

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE (UNESC)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO (PPGDS)**

BRUNA BAGGIO CROSETTA

A CASA DA CIDADANIA: o acesso à justiça por meios alternativos

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico da Universidade do Extremo Sul Catarinense, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Socioeconômico.

Linha de Pesquisa:
Desenvolvimento e Gestão Social

Orientadora: Prof.^a. Dr.^a. Kelly Gianezini
Coorientador: Prof. Dr. Reginaldo Vieira

**CRICIÚMA
2017**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

C937c Crocetta, Bruna Baggio.

A Casa da Cidadania: o acesso à justiça por meios
alternativos / Bruna Baggio Crocetta . – 2017.

172 p : il. ; 21 cm.

Dissertação (Mestrado) - Universidade do Extremo Sul
Catarinense, Programa de Pós-Graduação em
Desenvolvimento Socioeconômico, Criciúma, SC, 2017.

Orientação: Kelly Gianezini.

Coorientação: Reginaldo de Souza Vieira.

1. Acesso à justiça. 2. Assistência judiciária. 3.
Programa Casa da Cidadania. 4. Métodos alternativos de
resolução de conflitos. 5. Direito fundamental. I. Título.

CDD. 22ª ed.341.27

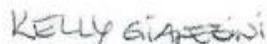
BRUNA BAGGIO CROCETTA

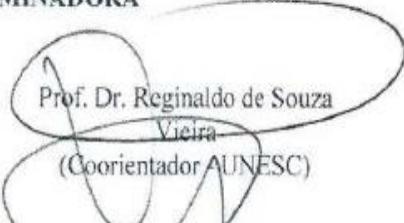
A CASA DA CIDADANIA: O ACESSO À JUSTIÇA POR MEIOS ALTERNATIVOS

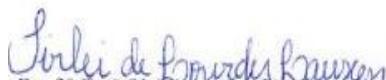
Esta dissertação foi julgada e aprovada para obtenção do Grau de Mestre em Desenvolvimento Socioeconômico no Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico da Universidade do Extremo Sul Catarinense.

Criciúma, 31 de março de 2017.

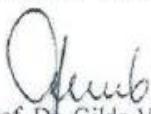
BANCA EXAMINADORA


Prof.^a Dr.^a Kelly Gianezi
(Orientadora - UNESC)

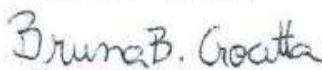

Prof. Dr. Reginaldo de Souza
Vieira
(Coorientador - UNESC)

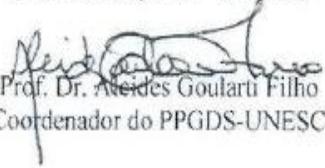

Prof.^a Dr.^a Sirlei de Lourdes Lauxen
(Membro - UNICRUZ)


Prof. Dr. Silvio Parodi Oliveira
Camilo
(Membro - UNESC)


Prof. Dr. Gildo Volpato
(Membro - UNESC)

Prof. Dr. Miguelangelo Gianezi
(Membro Suplente- UNESC)


Bruna Baggio Crocetta
Mestranda


Prof. Dr. Azeides Goularti Filho
Coordenador do PPGDS-UNESC

*Aos meus pais, Luiz Cristóvão e
Valdete,
por todo amor e dedicação a mim
concedidos.*

AGRADECIMENTOS

Os agradecimentos aqui registrados são direcionados a muitas pessoas. Todavia, agradeço, em primeiro lugar, a Deus pela minha saúde e pela oportunidade de poder cursar este Programa de Mestrado, em busca de um aperfeiçoamento profissional e de um sonho pessoal.

Meus pais, Luiz Cristóvão e Valdete, que me fizeram chegar até esse momento. Sem a ajuda deles, certamente eu não teria conseguido. Henrique, Pedro e Luiz Henrique, vocês também foram fundamentais. Obrigada pelo companheirismo, torcida, dedicação e ajuda em todos os momentos da minha vida.

Agradeço a minha orientadora, Profa. Dra. Kelly Gianezini, por toda sua dedicação e paciência com a sua primeira orientanda do PPGDS. Com ela, pude ter muitos momentos de profundo aprendizado que levarei para sempre em minha vida. Obrigada por compartilhar comigo sua admirável sabedoria. Estendo os agradecimentos a sua família que sentiram a sua ausência, especialmente, a pequena Olivia.

Gostaria de agradecer ao meu coorientador, Prof. Dr. Reginaldo de Souza Vieira, que muito me ajudou com os seus ensinamentos durante as aulas do curso e pelos aconselhamentos com a pesquisa.

Agradeço aos professores Prof. Dr. Sílvio Parodi Camilo Oliveira e Prof. Dr. Gildo Volpato pela dedicação com a minha banca de qualificação e pelas contribuições para o desenvolvimento desta pesquisa. Além disso, agradeço, novamente, aos respectivos professores e à Profa. Dra. Sirlei de Lourdes Lauxen pelas observações e sugestões que recebi no momento da defesa final da Dissertação. Todos os comentários foram fundamentais. Obrigada.

Agradeço ao Grupo de Estudos sobre Universidade (GEU) que por meio de várias atividades me proporcionou experiências acadêmicas que foram ímpares para a minha formação. Em especial ao Gabriel Dario Barbosa que elaborou o mapa de localização das Casas da Cidadania, ao Leonardo Zamparetti e à Lívia Manique Barretto que auxiliou nas transcrições das entrevistas. Aos leitores críticos que abdicaram de seu tempo de lazer para ler partes ou o todo e refletir sobre o que estava posto no meu trabalho: Camila Bueno Alfredo, Daniela Mader Arnold, Débora Ferrazzo, Jacson Gross e Letícia Manique Barretto.

Agradeço a todos os professores do PPGDS, com os quais tive o prazer de aprender em aula muitas lições para seguir na minha vida acadêmica e pessoal. Gostaria de agradecer à coordenação e a secretária

do PPGDS, Rose, pela presteza e eficiência no atendimento às demandas, sempre esteve disponível para ajudar no que fosse preciso. Agradeço, também, a todos os colegas de curso, com os quais dividi muitas angústias, dúvidas, conquistas e momentos especiais que ficarão guardados para sempre em minha memória.

Sou grata à Casa da Cidadania de Orleans pela permissão de poder estudar esse Programa tão digno e às suas generosas profissionais Andiará e Adriana, por me receberem tão bem em todas as vezes que precisei. Agradeço aos estudantes entrevistados que, gentilmente, doaram parte de seu tempo me concedendo as entrevistas.

Agradeço, ainda, à CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior por viabilizar financeiramente a concretização desse curso.

Por fim, para não esquecer de alguém especial, agradeço amplamente todos que de alguma forma, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste sonho. A todos, muito obrigada.

[...] o desafio representado pela tarefa de suprimir o trágico distanciamento entre a promessa de direitos, posta solenemente nas Constituições e nas leis, e a realidade de sua efetivação prática em um mundo cada vez mais situado em contextos globalizados, não permite mais perda de tempo, exigindo uma visão abrangente - por isso mesmo, multidisciplinar - e permeada pelo humanismo como fonte inesgotável de inspiração a serviço de uma vida melhor e com maiores possibilidades para todos.¹

Thiago Ribas Filho²

¹ A epígrafe foi extraída da cartilha do Projeto Casa da Cidadania – Juizados da Cidadania em todos os Municípios do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, 2000.

² Thiago Ribas Filho nasceu em Fortaleza, Estado do Ceará, no dia 3 de agosto de 1931. Bacharelou-se pela Faculdade Nacional de Direito da Universidade do Brasil em 1954 e, durante nove anos, exerceu a advocacia. Ingressou na magistratura do Estado da Guanabara em outubro de 1963. Em maio de 1985, foi alçado ao cargo de desembargador do Tribunal de Justiça do novo Estado do Rio de Janeiro. Fonte: ABREU, Antonio Izaias da Costa. O Judiciário fluminense: período republicano. Rio de Janeiro: A. I. da Costa; Museu da Justiça - RJ, 2007. p. 224-225

RESUMO

A definição da escolha do objeto de pesquisa ocorreu pela necessidade de uma reflexão quanto ao cumprimento dos direitos mínimos consagrados ao cidadão pela Constituição Federal de 1988, considerando que, apenas sua previsibilidade em norma, não tem a capacidade de demonstrar a sua eficácia. E, assim, a conservação do bem estar social necessita da efetivação dos direitos do cidadão, por meio de ações condizentes aos preceitos de cidadania e justiça. O direito fundamental de acesso à justiça deve ser garantido como uma alternativa para tentar impedir o desrespeito aos direitos básicos de cidadania, sendo que o desconhecimento de seus direitos por parte dos cidadãos e a existência de poucos lugares próprios para a satisfação de direitos básicos, reforçam a inviabilidade de uma justiça social igualitária. Nesse contexto de exercício de direitos, proporcionar demandas públicas à disposição da população é fundamental e representa a luta pela afirmação da dimensão do homem como cidadão com acesso pleno e efetivo à justiça, podendo-se mencionar a criação do Programa Casa da Cidadania do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC), que é o *lôcus* do presente trabalho acadêmico, onde há a primazia pela utilização de meios alternativos de resolução de conflitos. O trabalho teve como objetivo analisar a efetividade do acesso à justiça aos cidadãos hipossuficientes e o direito à cidadania por meios alternativos de resolução de conflitos utilizados na unidade da Casa da Cidadania do Município de Orleans/SC, uma vez que tais direitos não chegam indistintamente a todos os cidadãos por diversos fatores que foram abordados no decorrer desta dissertação. Com o estudo de caso, foi possível identificar o perfil dos cidadãos que procuram a Casa da Cidadania, a maneira como foram resolvidos seus conflitos e, ainda, os mecanismos de efetividade que podem influenciar no desenvolvimento da atividade desenvolvida pela Casa da Cidadania, como a influência dos campos, do *habitus* e do capital. A imersão no campo de pesquisa, no local onde são apregoadas possibilidades de acesso à justiça, foi fundamental para analisar se a atividade realizada pela Casa da Cidadania de Orleans possibilita a resolução dos conflitos na órbita social. Na análise das entrevistas, verificou-se a importância da existência de uma equipe multidisciplinar de profissionais na prestação dos serviços realizados pelo Programa, como forma de obter o resultado pretendido. Constatou-se que a possibilidade de um bom acordo é mais provável quando puder se manter um diálogo entre as partes e houver igualdade de litigação entre estas.

Palavras-chave: Resolução de conflitos; Métodos alternativos; Autocomposição; Mediação.

