homem não precisasse mais se deslocar para encontrar fontes de alimentação. Por isso a Revolução Neolítica também ficou conhecida como Revolução Agrícola. A Revolução Agrícola e escrita, são consideradas verdadeiras revoluções tecnológicas para a história humana.

Para Reis, 2014,

Na Pré-história, para garantir sua sobrevivência, o homem teve de aprender a cooperar e a se organizar socialmente. Da eficiência dessa cooperação dependia sua sobrevivência. Com o início das aglomerações humanas, na Pré-história, o homem iniciou, ainda que, embrionariamente, uma organização social. (REIS, p. 03. 2014).

Sendo assim, estes grupos que se fixaram, começam a realizar um conjunto de atividades individuais ou coletivas, chamada de trabalho. Na qual se chegava a uma meta em comum devido sua capacidade teleológica¹. E, essas interações coletivas auxiliavam nas relações sociais e convivência em sociedade.

E, como toda convivência societária, esta trazia alguns conflitos de relacionais e era preciso atenuar as consequências de tais conflitos. Portanto, “o que encontramos são tradições culturais particulares que informam práticas e rituais de resolução de conflitos [...] dentro de cada sociedade ou civilização” (REIS, 2014)

Ainda para o autor, “primeiro, os homens descobriram suas diferenças individuais. Depois, notaram ser impossível fundar sobre essas diferenças suas normas de conduta. (REIS, p. 03. 2014). Fazendo com que se criasse meios de chegar num consenso. Pois, cada comunidade tratava de formas particulares seus conflitos, devido seus costumes e tradições.

Atualmente, com a evolução da humanidade e das relações sociais, faz-se necessário renovar as formas de resolução de conflitos, para que se adequem as necessidades coletivas e individuais.

¹ *adjetivo* 1.relativo a teleologia. 2.*fil* que relaciona um fato com sua causa final (diz-se de argumento, explicação ou conhecimento). - Dicionário da web. Que neste caso, aplica-se ao conceito 2.

Para Borges, 2006, “a preocupação com os direitos dos homens sempre foi uma realidade em vista das desigualdades sociais [...] O acesso à justiça foi uma maneira de efetivar a garantia dos direitos do cidadão.” (BORGES, 2006. p.20).

Neste sentido, o acesso à justiça não necessariamente está atrelado ao Judiciário, pois, há outros instrumentos para tal.

Conforme Devazzio (2002) os meios alternativos para resolução de conflitos são caracterizados pela informalidade, a simplicidade, a acessibilidade econômica e a participação ativa dos envolvidos. Uma das principais vantagens é a sua pouca regulamentação, que deixa a sua forma livres para se desenvolverem de acordo com o momento social que se vive, bem como abrangerem muitas espécies de conflitos. A mediação, a conciliação, a negociação, a arbitragem e a justiça de paz são exemplos de processos alternativos institucionalizados. Os Conselhos de Bairros, Associação de Moradores, Organizações Não Governamentais, Fundações, dentre muitas outras iniciativas são os processos alternativos não institucionalizados. A nosso ver é um processo natural e necessário, uma vez que o Estado é incapaz de acolher as demandas e de resolver os conflitos inerentes às necessidades engendradas por novos atores sociais. (BORGES, 2006. p.41).

No entanto, o acesso ao judiciário deve ser acessível e eficiente. Pois, a jurisdição é um direito de todas/as e, portanto, o Estado deve formular, organizar e garantir que este acesso seja facilitado de acordo com a demanda social e popular. E, que a justiça gratuita, atenda com eficiência o solicitante hipossuficiente.

Como explica Rodrigues, “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” (RODRIGUES, 2008, p. 249).

A preocupação com os direitos dos homens sempre foi uma realidade em vista das desigualdades sociais, levando a sociedade a procurar meios de proteger os desafortunados. O acesso à justiça foi uma maneira de efetivar a garantia dos direitos do cidadão. Enquanto o cuidado com os menos favorecidos apresentava um caráter paternalista através de ações da sociedade civil, a assistência jurídica veio garantir a aplicação da lei.

Neste sentido, o acesso à justiça “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” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 08 apud CURI, 201?).

Sabe-se que, atualmente há morosidade no atendimento ao fluxo das demandas judiciais, e, que por vezes, isso acontece devido ao trabalho manual de grandes quantidades de

processos físicos e outros documentos. E, que isso contribui para o estereótipo de justiça lenta e ineficiente.

Neste sentido, faz-se necessário reorganizar e encontrar meios de facilitar o acesso à justiça e ao judiciário, através de mecanismos tecnológicos e perspectivas interdisciplinares que unem diferentes áreas e profissionais, para um objetivo comum. Tem se tornado comum a prática interdisciplinar para facilitar o diálogo entre sociedade e judiciário.