ABSTRACT

The definition of the research object was determined by the need for a reflection on the fulfillment of the minimum rights granted to the citizen by the Federal Constitution of 1988, considering that only your predictability in law does not have the capacity to demonstrate your efficiency. And, then, the preservation of social well-being requires the execution of the rights of the citizen, through actions consistent with the precepts of citizenship and justice. The fundamental right of access to justice must be guaranteed as an alternative to try to prevent the disrespect for the basic rights of citizenship, once the lack of knowledge of their rights by citizens and the existence of few places suitable for the satisfaction of basic rights increase the inviability of an equal social justice. In this context of exercise of rights, providing public demands at the disposal of the population is fundamental and represents the fight for the affirmation of the dimension of man as a citizen with full and effective access to justice, mentioning the creation of the Casa da Cidadania of the Court of Justice of Santa Catarina, which is the locus of this academic work, where there is primacy for the use of alternative method of conflict resolution. The objective of this research was to analyze the effectiveness of access to justice for the vulnerable citizens and the right to citizenship by alternative methods of conflict resolution used at Casa da Cidadania of the city of Orleans, once these rights do not achieve to all citizens for a lot of factors that were demonstrate in the course of this dissertation. With the case study, it was possible to identify the profile of citizens seeking the Casa da Cidadania, how their conflicts were resolved and also the mechanisms of effectiveness that may influence the development of the activity developed by the Casa da Cidadania, such as the influence of the fields, *habitus* and capital. Therefore, the immersion in the field of research, where the possibilities of access to justice are proclaimed, was fundamental to analyze if the activity carried out by Casa da Cidadania of Orleans allows the resolution of conflicts in the social orbit. In the analysis of the transcribed material of the interviews, it was verified the importance of the existence of a multidisciplinary team of professionals in the provision of the services performed by the Program, as a way to obtain the desired result. It has been found that the possibility of a good agreement is more likely when a dialogue between the parties can be maintained and there is equal litigation between the parties.

Keywords: Conflict resolution; Alternative methods; Self-composition; Mediation.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACAFE	Associação Catarinense das Fundações Educacionais
AMREC	Associação dos Municípios da Região Carbonífera
CC	Casa da Cidadania
CF/88	Constituição Federal de 1988
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
FEBAVE	Fundação Educacional Barriga Verde
GEU	Grupo de Estudos sobre Universidade
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IES	Instituição de Ensino Superior
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
PPGDS	Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Socioeconômico
SC	Santa Catarina
TJSC	Tribunal de Justiça de Santa Catarina
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense
UNIBAVE	Centro Universitário Barriga Verde

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Processômetro do TJSC – ano base 2015.....	39
Figura 2 - Organograma do Projeto inicial referindo-se à estrutura das unidades das Casas da Cidadania.Fonte: Santa Catarina, 2000.....	49
Figura 3 - Mapa de Santa Catarina com a indicação das Casas da Cidadania instaladas e categorizadas como: em funcionamento, extintas e suspensas.....	51
Figura 4 - Gráfico representando o tipo de atendimento recebido pelos cidadãos.....	118
Figura 5 - Gráfico representando a existência de processo judicial. ...	119
Figura 6 - Gráfico representando a procura pela Casa da Cidadania. .	120
Figura 7 - Gráfico representando a classificação do atendimento.....	120
Figura 8 - Gráfico representando o meio de resolução do conflito.	121
Figura 9 - Gráfico representando se a solução do problema foi rápida.....	122
Figura 10 - Gráfico representando se os cidadãos procurariam novamente a Casa da Cidadania, em caso de necessidade.	123
Figura 11 - Gráfico representando se o serviço prestado pela Casa da Cidadania atendeu ao objetivo do cidadão.	140
Figura 12 - Gráfico representando se algo mudou na vida dos cidadãos pós Casa da Cidadania.....	143

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - atendimentos da Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015.	114
Tabela 2 - Mediações realizadas pela Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015, separadas por tipo e quantidade.	115
Tabela 3 - Mediações realizadas pela Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015, separadas pelo resultado da sessão e quantidade.	116
Tabela 4 - Mediações realizadas pela Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015, separadas por tipo e resultado.	116

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	31
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO.....	34
1.2 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA	36
1.3 OBJETIVOS	40
1.3.1 Objetivo geral	40
1.3.2 Objetivos específicos	41
1.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	41
1.4.1 Enquadramento Metodológico.....	41
1.4.2 Caracterização do objeto de estudo: a cidade de Orleans e a Casa da Cidadania	44
1.4.2.1 A cidade: Orleans	44
1.4.2.2 O <i>locus</i> da pesquisa: a Casa da Cidadania.....	47
1.4.3 Procedimentos de Coleta e Análise	56
2 JUSTIÇA, CIDADANIA E MEIOS ALTERNATIVOS.....	60
2.1 JUSTIÇA.....	60
2.1.1 Efetividade da Justiça	64
2.1.2 O acesso à justiça.....	69
2.2 CIDADANIA	73
2.2.1 Garantia dos Direitos dos Cidadãos	74
2.2.2 O direito à cidadania na visão de Thomas Humphrey Marshall	77
2.3 MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM.....	83
2.4 O CAPITAL, O CAMPO E O <i>HABITUS</i>	89
2.4.1 O conceito de campo	91
2.4.2 O conceito de <i>habitus</i> e de capital	94
2.4.3 O campo acadêmico: o UNIBAVE.....	96
2.4.4 O campo jurídico.....	98
3 O ACESSO À JUSTIÇA NA CASA DA CIDADANIA DE ORLEANS	101
4 MECANISMOS DE EFETIVIDADE NA ATIVIDADE PRESTADA PELA CASA DA CIDADANIA	124
4.1 SATISFAÇÃO PESSOAL DOS CIDADÃOS	124
4.2 AS PRÁTICAS DE DOMINAÇÃO EXISTENTES ENTRE OS CAMPOS	128
4.3 A CASA DA CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE ORLEANS E SUA EFETIVIDADE ENQUANTO PROGRAMA DE ACESSO À JUSTIÇA E DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	139
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	148

REFERÊNCIAS	151
ANEXO	162
AUTORIZAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA	163
APÊNDICES.....	164
APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	165
APÊNDICE B: ROTEIRO-GUIA PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS	168
APÊNDICE C: ROTEIRO-GUIA PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS	169
APÊNDICE D: ROTEIRO-GUIA PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS	170

1 INTRODUÇÃO

Assim como o direito à cidadania, o acesso à justiça é um direito previsto constitucionalmente, contudo, na prática, esse direito não chega indistintamente a todos os cidadãos. Obstáculos sociais, econômicos, culturais e políticos dificultam a aproximação do Poder Judiciário aos cidadãos de baixa renda, especialmente. O direito ao acesso à justiça representa uma garantia fundamental, sem a qual os demais direitos podem deixar de ser efetivados.

O tema da presente dissertação é o acesso à justiça e a efetivação da cidadania por meio de métodos alternativos de resolução de conflitos, inserido em um contexto de estudos jurídicos e sociológicos, mediante a análise do Programa Casa da Cidadania, constituído na primeira década do século XXI, no Estado de Santa Catarina (SC). A Casa da Cidadania é um Programa do Tribunal de Justiça de SC o qual teve seu início por meio de seminários de conscientização e capacitação dos magistrados catarinenses, visando o acesso à justiça à população de baixa renda, desprovida de informação e de condições financeiras para demandar um processo judicial, oferecendo serviços úteis ao exercício da cidadania. Trata-se de um espaço aberto ao público, composto por pessoas capacitadas em suas áreas de atuação tanto da sociedade como da universidade, aptas a mediar conflitos, onde se busca a autocomposição³ das partes envolvidas.

Tal ideia surgiu como uma forma de poder atender essas pessoas com eficiência e celeridade, refletindo na diminuição de ingresso de demandas perante o Poder Judiciário, sendo que esta última não deve ser o foco principal da proposta, pois é obrigação do Estado atender a todos indistintamente. Mas é evidente que a desjudicialização⁴ dessas causas

³ Em termos técnicos, a autocomposição é a forma de solucionar o conflito pelo consentimento espontâneo de um dos conflitantes em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio. Trata-se, atualmente, de legítimo meio alternativo de pacificação social. Pode ocorrer fora ou dentro do processo jurisdicional [...]. A autocomposição pode ocorrer após negociação dos interessados, com ou sem a participação de terceiros (mediadores ou conciliadores) que auxiliem neste processo (DIDIER JR., 2015).

⁴ A desjudicialização no atual estágio do direito é mecanismo que faculta às partes comporem seus litígios fora da esfera de jurisdição estatal. Constitui não apenas uma forma de conceder poderes ao Executivo, mas de fortalecer o sistema até então vigente, conferindo-lhe autonomia administrativa para que

reflete numa melhoria da qualidade da função pacificadora do Estado por meio da atividade jurisdicional.⁵

Como não podia agir sozinho, diante da carência de recursos, o Poder Judiciário buscou parcerias com os municípios e universidades, sendo a segunda como uma organização social educacional, e que se transformou na protagonista cujo papel neste contexto, evidencia-se na medida em que é a instituição principal para a concretização do Programa nas cidades do Estado de Santa Catarina. Nesse sentido, à Instituição de Ensino Superior (IES) cabe manter os serviços de apoio técnico nas áreas afins, selecionar os estagiários e capacitar os conciliadores, mediadores e secretários que atuem na unidade, bem como realizar todas as atividades necessárias ao bom e fiel cumprimento do programa.

É possível perceber, assim, as várias nuances das Casas da Cidadania. Há uma fusão de princípios de atuação: de um lado, ocorre a aproximação do Judiciário aos menos favorecidos (*subcidadãos*)⁶ a fim de solucionar conflitos e efetivar direitos, e de outro lado, há a capacitação dos acadêmicos dos cursos de Direito que vivenciam a prática, fazendo entender os procedimentos e refletir sobre as soluções, garantindo a construção do conhecimento.

A fim de melhor compreender o Programa, elegeu-se como *locus* a Casa da Cidadania do Município de Orleans conveniada com o Centro Universitário Barriga Verde (UNIBAVE), o Município de Orleans e o Poder Judiciário de Santa Catarina. A escolha por esta unidade justifica-se, principalmente, em razão de sua equipe multidisciplinar de profissionais⁷ para atendimento dos cidadãos que a procuram, sendo que

atinja uma eficácia razoável na prestação dos serviços públicos e ofereça tutela adequada, à disposição de todos (SANTOS, 2011).

⁵ Entende-se por atividade jurisdicional a aplicação contenciosa da lei a um caso particular visando à estabilização do conflito por meio de uma solução de efeito pacificador. No contexto do que seja bem comum, não é possível afastar a exigência de uma convivência pacífica entre os indivíduos, situação a que o Estado está obrigado a garantir, quer aplicando fisicamente a lei, sem o contraditório jurisdicional, função do Executivo, quer contenciosamente, modo pelo qual atua o Poder Judiciário (DELGADO, 1987).

⁶ Cabe destacar que o termo “subcidadão” foi utilizado na introdução da publicação “Juizados de Conciliação – modelo catarinense” de autoria do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, no ano de 2001, a qual apresenta o projeto de criação Casa da Cidadania.

⁷ A gênese do projeto das Casas da Cidadania previa a existência, em cada unidade, dos seguintes profissionais: Advogado, Pedagogo, Assistente Social e Psicólogo.

esta característica peculiar não está presente na maioria das Casas da Cidadania implantadas e distribuídas por todas as regiões do Estado de Santa Catarina. Sendo um programa de resolução alternativa de conflitos, a Casa da Cidadania configura um ambiente onde são realizadas sessões de mediação entre as partes, acompanhadas de uma equipe profissional.

Nesse estudo foram consideradas as relações estabelecidas entre o indivíduo e a sociedade, tema este que foi, e continua sendo, objeto de reflexões e controvérsias de muitos pensadores. Para tal, algumas teorias e conceitos foram utilizados para tentar explicar esse fenômeno; e para auxiliar na compreensão da temática, foi considerada, numa visão teórica sociológica, a influência do capital simbólico no resultado da atividade desenvolvida pela Casa da Cidadania, conforme os conceitos de capital, campo e *habitus* desenvolvidos por Pierre Bourdieu, como fundamento das ações humanas e reflexos na sociedade e, também, o conceito de cidadania proposto por Thomas Humphrey Marshall (1967).

Bourdieu traz a noção central de campo em sua teoria, o qual conceituou como uma rede ou configuração de relações objetivas entre posições. Estas posições são objetivamente definidas em sua existência e nas determinações que impõem sobre seus ocupantes, agentes ou instituições, por sua situação presente e potencial (*situs*) na estrutura de distribuição de espécies de poder (o capital) cuja posse comanda o acesso a benefícios específicos que estão em jogo no campo, bem como por sua relação objetiva com outras posições (dominação, subordinação, homologia, etc.) (BOURDIEU; WACQUANT, 2005, p. 150 – Tradução Livre).⁸

Ou seja, a realidade social se concretiza pela interação entre os indivíduos e os campos seriam as redes de relações objetivas entre os agentes sociais que ocupam determinadas posições, as quais são definidas de acordo com certos fatores, em especial, pelo capital e pelo

⁸ No original, em espanhol: “[...] *una red o una configuración de relaciones objetivas entre posiciones. Estas posiciones están objetivamente definidas, en su existencia y en las determinaciones que imponen sobre sus ocupantes, agentes o instituciones, por su situación presente y potencial (situs) en la estructura de distribución de especies del poder (o capital) cuya posesión ordena el acceso a ventajas específicas que están en juego en el campo, así como por su relación objetiva con otras posiciones (dominación, subordinación, homología, etcétera)*” (BOURDIEU; WACQUANT, 2005, p. 150).

*habitus*⁹, caracterizando práticas de dominação. Assim, pretende-se compreender o objeto de estudo pela forma relacional entre os campos, cada um com seus próprios interesses, em razão do seu capital simbólico e do *habitus*. E para, além disso, ser possível refletir sobre novos caminhos objetivando, em especial, o desenvolvimento socioeconômico, área de concentração do Mestrado ao qual esta dissertação está vinculada.

Como se vê, a temática do estudo é complexa e necessitou de uma abordagem interdisciplinar para compreender todo o fenômeno. O próprio programa Casa da Cidadania foi pensado a partir de uma análise multidisciplinar, principalmente, com um caráter interdisciplinar, pois os conflitos são resolvidos pela junção das áreas do Direito, Assistência Social e Psicologia. Dessa forma, a Casa da Cidadania reflete uma concepção que rompe com o modelo dogmático, tradicional, judicializante e disciplinar do Direito (este não resolve o conflito por si só), para um modelo de construção alternativa que tem como bojo central uma análise multi e interdisciplinar.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

Para o presente estudo levou-se em conta a interface de alguns itens que se complementarão para compor o problema da pesquisa: a questão do acesso à justiça, como um direito social; o direito à cidadania e o dever do Estado em garantir sua efetivação; a mediação, como alternativa para a solução de conflitos sociais; e a Casa da Cidadania, como programa de atendimento à população carente e responsável por sua aproximação ao Poder Judiciário.

Nesse movimento de exercício de direitos, a viabilização das demandas públicas colocadas à disposição do povo, é traduzida na luta pela afirmação da dimensão do homem como cidadão e pelo acesso efetivo e pleno à justiça, como foi, por exemplo, a criação do Programa Casa da Cidadania. Quanto à opção por meios alternativos de resolução de conflitos, a pesquisa teve como foco a atividade realizada pelo programa Casa da Cidadania do Tribunal de Justiça de Santa Catarina e, em especial, a mediação e a sua (in)capacidade de resolver o conflito na órbita social.

Os meios alternativos para a resolução de conflitos de interesses são uma alternativa de grande valia, considerando que, em muitos casos,

⁹ O conceito de *habitus* será apresentado no capítulo 2.4.2 da fundamentação teórica.

não há necessidade de uma prestação jurisdicional, pois as partes necessitam de uma simples conversa ou orientação. Tais métodos buscam a pacificação dos conflitantes num momento anterior ao processo contencioso, na maioria das vezes moroso e financeiramente inviável para aqueles que não possuem condições.

O princípio do acesso à justiça está disciplinado no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, o qual estabelece que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL,1988). Em razão desse dispositivo, todo titular de um direito lesionado ou em vias de sê-lo, tem assegurado o acesso ao Judiciário para defesa de seus interesses.

A Constituição Federal prevê também em seu artigo 5º, no inciso LXXIV, que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (BRASIL, 1988). Essa assistência jurídica integral e gratuita deve ser prestada pelas Defensorias Públicas que, no Estado de Santa Catarina, foi implantada somente em 2012¹⁰ e ainda não consegue atender todos os cidadãos catarinenses que dela necessitam, em razão de alguns fatores tais como a falta de recursos, estrutura física e servidores. Assim, a prestação desse serviço ainda é deficiente e a muitos cidadãos não é dada a disponibilidade de concretizar esses direitos previstos constitucionalmente, permanecendo desamparados.

Ademais, a questão não está somente ligada ao acesso ao Poder Judiciário, no sentido de o indivíduo conseguir um pronunciamento judicial. Em verdade, além disso, a questão é no sentido de acesso a uma ordem de valores e aos direitos fundamentais considerados indispensáveis aos indivíduos e para o bom convívio em sociedade. Pretende-se alcançar a pacificação social e isso não será atingido com uma imposição de um juiz por meio de sentença; na órbita jurídica o processo se extingue, mas permanece o conflito na órbita social.

Nesse movimento de direitos, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, a qual dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação.

¹⁰ Lei Complementar nº 575, de 2 de agosto de 2012, do Estado de Santa Catarina.

Nessa perspectiva, surgiu o Programa Casa da Cidadania do Tribunal de Justiça de Santa Catarina com o intuito de ser instalado por todo o Estado para garantir a aproximação do subcidadão, do excluído, do marginalizado ao Judiciário, por meio de uma justiça célere e gratuita. As Casas da Cidadania instaladas em convênio com os municípios e as IES possuem, paralelamente, a característica da capacitação dos acadêmicos dos cursos de Direito, os quais devem participar do estágio obrigatório supervisionado.

Ante o exposto, indaga-se: **como se efetiva o acesso à justiça e o direito à cidadania por meios alternativos de resolução de conflitos utilizados no Programa Casa da Cidadania do Tribunal de Justiça de Santa Catarina?**

1.2 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

A realização do trabalho ocorreu no Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico, o qual possui como principal característica a sua ênfase em diálogos interdisciplinares. Considerando que o desenvolvimento socioeconômico visa promover a democracia e a justiça social expandindo ações na busca da cidadania, considerou-se realizar uma pesquisa interdisciplinar que atendesse tais conceitos.

Nesse sentido, o acesso à justiça e a cidadania foram aqui categorizadas e indiretamente estão inseridas na proposta da Linha de Pesquisa Desenvolvimento e Gestão Social que, por sua vez, enfoca a gestão social e possuiu a diretriz de nortear a pesquisa aqui apresentada. As Casas da Cidadania – tomadas aqui como exemplos diferenciados de gestão social – possuem papel de destaque na sociedade local (Orleans), regional (sul catarinense) e estadual (SC) haja vista que dispõem de uma organização e de mecanismos para a resolução de conflitos existentes na vida dos cidadãos hipossuficientes, desenvolvendo uma atividade com o intuito de reduzir as desigualdades sociais e buscar uma ordem social justa a todos.

O mote justiça social é prioridade no Estado Democrático de Direito; assim é dever do Estado garanti-la por meio da prestação jurisdicional. Para compreender essa questão é necessário expor os valores e princípios que representam um Estado Democrático de Direito, já que é difícil trazer um conceito uno em face das múltiplas facetas que ele encerra. Nesse sentido, Enio Moraes da Silva (2005, p. 228) traz as seguintes características que o envolvem:

(1) Um Estado Democrático de Direito tem o seu fundamento na soberania popular; (2) A necessidade de providenciar mecanismos de apuração e de efetivação da vontade do povo nas decisões políticas fundamentais do Estado, conciliando uma democracia representativa, pluralista e livre, com uma democracia participativa efetiva; (3) É também um Estado Constitucional, ou seja, dotado de uma Constituição material legítima, rígida, emanada da vontade do povo, dotada de supremacia e que vincule todos os poderes e os atos dela provenientes; (4) A existência de um órgão guardião da Constituição e dos valores fundamentais da sociedade, que tenha atuação livre e desimpedida, constitucionalmente garantida; (5) A existência de um sistema de garantia dos direitos humanos, em todas as suas expressões; (6) Realização da democracia – além da política – social, econômica e cultural, com a consequente promoção da justiça social; (7) Observância do princípio da igualdade; (8) A existência de órgãos judiciais, livres e independentes, para a solução dos conflitos entre a sociedade, entre os indivíduos e destes com o Estado; (9) A observância do princípio da legalidade, sendo a lei formada pela legítima vontade popular e informada pelos princípios da justiça; (10) A observância do princípio da segurança jurídica, controlando-se os excessos de produção normativa, propiciando, assim, a previsibilidade jurídica.

De encontro com a viabilização de uma justiça social a todos os cidadãos, com o passar dos anos a prestação jurisdicional passou a ser morosa e custosa financeiramente (Nuss; Gianezini, 2015). Assim, de um lado, existe o cidadão desprovido de informação e conhecimento para efetivação de seus direitos e, de outro lado, existe o Poder Judiciário afogado de ações, atuando com lentidão e exigindo recursos financeiros.

Diante da crise do Estado brasileiro em gerenciar e resolver as causas judiciais surgiu uma tendência de meios alternativos de resolução de conflitos que primou pela redução das desigualdades sociais no

acesso à justiça e garantia do desenvolvimento socioeconômico. A adoção de métodos alternativos para a resolução de conflitos influencia diretamente na solidificação da situação de acordo entre os agentes sociais, o que contribui para o fortalecimento das instituições que o integram e, conseqüentemente, para o desenvolvimento econômico local (BASTOS, 2014).

A pesquisa adquire relevância no atual contexto em que se insere, pois é mais uma forma de dar visibilidade para este projeto de proteção às pessoas hipossuficientes. O acesso à justiça é um direito constitucionalmente previsto e deve ser garantido a todos os cidadãos, contudo, considerando que grande parte desses cidadãos enfrentam obstáculos nos planos econômico, social, cultural e político, por vezes intransponíveis, no que tange ao acesso à justiça, as Casas da Cidadania podem tornar real e disponível a concretização dos direitos dessas pessoas.

Também adquire importância para academia e, paralelamente, aos estudos críticos que vêm sendo desenvolvidos referentes à cidadania, ao acesso à justiça e à morosidade processual como forma de concretizar também o direito à cidadania. Ao longo da pesquisa, distintos autores contribuíram como Marshall (1967), Santos (1995), Cruz (2001), Bastos (2014), Cambi e Pereira (2014), para demonstrar a atual situação de deficiência na efetivação do direito do acesso à justiça previsto constitucionalmente e proporcionar uma reflexão de transformação social. Com base na revisão da literatura foi possível perceber que a temática – o acesso à justiça – já foi objeto de estudo por pesquisadores tais como: Caovilla (2001), Brüggemann (2001), Moreira (2003), Nascimento (2004), Debiasi; Luz (2006), Fabris (2011), Oliveira (2011), Cadorin (2011), Nuss; Gianezini (2015), Nuss; Gianezini (2016) demonstrando a importância de se entender e debater o assunto que perdura há mais de uma década.