Sendo assim,

Interdisciplinaridade compreende a busca constante de novos caminhos, outras realidades, novos desafios, a ousadia da busca e do construir. É ir além da mera observação, mesmo que as realidades do cotidiano teimem em nos colocar perplexos e inseguros diante do desconhecido ou estimulando a indiferença para evitar maiores compromissos (SOUZA, 2002, p. 120 apud MACHADO. p. 70/71, 2006).

Portanto, buscam-se mecanismos de integrar as ações do Serviço Social, para que ambas as áreas se complementem, integrem e interajam na busca e garantia de direitos. “Em equipe interdisciplinar os profissionais buscam contribuir com os conhecimentos técnico-científicos de sua disciplina, estudo e superação de determinadas situações” (MARQUES, in: SEVERINO, 1989, p. 68 apud MACHADO, 2006. p. 106).

Para Borges, 2006,

O Serviço Social aplicado ao contexto jurídico configura-se como uma área de trabalho especializado, que atua com as manifestações da questão social, em sua interseção com o Direito e a justiça na sociedade. O trabalho social pode contribuir em diferentes áreas do Direito, como por exemplo: Direito de Família, Direito do Trabalho, Direitos da Criança e do Adolescente, Direito Penal, Direito Previdenciário, Ambiental etc., subsidiando as decisões e os procedimentos jurídicos em situações nas quais o conhecimento da área seja necessário. (BORGES, 2006. p. 64).

A/o Assistente Social que atua no judiciário necessita de um conjunto de habilidades e competências como pressuposto para uma atuação engajada com o projeto ético-político. Acima de tudo, este/a profissional tem que sistematizar as diversas dimensões da realidade social que se fazem presentes no seu cotidiano profissional e ter a consciência de que o seu saber e suas ações têm que estar articulados com as políticas e projetos sociais.

Ao longo desses anos, as/os assistentes sociais, através da criação de espaços de discussão e de propostas para o enfrentamento das demandas postas, buscaram se organizar, bem como, estabeleceu estratégias com vistas a qualificar e dar visibilidade ao Serviço Social no âmbito jurisdicional.

Assim, perceber que a questão relatada pelo cidadão é reflexo das mazelas sociais produzidas pelo modo de produção capitalista é uma das tarefas do profissional de Serviço Social que atua na área judicial.

Sabe-se que, o uso de recursos tecnológicos no cotidiano se faz cada dia mais presente. E, tudo é produzido e consumido com agilidade devido a era tecnológica. E, com a expansão desses recursos, torna-se inevitável seu uso nos diversos órgãos públicos e privados, portanto, não seria diferente com a Justiça.

O uso da tecnologia através de processos digitais, videoconferências, dentre outros. Traz praticidade, agilidade e economia aos cofres públicos, quando é possível realizar atos processuais a distância, por exemplo.

As Tecnologias da Informação constituem-se como um recurso capaz de potencializar o exercício da profissão em suas diversas dimensões e não apenas no âmbito da atuação direta, que, se possui uma importância de destaque, não sintetiza o conjunto das possibilidades de atuação profissional. Propor, planejar, elaborar, avaliar e conduzir ações e serviços de programas e políticas sociais são dimensões do trabalho que podem, também, ser potencializadas pelo uso das TI, que precisam ser utilizadas de forma articulada a outras competências fundamentais (teórica, política, técnica e ética) para uma adequada apropriação, sob pena de cair-se no tecnicismo. Perder de vista este sentido generalizante, pode resultar num uso das TI nos marcos da razão instrumental, como alertou Guerra (2000), algo de que se pretende distanciar. (VELOSO, 2010. p. 531).

As vantagens de utilização da tecnologia são inúmeras. Em contrapartida, há desvantagens quando os sistemas possuem instabilidades, falta de energia elétrica, falta de internet, dificuldade de adaptação por parte dos/as prestadores/as de serviço e/ou servidores/as, incompatibilidade de sistema, locais que não existem acesso a internet, cidades pequenas, dentre outros.

Ainda não há no território nacional, total abrangência de meios digitais como a internet e telefone. Ainda há exclusão digital, por mais que todos os esforços sejam voltados para que haja Políticas Públicas de acesso a informação, enquanto direito, contudo, a realidade ainda não acompanhou. E, isso pode se tornar um agravante caso o/a usuário/a não consiga expor sua demanda.

Os/as profissionais do Serviço Social, “tem como uma de suas atribuições a reflexão crítica em relação às tecnologias de informação, pois, estas atingem frontalmente os sujeitos atendidos pela política de assistência social”. (SILVA, sp, 20?)