Em consulta ao documento “Justiça em Números 2015 (ano-base 2014)”, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Poder Judiciário iniciou o ano de 2014 com 70,8 milhões de processos em andamento. Os novos casos tiveram um aumento de 1,1% atingindo quase 28,9 milhões de processos ingressados durante o ano de 2014. A consequência foi o aumento 0,8 pontos percentuais em relação ao ano

anterior na Taxa de Congestionamento do Poder Judiciário que totalizou 71,4% no ano de 2014.¹¹

Em SC, em que pese o índice de produtividade dos magistrados catarinenses ter sido 16% superior à média nacional, registrada pelo segmento da Justiça estadual em 2015, a quantidade de processos julgados foi menor que o número de novas ações que ingressaram no Poder Judiciário catarinense em 2015, havendo um aumento do estoque de processos, conforme ilustrado pela figura abaixo.¹²

Figura 1 - Processômetro do TJSC – ano base 2015.



Fonte: TJSC¹³

Assim, o estudo quis mostrar que os problemas referentes ao acesso à justiça no Brasil ainda exigem atenção e o mais importante é que esse direito não seja apenas uma garantia formal. A reflexão sobre essa temática se justifica na necessidade de pensar em novos caminhos, quebrar paradigmas até então indissociáveis, com o intuito de caminhar de acordo com a necessidade social e em busca da transformação social.

¹¹ Documento eletrônico. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/pj-justica-em-numeros>>. Acesso em: 1 maio 2016.

¹² Documento eletrônico. Disponível em: <<https://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/processometro-revela-productividade-da-magistratura-de-sc-e-acima-da-media-nacional>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

¹³ Documento eletrônico. Disponível em: <<https://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/processometro-revela-productividade-da-magistratura-de-sc-e-acima-da-media-nacional>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

A pesquisa buscou contribuir com a investigação dessa problemática, analisando, inicialmente, a questão da justiça e sua efetividade relacionada à prestação jurisdicional, seguida de uma análise do direito à cidadania como garantia de todos os cidadãos; e a preferência, nos dias atuais, de primar por meios alternativos de resolução de conflitos. O direito ao acesso à justiça foi muito atingido pós Constituição Federal de 1988, em virtude da sua inovação ao prever o amplo acesso a esse direito, o que resultou no ingresso de muitas demandas judiciais no país, prejudicando a classe dos mais humildes, os hipossuficientes.

É notória a importância da atividade exercida pelo Poder Judiciário, contudo, a sociedade percebeu que a proliferação de múltiplas formalidades vinha causando o retardamento da prestação jurisdicional. Nesse sentido, passou-se a refletir sobre outros métodos de resolução de conflitos e, por conseguinte, de pacificação social, de modo que foi onde se deu destaque à mediação e à conciliação. Por meio desses institutos, busca-se a autocomposição das partes que pressupõe a aceitação mútua sobre a questão conflituosa e a realização de um acordo.

Dentre as iniciativas do Tribunal de Justiça de SC de aplicação de métodos alternativos de resolução de conflitos, destaca-se as Casas da Cidadania, nas quais o objetivo é estabelecer representações menores do Poder Judiciário em todos os municípios catarinenses, facilitando o acesso à justiça aos cidadãos que, por diversos motivos, encontram-se distantes da concretização de seus direitos.

O resultado positivo dessa ação é mais provável ser alcançado com o trabalho em conjunto das áreas do saber que proporcionam a melhor compreensão e solução para o conflito. Ante o exposto, como destaca Raynaut (2011, p. 102), “a interdisciplinaridade não é decretada, ela se constrói”. Por essa razão, essa dissertação de mestrado necessitou das contribuições do Direito e da Sociologia, em especial, para a compreensão do objeto selecionado. Partindo deste contexto, os objetivos da dissertação serão expostos, a seguir.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Compreender a efetividade do acesso à justiça aos cidadãos hipossuficientes e o direito à cidadania por meios alternativos de

resolução de conflitos utilizados na unidade da Casa da Cidadania do Município de Orleans.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar o perfil dos cidadãos que procuram o Programa Casa da Cidadania e o modo de resolução dos seus conflitos;
- Pesquisar os mecanismos de efetividade que podem influenciar no desenvolvimento da atividade desenvolvida pela Casa da Cidadania;
- Verificar se a atividade realizada pela Casa da Cidadania de Orleans, como mecanismo de acesso à justiça, alcançou a resolução dos conflitos na órbita social.

1.4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção apresentam-se os métodos, as técnicas e demais procedimentos metodológicos que foram utilizados para alcançar os objetivos propostos na pesquisa. Além disso, a fim de compreender e analisar as relações entre acesso à justiça, resolução de conflitos e o papel da Casa da Cidadania para com o desenvolvimento, é imprescindível apresentar aqui, o contexto social, histórico e econômico local, ainda que brevemente, para entender a realidade em questão.

1.4.1 Enquadramento Metodológico

A fundamentação metodológica de uma pesquisa tem papel fundamental na sua consecução. É por meio dela que a pesquisa se desenvolve, consegue-se alcançar os objetivos propostos e analisar os resultados. Para tanto, elegeu-se como método o dedutivo, sendo que o estudo foi composto de análise teórica e se utilizou da abordagem qualitativa. A estratégia de pesquisa foi um estudo de caso, por meio de técnicas de entrevistas semiestruturadas e por meio de roteiro e questionário.

O método mostra o procedimento lógico que deverá ser seguido na pesquisa e em determinado grau de abstração que

permite ao pesquisador definir o alcance da investigação. Assim, o método escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa foi o dedutivo, uma vez que a pesquisa desenvolveu-se partindo do geral em direção ao caso particular. Segundo Gil (2008, p. 9), o método dedutivo “parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica”. Dessa forma, chegar-se-á em uma conclusão a partir de uma construção lógica baseada em uma premissa oriunda de princípios, leis e teorias, os quais são tidos como verdades. A conclusão resultará de uma análise da realidade de um caso concreto, que, na presente, será o estudo de caso sobre o Programa Casa da Cidadania no Município de Orleans.

Definido o método, foi preciso verificar o tipo de abordagem mais adequada para a pesquisa. Neste sentido, foi utilizada a abordagem qualitativa, pois conforme conceitua John W. Creswell (2010, p. 26) “a pesquisa qualitativa é meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”.

Como dito, foi utilizada a abordagem qualitativa – mas com a utilização de dados secundários de natureza quantitativa –, pois se pretendeu buscar percepções e entendimentos a partir de padrões encontrados nos dados.

Quanto aos fins da pesquisa, foram utilizados os objetivos descritivo e exploratório. Por descritivo, pretendeu-se descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade, sendo que nesta pesquisa os fatos e conflitos foram aqueles ocorridos na sociedade, e que encontraram na Casa da Cidadania a possibilidade de resolvê-los. E, sobre a pesquisa exploratória, Marconi e Lakatos (2003, p. 188) explicam que as “pesquisas exploratórias são compreendidas como investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é [...] aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente”. Foi o caso da pesquisa em mote, haja vista que se trata do primeiro trabalho acadêmico a respeito do Programa, em Orleans.

Trata-se de um estudo de caso, sendo este considerado uma estratégia de pesquisa relevante para diagnosticar o problema social, uma vez que investiga uma situação específica com o

intuito de desvendar suas peculiaridades e, assim, traçar uma compreensão geral para o fenômeno.

Seja qual for o campo de interesse, a necessidade diferenciada da pesquisa de estudo de caso surge do desejo de entender fenômenos sociais complexos. Em resumo, um estudo de caso permite que os investigadores foquem um “caso” e retenham uma perspectiva holística e do mundo real – como no estudo dos ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos, a mudança de vizinhança, o desempenho escolar, as relações internacionais e a maturação das indústrias (YIN, 2015, p. 4).

O estudo de caso contribuiu, assim, na compreensão dos diversos fenômenos da realidade social, sejam eles individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados. Nesse sentido foi analisado o *locus* da presente pesquisa, qual seja, a Casa da Cidadania do Município de Orleans.

Quanto às técnicas de pesquisa, foram selecionadas as que mais puderam contribuir para se alcançar o objetivo final do trabalho, sendo elas as entrevistas semiestruturadas por meio de roteiro previamente elaborado (apêndices B, C e D), contendo questões específicas, porém sem rigidez na ordem de perguntas. Destaca-se, também, a utilização da técnica de pesquisa conhecida como aplicação de questionário (apêndice E), o qual configura como um “[...] instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 201). Já, as entrevistas foram necessárias para coletar informações impossíveis de serem obtidas por meio dos questionários.

Esse foi, então, o enquadramento metodológico elencado para o desenvolvimento da pesquisa, tendo sido eleito como a melhor forma de se alcançar os objetivos propostos e analisar os resultados obtidos para se poder chegar a uma conclusão.

1.4.2 Caracterização do objeto de estudo: a cidade de Orleans e a Casa da Cidadania

Pretende-se, nesta seção, trazer o breve histórico e as principais características do Município de Orleans, onde se encontra o *locus* do objeto de estudo empírico, informando também as peculiaridades deste.

1.4.2.1 A cidade: Orleans

A região Sul catarinense é uma das seis mesorregiões do Estado composta por 46 Municípios. O Município de Orleans,¹⁴

¹⁴ De acordo com a divisão territorial fixada pelo Decreto-lei Estadual nº 941, de 31 de dezembro de 1943, a grafia do nome do município foi alterada de Orleans para Orleães, voltando à grafia original em 1970, a pedido do Príncipe Dom Pedro de Orleans e Bragança, quando visitou o município (ORLEANS, 1984). Sobre o início da ocupação desse território, na metade do século XIX, cabe de destacar que para além de Tubarão, só havia algumas fazendas em Pedras Grandes e Gravatal. Era o caminho dos tropeiros a única ligação entre Lages e Laguna, o qual foi aberto na mata por ordem do Governador da Província naquela época. E às margens desse caminho, os tropeiros descobriram uma pedra preta que queimava e cheirava a enxofre – era o carvão (DALL’ALBA, 2003). A notícia da existência de carvão mineral se espalhou e, em 1840, surgiu o primeiro explorador na região: Dr. Parigot. No entanto, somente em 1861 o Visconde de Barbacena obteve a licença para exploração do carvão. Mais tarde, pela Lei de 20 de maio de 1874 e com a ajuda financeira de Dom Pedro II, foi concedida ao Visconde a permissão para construir uma ferrovia, a qual recebeu o nome de Estrada de Ferro Tereza Cristina, inaugurada em 1º de setembro de 1884 (ORLEANS, 1984). Esses acontecimentos contribuíram para o desenvolvimento do município. Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 8 de julho de 1882, foi fundada e instalada, na sede do atual município de Grão Pará, a Empresa de Terras e Colonização, que abrangia as terras do atual município de Orleans. Os primeiros lotes de terra foram vendidos em 1883 e, com as facilidades concedidas por aquela empresa, imigrantes italianos, alemães e poloneses vieram para o município. Fonte: Documento eletrônico. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/painel/historico.php?lang=&codmun=421170&search=santa-catarina|orleans|infograficos:-historico>>. Acesso em: 10 fev. 2016. Em visita às suas terras e à estrada de ferro Luiz Felipe Gastão de Orleans, o Conde D’Eu, deu o nome de sua família – Orleans – à estação situada no km 95. O distrito de Orleans do Sul, subordinado ao município de Tubarão, foi

juntamente com outros onze municípios, faz parte da Associação dos Municípios da Região Carbonífera (AMREC)¹⁵. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no que diz respeito ao aspecto atual do Município,¹⁶ este possui uma população estimada de 22.449 habitantes em 2015, a superfície territorial de 548,792 km², densidade demográfica de 38,98 hab/km², e com PIB *per capita* de 37.910,11 reais, e o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) consta como 0,755, aferido pelo censo de 2010.

Três atividades contribuíram para o desenvolvimento econômico local nas primeiras décadas do século XX. Embora a exploração do carvão mineral tenha impulsionado a economia da região, esta só poderia ser exercida por aqueles que possuíam reservas concedidas pelo governo federal. A produção agrícola, por sua vez, também possuía destaque na economia daquela época. A partir de 1930, começaram a surgir marcenarias semiartesaniais para fabricação de móveis, o que deu início a formação de um grupo de profissionais marceneiros (SOUZA, 2013), diversificando as atividades econômicas.

O célere desenvolvimento do Município fez crescer o objetivo de elevar a circunscrição à categoria de Comarca. O crescente desenvolvimento industrial agrícola e a exploração de riquezas minerais mostravam a importância política e econômica do Município. Naquela época, havia uma considerável quantidade de estabelecimentos comerciais e industriais, em especial, três marcenarias a vapor que abasteciam toda a zona sul catarinense. Tem destaque também a próxima comunicação com os portos do sul do Estado, considerando que a Estrada de Ferro Tereza Cristina cortava uma extensa porção do território de Orleans (SOUZA, 2013). Diante desse contexto, a Comarca de Orleans foi criada pelo Decreto nº 459, de 17 de janeiro de 1934, e instalada em 4 de março de 1934.

Segundo Lottin (1998, p. 105-106), no que diz respeito ao histórico do setor de ensino, são poucas as informações e documentos sobre as primeiras escolas de Orleans, sendo que o primeiro registro de

então criado pela Lei Provincial n.º 1218, de 2 de outubro de 1888. Em 1895, foi iniciada a construção da vila de Orleans cuja emancipação política ocorreu em 30 de agosto de 1913, pela Lei Estadual nº 981, ocorrendo a instalação em 20 de outubro no mesmo ano (ORLEANS, 1984).

¹⁵ Documento eletrônico. Disponível em: <<http://www.amrec.com.br/index/municipios-associados/codMapaItem/42512>>. Acesso em: 13 de abr. 2017.

¹⁶ Localizado a 180 Km de Florianópolis.

um professor e de uma escola foi encontrado no censo de 1896, deduzindo o autor que não existiram outros professores ou escolas na primeira fase progressista do Município, ocorrido de 1884 a 1900. Todavia, há registros da participação e colaboração de um religioso em prol do desenvolvimento educacional do Município. Trata-se do Padre João Leonir Dall’Alba o qual teve a iniciativa de criar uma organização comunitária (SOUZA, 2013). Em seu livro discorreu sobre o que percebeu da evolução deste setor:

O setor de ensino esteve imobilizado durante muito tempo, acontentando-se com o curso primário e o complementar. Em 1959 funda-se o seminário. Com seu auxílio, já em 1960, foi iniciado o curso ginásial. Ao formarem as primeiras turmas, em fins de 1963, pensou-se em oferecer-lhes, em Orleans, continuidade de estudos. Em 1964 cria-se a Escola de Comércio. No ano seguinte, quase improvisamente, cria-se o Curso Normal. Em 1971 o seminário cria o curso científico que atrai alunos também dos municípios vizinhos, como aliás os outros cursos de segundo grau. Orleans foi um centro de estudo para onde acorriam alunos de Lauro Müller, São Ludgero, Braço do Norte, Grão Pará, e mesmo de Urussanga, Pedras Grandes e Bom Jardim [...]. Ainda em 1974 criam-se diversas organizações: Conselho Municipal de Cultura, Comissão Municipal de Esportes e a Fundação Educacional Barriga Verde (DALL’ALBA, 1986, p. 405).

Foi também o referido Padre que conseguiu sensibilizar as autoridades da época para fazer surgir a Fundação Educacional Barriga Verde como uma autarquia municipal, o que se concretizou por meio da Lei nº 491, de 23 de setembro de 1974. A Fundação, então, passou a desenvolver grandes projetos como: “a coordenação da rede municipal de ensino, os cursos técnicos de secretariado e contabilidade, a escola profissional FEBAVE, [...], o Museu ao Ar Livre, as esculturas do paredão, a Escola Barriga Verde, o Centro Universitário Barriga Verde – Unibave [...]” (SOUZA, 2013, p. 117). A partir daí a evolução do sistema de ensino no Município ganhou impulso para o seu desenvolvimento.

Vale salientar que a Fundação Educacional Barriga Verde (FEBAVE) iniciou suas atividades na Educação Superior em 1998 com

o curso de Administração de Empresas; o curso de Direito teve sua primeira turma no primeiro semestre do ano de 2005. Atualmente, conta com dezenas de cursos de extensão, técnicos, graduação e pós-graduação, formando o Centro Universitário Barriga Verde,¹⁷ o qual faz parte da Associação Catarinense das Fundações Educacionais (ACAFE).

1.4.2.2 O *locus* da pesquisa: a Casa da Cidadania

A concepção das Casas da Cidadania partiu da iniciativa do TJSC no início do século XXI, como forma de aproximação do Judiciário ao cidadão e universalização da Justiça. O projeto inicial visava a instalação de Casas da Cidadania em todos os municípios que não fossem sede de Comarca.

O Programa Casa da Cidadania é um serviço que visa oferecer ao cidadão uma justiça mais próxima, rápida e gratuita e tem como objetivo humanizar a Justiça, implementando ações que visem o pleno exercício da cidadania, gerando uma cultura de democracia participativa, e tendo a conciliação e a mediação como procedimento adequado para resolver conflitos de forma amistosa e cooperativa (SANTA CATARINA, 2016).¹⁸

Logo, “a Casa da Cidadania nasceu de um sonho e de uma constatação”. Um sonho de transformar a previsão constitucional de igualdade perante a lei, no que diz respeito ao acesso ao Poder Judiciário e a constatação ocorreu após a realização de Seminários de Planejamento Estratégico pelo Estado de Santa Catarina, nos quais foi

¹⁷ São centros universitários as instituições de ensino superior pluricurriculares, abrangendo uma ou mais áreas do conhecimento, que se caracterizam pela excelência do ensino oferecido, comprovada pela qualificação do seu corpo docente e pelas condições de trabalho acadêmico oferecidas à comunidade escolar. Documento eletrônico. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=116&Itemid=86>. Acesso em: 21 mar. 2017.

¹⁸ Documento eletrônico. Disponível em: <http://www.tjsc.jus.br/programa-casa-da-cidadania/#/fw3-accordion_56_INSTANCE_Rd0bsGScJboL_collapse-4>. Acesso em: 13 abr. 2016.

possível visualizar que “a utopia tem concrecibilidade, quando há vontade política” (SANTA CATARINA, 2001, p. 11).

O projeto inicial do TJSC delimitou os objetivos geral e específicos das Casas da Cidadania, os quais seguem relacionados abaixo (SANTA CATARINA, 2000, p. 7-8):

Objetivo Geral:

- Humanizar a Justiça, implementando ações que visem o pleno exercício da cidadania, gerando uma cultura de democracia participativa, como corolário de uma prática integrada com a comunidade.

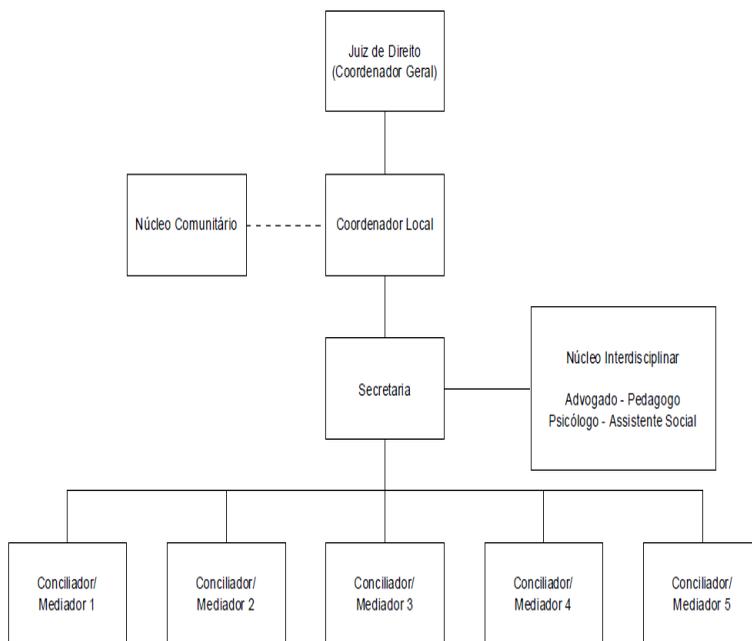
Objetivos Específicos:

- Tendo o Poder Judiciário como polo aglutinador, abrir espaço para o concurso dos mais diversos órgãos de apoio e defesa dos interesses do cidadão;
- Estabelecer representações mínimas do Poder Judiciário em cada Município do Estado de Santa Catarina, bem como nos Distritos e Bairros das grandes Cidades, priorizando, assim, uma prestação jurisdicional próxima, célere e eficaz;
- Exercitar ações para a facilitação do acesso à Justiça, em especial aos hipossuficientes;
- Agregar serviços, através de parcerias (governamentais, não governamentais, institucionais de ensino etc.), para um atendimento comunitário integral, com ênfase para as áreas jurídica, psicológica e social;
- Implementar, em cooperação, ações preventivas, destinadas à resolução dos conflitos sociais, notadamente no campo criminal, familiar e da infância e da juventude;
- Incentivar a utilização de métodos não adversariais de solução dos conflitos, tais como a conciliação, a mediação e a negociação; Complementar a capacitação profissional dos Magistrados, Promotores de Justiça, Advogados e Servidores do Poder Judiciário, sobretudo em Direitos Humanos;
- Buscar a participação da sociedade civil na solução das demandas, com o recrutamento e a formação de conciliadores e mediadores, dentre membros da própria comunidade;

- Desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão, ensejando a prática, por parte dos estudantes universitários, de estágios interdisciplinares.

Já a estrutura física do local deveria obedecer, caso possível, o organograma criado por ocasião do projeto inicial do ano de 2000, que segue abaixo, o qual requer juiz, cidadãos e a comunidade em geral:

Figura 2 - Organograma do Projeto inicial referindo-se à estrutura das unidades das Casas da Cidadania.