A intenção aqui é pensá-la como mediação, como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos que possibilitem à profissão alcançar as instrumentalidades presentes em seu projeto profissional. Trata-se de um recurso que possui um potencial estratégico para o trabalho profissional. Sua importância reside na possibilidade de potencializar, de imprimir uma mudança qualitativa ao trabalho profissional, a partir de seu uso como recurso capaz de propiciar a ampliação das capacidades e habilidades profissionais. Trata-se, portanto, de um potencial estratégico, voltado não para os interesses dos segmentos dominantes da sociedade, mas para a consecução do projeto profissional, que confere prioridade à satisfação

dos interesses dos(as) usuários(as), dos segmentos populares e menos favorecidos. (VELOSO, 2010, p. 525).

Estes usuários, diversas vezes são considerados “excluídos digitais”, mesmo através de garantias de direitos das Políticas Públicas, dos programas de enfrentamento à fome e outras vulnerabilidades sociais, estes, possuem poucas formas de acessar os meios eletrônicos e informatizados. Seja por baixa escolarização, falta de instrução ou outros. “A possibilidade de uma apropriação crítica da tecnologia, é levantada tendo em vista o caráter contraditório das relações sociais, em que se vislumbra atender os interesses dos trabalhadores e usuários”. (VELOSO, 2011, p. 72).

Do mesmo modo, cada vez mais o Serviço Social, atrelado ao Sistema de Justiça, tem buscado aperfeiçoar os processos de trabalho e de gestão de casos a partir da tecnologia. Como exemplo, o atendimento adequado e humanizado aos usuários dos serviços socioassistenciais, inequivocamente, perpassa pela atualização constante de metodologias que possibilitem ao profissional ter dados precisos e sistêmicos sobre as condições familiares, de saúde, educação, profissionalização, moradia, atividades de cultura e lazer dentre outros elementos que, de forma integralizada, sinalizam às políticas públicas as condições de vida dos cidadãos e para quais setores os recursos financeiros precisam ser destinados.

Sabe-se que, por mais que o Direito faça esforços para resolução de todas as demandas e garantias de direitos jurídicos e socioassistenciais advinda de tamanha desigualdade social, que é uma faceta da economia excludente e má gestão governamental, é preciso envidar esforços constantes de atualização e renovação da forma de fazer e agir dos profissionais que trabalham direto com as garantias dos direitos humanos.

Nesse sentido, a tecnologia em favor da interlocução mais próxima e mais coesa entre os órgãos do Sistema de Justiça e os serviços socioassistenciais é fundamental. Na medida em que o acompanhamento interdisciplinar entre as diversas áreas do conhecimento é mediado pelas ferramentas tecnológicas, os cidadãos têm a oportunidade de receber um atendimento cada vez mais especializado, integralizado e com maior eficácia em sede de políticas públicas governamentais que se propõe a enfrentar o cenário de desigualdades sociais, exclusão e pobreza no país.

REFERÊNCIAS

BESSA, Danielle Aparecida Albuquerque - **SERVIÇO SOCIAL NO PODER JUDICIÁRIO**: problematizando a utilização dos instrumentos e técnicas no exercício

profissional do/a Assistente Social. - PPGSS/UFJF - 2009 - Disponível em: <<http://www.ufjf.br/ppgservicosocial/files/2010/01/danielle.pdf>> Acesso: 01 maio 2018

BORGIANNI, Elizabete. **Ética e direitos humanos na sociedade e no Serviço Social**. In: CRESS/7ª Região (Org.). Em foco: O Serviço Social e o sistema sociojurídico. Rio de Janeiro: CRESS/7ª Região; PPGSS/UERJ, n. 2, 2004. PORTAL, CRESS/MG 6ª REGIÃO - Atuação do/a Assistente Social no Judiciário Disponível em: <<http://www.cress-mg.org.br>> Acesso: 01 maio 2018

CURI, Juliana Araújo Simão - **A problemática do acesso à justiça no Brasil** - Portal - ano: 20? - Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10407> Acesso em: 01 maio 2018.

MACHADO, Camilla Silva. **Direito de família: a interface entre o Direito e o Serviço Social**. 2006. 131 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de História, Direito e Serviço Social, 2006. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/98569>>.

PORTAL, CRESS/PR 11ª REGIÃO - **Serviço Social e a sua relação com o Poder Judiciário** - Disponível em: <<http://www.cresspr.org.br>> Acesso: 01 dez 2017

REIS, L.F.S - **O DIREITO SURTIU ANTES DA ESCRITA** - artigo - ano 2014? - disponível em: <<http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=7e44f6169f0ae75b>> acesso em: 01 maio 2018.

SILVA, Márcio Antunes - **Assistente Social e Tecnologia da Informação** - ano: 20?- Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v6n1_marcio.htm#ftnref1> Acesso em: 28 abril 2018.

VELOSO, Renato. **Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional** - Emancipação, Ponta Grossa, 10(2): 517-534, 2010. Disponível em <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/viewFile/766/1885>> Acesso em: 28 abril 2018.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, Trabalho e Tecnologia da Informação**. Em Pauta – Rio de Janeiro. RJ - V. 9. N. 27. P. 71-90. Julho 2011.