Fonte: Santa Catarina, 2000.¹⁹

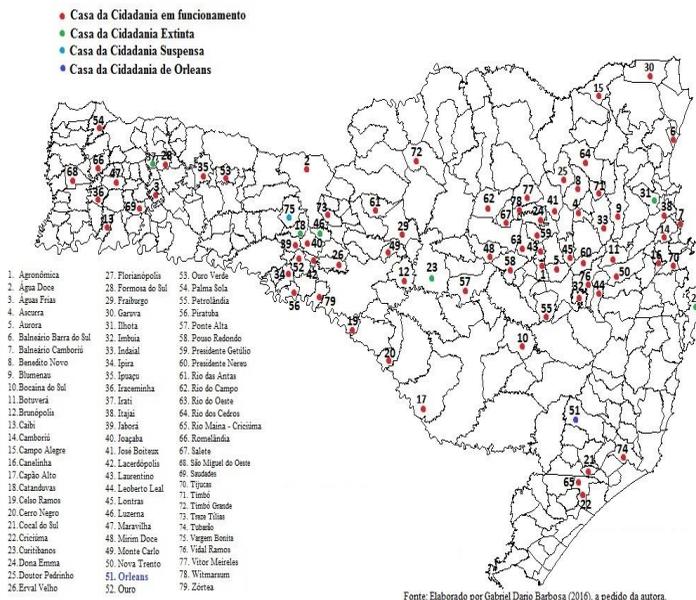
As instalações das Casas da Cidadania nos municípios se efetivam por meio de celebração de convênio firmado entre o município interessado na sua instalação, a IES e o TJSC. A primeira Casa da

¹⁹ Documento eletrônico. Disponível em: <<https://www.tjsc.jus.br/documents/10181/37454/Projeto+de+Casa+da+Cidadania+-+Cartilha/b77dbd7a-4ad7-476b-a9d0-25b19e7db28e>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

Cidadania foi instalada no Estado, em 28 de junho de 2000, na cidade de Camboriú. Desde então, foram instaladas outras 79 Casas da Cidadania²⁰ por todo o Estado, como pode-se observar na Figura 3.

²⁰ Conforme informação obtida no site do Tribunal de Justiça (SANTA CATARINA, 2016), as cidades e localidades onde foram instaladas as Casas da Cidadania são: Camboriú, Rio Maina, Curitiba*, Catanduvas*, Palma Sola, São Miguel do Oeste, Ipaçu, Ouro Verde, Canelinha, Tijucas, Vidal Ramos, Vitor Meirelles, Witmarsum, Dona Emma, José Boiteux, Presidente Getúlio, Timbó Grande, Jaborá, Garuva, Criciúma, Pouso Redondo, Leoberto Leal, Imbuia, Aurora, Salete, Rio do Campo, Mirim Doce, Laurentino, Rio do Oeste, Ascurra, Presidente Nereu, Lontras, Rio das Antas, Fraiburgo, Monte Carlo, Formosa do Sul, Irati*, Águas Frias, Indaial, Agronômica, Treze Tílias, Zortéa, Rio dos Cedros, Timbó, Benedito Novo, Doutor Pedrinho, Orleans, Iraceminha, Maravilha, Ilhota*, Piratuba, Florianópolis*, Cocal do Sul, Tubarão, Romelândia, Lacerdópolis, Ouro, Ipira, Luzerna*, Joaçaba, Balneário Barra do Sul, Balneário Camboriú, Nova Trento, Erval Velho, Petrolândia, Vargem Bonita**, Cerro Negro, Campo Alegre, Capão Alto, Blumenau, Botuverá, Água Doce, Saudades, Itajaí, Bocaína do Sul, Celso Ramos, Ponte Alta, Caibi, Brunópolis. *Casa da Cidadania extinta; **Casa da Cidadania suspensa.

Figura 3 - Mapa de Santa Catarina com a indicação das Casas da Cidadania instaladas e categorizadas como: em funcionamento, extintas e suspensas.



Fonte: elaborado por Barbosa, G. D (2016).

A implantação de unidades descentralizadas e informais de jurisdição tem o condão de efetivar o acesso à justiça a todos os cidadãos catarinenses, principalmente aos que, por vários motivos, encontram-se mais distantes do Poder Judiciário.

A ideia de Casa da Cidadania, portanto, abarca, em sua estrutura geral, a implantação de Juizados Especiais, estruturados de maneira descentralizada, atuando em sintonia com um Núcleo Interdisciplinar de apoio, formado por advogados, psicólogos, assistentes sociais e pedagogos. Dessa forma, a Casa da Cidadania, conforme a ideia do projeto inicial, além de ser o espaço físico destinado à realização de inúmeras atividades de atendimento ao público, com orientações a serem prestadas por profissionais da área de psicologia e

assistência social, também serviria de *locus [sic]* para a promoção de atividades “não-adversariais” de resolução de conflitos, além de ser uma verdadeira unidade jurisdicional avançada, na qual a homologação de transações seria realizada por um juiz designado, de forma mais ágil e célere (DEBIASI; LUZ, 2006, p. 49).

Numa visão empírica, as Casas da Cidadania são “entes promotores de serviços jurídicos gratuitos oferecidos à comunidade”; e no campo da sociologia jurídica são definidos como serviços legais (DEBIASI; LUZ, 2006, p. 60-61).

Do ponto de vista meramente formal e instrumental, a expressão “serviço legal” designa qualquer espécie de ente ou atividade organizada que oferece à população serviços de esclarecimento sobre assuntos jurídicos, formação para cidadania ou assistência judiciária gratuita. Muitas são as formas operativas de tais organismos e variados são os princípios ideológicos de cada tipo de entidade que atua nesse campo de serviços. Tal variedade, contudo, pode ser enquadrada em dois grandes campos: serviços legais estatais e serviços legais não-estatais (DEBIASI; LUZ, 2006, p. 61).

As Casas da Cidadania enquadram-se no conceito de serviços legais não-estatais, pois prestam serviços gratuitos de apoio jurídico com base na tipologia escritório-modelo, que está ligado aos estágios obrigatórios dos cursos de Direito e são utilizados como forma de capacitação dos acadêmicos. Isso porque, com base no art. 5º da Resolução 2/2001 do Tribunal de Justiça de Santa Catarina: “os municípios e as universidades interessados formalizarão convênios com o Tribunal de Justiça para a instalação da Casa da Cidadania” (SANTA CATARINA, 2001).

Na maioria dos casos, a instalação da Casa da Cidadania faz parte de um convênio entre o Tribunal de Justiça, o Município e uma IES, cada um com suas funções definidas. O Tribunal de Justiça tem a função de coordenação e direção na implantação das Casas da Cidadania e dos Juizados da Cidadania em cada município catarinense, bem como a de designação de magistrado responsável.

Para a instalação das Casas da Cidadania nos municípios de Santa Catarina, a Resolução nº 2/2001, em seu artigo 2º, inciso II, instituiu a função de Juiz de Direito Implantador em cada Comarca, a quem cabe providenciar e intermediar, a instalação da unidade em sua jurisdição, em nome do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (SANTA CATARINA, 2001). Designar o Juiz de Direito Implantador e o Coordenador, estabelecer os modelos de expediente, recrutar, formar e nomear conciliadores e mediadores, firmar convênios com IES da região e, bem assim, com órgãos públicos ou privados necessários ao êxito do projeto, bem como o Ministério Público, são funções de competência do Presidente do Tribunal de Justiça (SANTA CATARINA, 2001).

Segundo o artigo 4º da Resolução nº 2/2001, “caberá ao Município: I- ceder espaço físico, arcando com as despesas de manutenção; II- indicar servidor(es) público(s) para o exercício das atividades de secretaria, conforme a necessidade do serviço; III- fornecer o material do expediente” (SANTA CATARINA, 2001). Já à IES cabe manter os serviços de apoio técnico nas áreas afins, selecionar os estagiários e capacitar os conciliadores, mediadores e secretários que atuem na unidade.

Esses espaços exercem papel fundamental na construção do conhecimento dos acadêmicos. O atendimento dos cidadãos que procuram as Casas da Cidadania, a condução do processo, a conclusão deste e até mesmo a resolução do conflito, garantirá uma experiência insubstituível para o exercício da profissão no futuro.

Novamente, salienta-se que o *locus* desse estudo recai sobre a Casa da Cidadania localizada no Município de Orleans, em Santa Catarina. A iniciativa de implantar a Casa da Cidadania em Orleans partiu do coordenador do curso de Direito do Centro Universitário Barriga Verde, juntamente com o Conselho Administrativo do UNIBAVE. Cabe ressaltar que a existência do curso de Direito na IES é pré-requisito ao convênio. A Lei Municipal nº 2.176, de 25 de março de 2008, deu início ao projeto e estabeleceu em seu artigo 1º: “Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a firmar convênio com o Poder Judiciário Estadual e UNIBAVE, objetivando a criação e instalação da Casa da Cidadania de Orleans” (ORLEANS, 2008, p. 1).

O Termo de Convênio nº 110, firmado em 24 de junho de 2008, pelo Poder Judiciário de Santa Catarina, por intermédio do Tribunal de Justiça, a Fundação Educacional Barriga Verde (FEBAVE), instituição mantenedora do UNIBAVE, e o município de Orleans, estabeleceu a instalação, manutenção e o funcionamento da Casa da Cidadania no

Município, com supervisão pelo Poder Judiciário, o qual prevê no § 1º, da cláusula primeira:

A Casa da Cidadania é a denominação do local público, sob a supervisão do Poder Judiciário, na pessoa do Juiz de Direito, que visa à humanização da Justiça, implementa ações que visem ao pleno exercício da cidadania, e gera cultura de democracia participativa como corolário de uma prática integrada com a comunidade (SANTA CATARINA, 2008).

O referido termo estabeleceu as atribuições de cada um dos conveniados da seguinte forma: ao Poder Judiciário cabe designar um Juiz de Direito Coordenador; estabelecer os modelos de expediente, recrutar, formar e nomear os conciliadores e mediadores aprovando-os ou não; expedir resoluções para o bom desenvolvimento do presente termo cooperativo e dirimir eventuais omissões, para o bom andamento do projeto; analisar e aprovar os Convênios propostos pelo Município de Orleans para serem firmados com as demais instituições públicas; participar da elaboração, aprovação e assinatura do Plano de Trabalho em conjunto com o Município de Orleans; e publicar, no Diário da Justiça do Estado, do resumo deste Convênio, nos termos do art. 61, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993 (SANTA CATARINA, 2008).

A atribuição do Município é colaborar com a disponibilização de recursos, equipamentos e demais materiais necessários à instalação e funcionamento, cujas despesas correrão por conta de orçamento próprio, nos termos da Lei Municipal nº 2.176, de 25 de março de 2008. Essa Lei previu o repasse de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para atender às despesas iniciais de instalação da Casa da Cidadania (ORLEANS, 2008).

Por fim, as atribuições da FEBAVE (mantenedora do UNIBAVE) são: promover a capacitação dos conciliadores, mediadores e secretários que atuem na Casa da Cidadania em conjunto com o Poder Judiciário; participar da seleção de estagiários para atuarem junto aos Juizados de Conciliação e Mediação, em conjunto com o Juiz Coordenador; manter serviços de apoio técnico e pedagógico nas áreas afins; participar na elaboração, aprovação e assinatura do Plano de Trabalho para a

instalação e o funcionamento da Casa da Cidadania; colocar à disposição um espaço físico adequado; arcar com as despesas de instalação, manutenção e funcionamento do espaço físico destinado à Casa da Cidadania, tais como fornecimento de materiais de expediente e equipamentos de informática (*hardware e software*), todo mobiliário conforme a quantidade e especificações definidas pelo Tribunal; manter sigilo sobre os dados processuais que porventura lhes forem confiados; gerir e coordenar todas as atividades da Casa da Cidadania, respeitados os poderes de coordenação afetos ao Juiz Diretor do Foro e ao Poder Judiciário de Santa Catarina; e ficar responsável pelo deslocamento e entrega de documentos ao Juiz responsável pela unidade (SANTA CATARINA, 2008).

No Município de Orleans, a Casa da Cidadania atua no atendimento aos cidadãos, cuja renda da família não ultrapasse a três salários mínimos mensais. Esse requisito é analisado pela assistente social, a qual é a responsável pelo primeiro atendimento das pessoas que procuram a Casa e pelo direcionamento ao profissional competente para a solução da questão. Não há regulamentação expressa para a definição dos três salários mínimos por família, sendo uma orientação interna da unidade. Assim, a assistente social, por meio de entrevista com a parte, documentos e declarações, faz a triagem dos que podem usufruir dos serviços.

As despesas para manutenção da Casa advêm de recursos da FEBAVE e parte da mensalidade dos acadêmicos do curso de Direito referente à disciplina de Prática Jurídica I e II. A equipe da Casa da Cidadania de Orleans é composta por uma recepcionista, uma secretária, uma assistente social, um psicólogo, uma pedagoga, a coordenação, os acadêmicos e professores do Curso de Direito com regular inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), os quais orientam os acadêmicos e ingressam com as demandas judiciais necessárias.

O projeto inicial do Tribunal de Justiça almejava esse núcleo multidisciplinar de apoio em todas as Casas da Cidadania. No entanto, nem todas concretizaram esse ideal, seja por falta de recursos ou por falta de iniciativa dos responsáveis. Assim, a Casa da Cidadania de Orleans serve de modelo às demais e, por essa razão, foi eleita como *locus* deste estudo.

No UNIBAVE, a Casa da Cidadania compõe os últimos dois semestres da graduação dos acadêmicos de Direito, fazendo parte do estágio curricular obrigatório. Nesse estágio, os alunos realizam atendimentos à população, dão orientações, prestam consultoria,

auxiliam nas sessões de mediação e de conciliação, bem como postulam em juízo, entre outras funções, sob a supervisão dos professores.

1.4.3 Procedimentos de Coleta e Análise

O processo de investigação foi composto por duas fases. A primeira contemplou a pesquisa documental em Florianópolis – sede do TJSC – e em Orleans e, paralelamente, ocorreu a revisão bibliográfica. Nesta fase foi possível estabelecer contatos iniciais com pessoas envolvidas na criação do programa e autoridades acadêmicas. Assim, por meio da pesquisa documental foi possível encontrar cartilhas originais e outros documentos que contribuíram na compreensão e edificação do texto.

Por intermédio da revisão da literatura, pesquisou-se sobre a temática alguns conceitos, incluindo o conceito de justiça e a efetividade da prestação jurisdicional nos dias atuais, bem como a questão do acesso à justiça e a garantia do direito à cidadania. Seguindo adiante, também por uma revisão da literatura, foi preciso expor os meios alternativos para a resolução de conflitos, em especial, a mediação, e trazer os conceitos de capital simbólico, de *habitus* e de campo, com o intuito de identificar a sua influência na realidade social estudada.

Convém destacar que a utilização da pesquisa bibliográfica e a realização das entrevistas semiestruturadas foram impreteríveis para alcançar o primeiro e o segundo objetivos específicos. Além da revisão da literatura, o primeiro objetivo específico pode ser alcançado também pela realização de entrevistas semiestruturadas por meio do roteiro e aplicação de questionários. Previamente, foi solicitada autorização à Coordenação da Casa da Cidadania do Município de Orleans para o desenvolvimento da pesquisa nos moldes propostos, a qual foi concedida, conforme Termo de Autorização constante no Anexo A. Estas últimas ações fazem parte da segunda fase na qual a saída a campo se concretizou no período de maio a dezembro de 2016.

Apresentados os instrumentos utilizados na pesquisa, necessário se faz demarcar a população escolhida para aplicação desses instrumentos. Em linhas gerais, a população, segundo ensina Gil (1995, p. 91-92):

É um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente fala-se de população como referência

ao total de habitantes de um determinado lugar. Todavia, em termos estatísticos, uma população pode ser definida como o conjunto de alunos matriculados numa escola, os operários filiados a um sindicato, todos os integrantes de um rebanho de determinada localidade, o total de indústrias de uma cidade, toda a produção de televisores de uma fábrica etc.

Assim, considerando que se trata de um estudo de caso da Casa da Cidadania de Orleans, pode-se considerar como população as pessoas que procuraram e utilizaram os seus serviços no ano de 2015. A coleta dos dados no *locus* do estudo foi realizada durante o ano de 2016, razão pela qual foram utilizadas como base as atividades desenvolvidas no ano anterior por viabilizarem a análise dos casos já finalizados na Casa da Cidadania, pelos quais foi possível identificar se a prestação do serviço foi exitosa ou não no caso concreto.

Quanto à amostra, inicialmente ressalta-se a importância de trazer sua definição e, conforme Gil (2002, p. 100) explica, é um “subconjunto do universo ou da população, por meio da qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. Conforme explicitado acima, no ano de 2015, 1.245 pessoas procuraram a Casa da Cidadania por algum motivo e houve 110 mediações familiares e 471 encaminhamentos para assistência jurídica.

Foi aplicado um questionário para essas pessoas que procuraram os serviços da Casa da Cidadania no ano de 2015, o qual teve por objetivo identificar o perfil dos agentes sociais que procuraram o Programa, bem como se os problemas apresentados por eles foram solucionados e de que forma isto ocorreu. O objetivo principal para a aplicação do questionário foi identificar a percepção dos cidadãos quanto ao modo de resolução do conflito e se esta foi satisfatória na órbita social.

Ao longo da pesquisa dificuldades aconteceram. A primeira delas foi com a previsão antecipada de encaminhamento do questionário, o qual, inicialmente, seria disponibilizado para ser respondido online mediante a utilização da ferramenta *GoogleDocs*. No entanto, no decorrer da pesquisa percebeu-se que não seria possível realizar desta forma, tendo em vista que o perfil das pessoas que utilizam o serviço oferecido pela casa da Cidadania é de pessoas carentes de recursos financeiros, baixa escolaridade e que com isso tem pouco ou nenhum

acesso à internet. Dessa forma, a aplicação dos questionários foi presencial em todos os casos.

Constatou-se também certa dificuldade de encontrar essas pessoas, pois os endereços foram fornecidos pela Casa da Cidadania. Contudo, em alguns não tinham número da casa e em outros a pessoa já havia se mudado. Há que se registrar o fato de algumas pessoas não quererem participar do estudo, tendo ocorrido de uma pessoa dizer que nunca tinha ido à Casa da Cidadania, em que pese ter o seu cadastro. Ainda, algumas tentativas de contato por telefone foram inexitosas, em razão de o número não mais existir ou não mais pertencer ao cidadão selecionado.

Assim, a aplicação do questionário foi realizada com oito pessoas (hipossuficientes) que usufruíram dos serviços prestados pela Casa da Cidadania do Município de Orleans no ano de 2015. Cabe ressaltar que a referida quantidade foi determinada a partir do momento em que as informações obtidas passaram a se tornar repetitivas, quando se percebeu que eram suficientes para alcançar os objetivos propostos na presente dissertação.

O questionário foi composto por questões fechadas e abertas²¹, estruturado de forma a buscar o perfil das pessoas que procuram a Casa da Cidadania, bem como o motivo, e, principalmente, verificar se o problema foi resolvido, enquanto conflito, ou se a questão se transformou em litígio e foi necessário ingressar com uma ação judicial. Além disso, verificar se a utilização dos serviços da Casa da Cidadania gerou uma satisfação pessoal para esses cidadãos.

Ademais, as pessoas eleitas para as entrevistas foram os profissionais e acadêmicos que lidam diretamente na prestação dos serviços da Casa da Cidadania. Assim, foi realizada entrevista com a Coordenadora da Casa da Cidadania, a qual também atua como professora no estágio obrigatório de Prática Jurídica, e com a assistente social que é a profissional responsável pelo primeiro atendimento dos cidadãos que procuram a Casa da Cidadania, bem como de outras funções, as quais representam a equipe de profissionais atuantes no *lôcus*. Também foram realizadas entrevistas com duas acadêmicas de Direito que realizam o estágio obrigatório de prática jurídica na Casa da Cidadania, a fim de compreender os múltiplos fenômenos para a prática da descrição dos dados no campo de pesquisa.

²¹ Apêndice E.

Todas as entrevistas foram feitas presencialmente, bem como a aplicação dos questionários. Para garantia do devido anonimato, denominaram-se os entrevistados neste trabalho de “En”. Assim, a letra “E” significa a pessoa entrevistada e “n” representa a ordem em que foram realizadas tais entrevistas.

Nesse sentido, os instrumentos de pesquisa, quais sejam, a entrevista e o questionário, não permitiram a identificação dos sujeitos, preservando suas identidades. Tanto a realização das entrevistas como a aplicação dos questionários foi precedida de apresentação aos entrevistados de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O apêndice A traz o referido termo, no qual contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa, bem como a exposição dos riscos pela participação, tendo sido aceito por todos os participantes selecionados.

Portanto, os entrevistados que colaboraram com a pesquisa, tiveram suas informações destinadas unicamente à realização do diagnóstico acerca do objeto de estudo, seguindo os questionamentos constantes dos Apêndices B, C, D e E.

Considerando que o estudo pretendeu trazer a tona aspectos qualitativos do objeto, nesse sentido, foi impreterível estruturar a dissertação em cinco capítulos. Na introdução elementos impreteríveis como tema, objeto, objetivos, justificativa, problematização e procedimentos metodológicos foram apresentados. Nos capítulos subsequentes estão contidos a fundamentação teórica – baseado em referencial interdisciplinar de estudos sobre a temática, provenientes tanto das ciências jurídicas e sociais, quanto da temática das políticas sociais e cidadania –, os resultados e as análises da pesquisa.

Por fim, as considerações finais são reveladas e as principais constatações, entre as quais, o papel da atividade desenvolvida pela Casa da Cidadania no Município de Orleans enquanto alternativa viável para a concretização dos direitos dos cidadãos, configurando uma participação do UNIBAVE na comunidade por meio da extensão.

2 JUSTIÇA, CIDADANIA E MEIOS ALTERNATIVOS

Este capítulo expõe o marco teórico necessário para fundamentar e contextualizar a pesquisa. Assim, foram trazidos um breve relato e o conceito de justiça, sua efetividade na prestação jurisdicional e considerações sobre o acesso à justiça nos dias atuais, o direito à cidadania, os conceitos de capital simbólico, campo e *habitus* de Pierre Bourdieu, e, ainda, uma noção sobre os meios alternativos de resolução de conflitos e suas modalidades.

2.1 JUSTIÇA

Vivenciar a cidadania é fortalecer a própria existência e a dignidade humana a fim de se alcançar a justiça social. Mas o que significa justiça? Segundo o dicionário, justiça significa “conformidade com o Direito; virtude de dar a cada um o que é seu; faculdade de julgar segundo o Direito e a melhor consciência” (BUENO, 1996, p. 382). “Com base nas concepções de Platão e Aristóteles, o jurisconsulto²² Ulpiano assim a formulou [...] Justiça é a constante e firme vontade de dar a cada um o que é seu”²³ (NADER, 1996, p. 123 – Tradução Livre). Ademais, há de se considerar a sucinta conceituação sobre o significado do termo justiça como sendo a “prática e exercício do que é de direito” (AURÉLIO, 2017).²⁴

Em que pese de uma forma diferenciada, o senso de justiça já existia desde os primórdios da humanidade, a partir do momento em que o homem passou a viver em sociedade. A pessoa humana é um ser social por natureza e para que os homens possam conviver em harmonia é necessária a definição de regras e normas a serem seguidas por todos.

Inicialmente, o homem vivia em seu estado natural, por conta própria e sem leis. Para viver em sociedade foi preciso estabelecer regras de convívio, conforme explica Marilena Chauí:

²² Segundo o dicionário, jurisconsulto significa o “homem versado na ciência do Direito e que faz profissão de dar pareceres sobre questões judiciais; jurista [...]” (FERREIRA, 2004, p. 422).

²³ No original, em latim: *Justitia est constans et perpetua voluntas jus suum cuique tribuendi* (NADER, 1996, p. 123).

²⁴ Documento eletrônico. Disponível em: <https://dicionarioaurelio.com/justica>. Acesso em: 21 Mar. 2017.

A passagem do estado de natureza à sociedade civil se dá por meio de um contrato social, pelo qual os indivíduos renunciam à liberdade natural e à posse natural de bens, riquezas e armas e concordam em transferir a um terceiro – o soberano – o poder para criar e aplicar as leis, tornando-se autoridade política. O contrato social funda a soberania (2000, p. 220).

A sociedade é, assim, uma coletividade formada voluntariamente por seus indivíduos, que surge para satisfazer as necessidades humanas; e para que essa associação de pessoas conviva em harmonia é necessário que existam regras de convívio e respeito aos demais. A autora supracitada ainda complementa:

A sociedade civil é o Estado propriamente dito. Trata-se da sociedade vivendo sob o direito civil, isto é, sob as leis promulgadas e aplicadas pelo soberano. Feito o pacto ou o contrato, os contratantes transferiram o direito natural ao soberano e com isso o autorizam a transformá-lo em direito civil ou direito positivo, garantindo a vida, a liberdade e a propriedade privada dos governados. Estes transferiram ao soberano o direito exclusivo ao uso da força e da violência, da vingança contra os crimes, da regulamentação dos contratos econômicos, isto é, a instituição jurídica da propriedade privada, e de outros contratos sociais (como, por exemplo, o casamento civil, a legislação sobre a herança, etc.) (CHAUÍ, 2000, p. 221).

Nesse sentido, cabe mencionar a noção de contrato social elaborada por Jean-Jacques Rousseau, lançada em sua obra de mesmo nome no ano de 1762, que diz ser o contrato entre os indivíduos e os gestores da sociedade, no qual aqueles abdicam de parte de sua liberdade e estes têm o dever de fazer e a aplicar as leis garantindo a segurança de todos os integrantes da sociedade. Segundo o autor:

Instituamos regulamentos de justiça e de paz, aos quais todos sejam obrigados a conformar-se, que não abram exceção para ninguém e que,

submetendo igualmente a deveres mútuos o poderoso e o fraco, reparem de certo modo os caprichos da fortuna. Em uma palavra, em lugar de voltar nossas forças contra nós mesmos, reunamo-nos num poder supremo que nos governe segundo sábias leis, que protejam e defendam todos os membros da associação, expulsem os inimigos comuns e nos mantenham em concórdia eterna (ROUSSEAU, 1973, p.275).

Essa passagem do autor é bem-posta na teoria; seria um mundo sem desigualdades. No entanto, não é o que ocorre na prática, pois há diversos fatores que desvirtuam essa realidade utópica, como bem descreveu o autor:

Torna-se inevitável entre os particulares a desigualdade de consideração e de autoridade(s), desde que, reunidos em uma mesma sociedade, são forçados a comparar-se entre si e a tomar conhecimento das diferenças reveladas no uso contínuo que têm de fazer uns dos outros. Essas diferenças são de várias espécies. Mas a riqueza, a nobreza ou a condição, o poder e o mérito pessoal sendo, em geral, as distinções principais pelas quais as pessoas se medem na sociedade (ROUSSEAU, 1973. p. 284).

Nesta senda, o objetivo é reduzir essas desigualdades, por meio da justiça, ou seja, praticar e exercer o que é de direito dos indivíduos. Maria Filomena Coelho Nascimento (2004) traz o entendimento de Paolo Prodi (2000), historiador e acadêmico italiano, numa resenha da obra “Uma história da justiça: do pluralismo dos tribunais ao moderno dualismo entre a consciência e o direito”:

Mais do que tecer uma teoria da justiça, Prodi se propõe a colocar problemas que nos permitam compreender como chegamos até aqui, ou seja, a crise atual do direito. Recuando à Grécia antiga, lembra que a consciência do cidadão coincidia substancialmente com a ordem objetiva do cosmos, pois a *polis* era, ao mesmo tempo, Estado e Igreja. Já no mundo hebraico, a justiça será subtraída ao poder civil e colocada na esfera do

sagrado. Em Israel, o pecado, como culpa aos olhos de Deus, desvincula-se do delito, este apenas compreendido como violação das leis dos homens (2004, p. 149).

Como se vê, a justiça sempre esteve presente na história do homem vivendo em sociedade, sendo aplicada de diferentes formas a depender da cultura de um povo, dos costumes, da localização, da religião, entre outros. A autora supra ainda acrescenta ao debate:

Prodi mostra, ao longo de nove capítulos, que a construção do direito no mundo ocidental está assentada na dialética entre ética e direito, consciência e lei, pecado e delito, dando-lhe um perfil dinâmico e sempre atual. Entretanto, quando o direito positivo tende a normatizar e regular toda a vida social e se ilude de que é capaz de resolver todos os problemas e conflitos, tornando-se absoluto, é a crise. Cada vez mais, surgem problemas em torno das regras positivas – que nunca são suficientes – e exige-se a especialização da autoridade. Um espesso tecido legal é invocado para cobrir todos os aspectos da vida cotidiana, e as leis transformam-se em camisa de força, engessando a dinâmica da sociedade. Prodi se interroga como será possível garantir a sobrevivência da civilização jurídica ocidental sem contar com as distintas normas morais, que, desvinculadas do direito positivo, garantiram ao Ocidente, no passado, o oxigênio necessário à sua revitalização. O pluralismo dos ordenamentos medievais deu lugar a um confronto entre um direito inexoravelmente amarrado ao poder e uma norma moral que agora já não consegue encontrar um espaço que vá além da consciência. Esta História da Justiça, de Paolo Prodi, é uma obra indispensável, um instrumento fundamental para compreender como chegamos a essa encruzilhada: uma justiça que se deixou engolir pelo reducionismo da norma e do nominalismo. Uma justiça inoperante, cujo artífice está tão inebriado com a própria criatura, que não consegue mais percorrer o caminho filosófico que lhe dava sentido: do ser aos conceitos, dos conceitos aos

termos. A justiça está agora amarrada unicamente aos termos, e os “operadores de Direito” já não conseguem estabelecer a conexão entre esse nominalismo, a realidade e o objetivo que o gerou. Em contrapartida, perdida a dimensão plural das normas e das sedes de juízo, compromete-se o futuro liberal e democrático da sociedade (NASCIMENTO, 2004, p. 151).

A justiça tem por finalidade preservar os direitos de cada um dos indivíduos integrantes do seu meio e é nesse ponto que o Poder Judiciário assume um papel de suma importância para que esse direito seja garantido a todos. Atualmente, o ordenamento jurídico brasileiro prevê o princípio (moral) da justiça já no preâmbulo da Constituição Federal de 1988 (CF/88) que assim dispõe:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.²⁵

Assim, a justiça deve estar presente nas relações humanas em geral; é um princípio que deve servir de orientação na interpretação e aplicação das normas constitucionais. A justiça significa tratar cada indivíduo de acordo com as necessidades humanas e garantir o que é de direito de cada um, a fim de que seja mantida a ordem social.

2.1.1 Efetividade da Justiça

A CF/88 coloca os direitos fundamentais e alguns princípios em

²⁵Documento eletrônico. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 24 jan. 2017.

posição de destaque perante o nosso ordenamento jurídico, com a finalidade especial de que sejam considerados como fundamentos na interpretação e aplicação da lei. Como todos os direitos dos cidadãos, devem ser efetivados.

A justiça figura como um desses princípios havendo “a necessidade de uma hermenêutica capaz de concretizar os compromissos assumidos pelo constituinte, em consonância com os anseios dos mais diversos setores da sociedade, sem, contudo, acarretar a exclusão de minorias pela maioria” (CAMBI; PEREIRA, 2014, p. 440). Nesse sentido, a resolução tardia de uma pretensão não pode ser considerada como justiça.

A demasiada judicialização de demandas, pós CF/88, conduziu a uma situação de crise, afetando o próprio direito do acesso à justiça. Segundo o estudo realizado por Eduardo Cambi e Fabricio Fracaroli Pereira (2014, p. 446-447):

Houve, após a Constituição Federal de 1988, uma explosão de litigiosidade. O amplo acesso à justiça, a princípio identificado com o acesso ao Poder Judiciário, trouxe uma excessiva judicialização de demandas que revelam a ineficiência do sistema judiciário para tutelar os direitos dos cidadãos. Fato que, paradoxalmente, acarretou uma grave ofensa ao próprio acesso à justiça. A demasiada quantidade de processos em trâmite obriga os magistrados a prolatarem decisões padronizadas, em uma verdadeira linha de montagem judiciária. O compromisso com o caso concreto fica prejudicado diante dessa jurisdição pasteurizada; além de se estimular o arbítrio judicial, perante a deficiência ou a falta de fundamentação das decisões.

Foi, então, o amplo acesso à justiça somado a mais alguns motivos que fez crescer o número de processos em trâmite perante o Poder Judiciário. No entanto, e de acordo com Nuss; Gianezini (2015; 2016) a estrutura judiciária não seguiu esse aumento na mesma proporção. Além disso, as mudanças jurídicas geram consequências que transformam a sociedade, de onde advêm novas necessidades, gerando, assim, uma cadeia de mudanças sem fim.

As demandas pela concretização de direitos,

prometidos pela norma constitucional, são cada vez maiores. Se as instâncias políticas primordialmente responsáveis pela concretização desses direitos não o fazem, sobrecarrega-se a instância jurisdicional com demandas relativas às omissões dos demais. Poderes, visto que, por determinação constitucional, o judiciário não pode abster-se de apreciar qualquer lesão ou ameaça a direito (CAMBI; PEREIRA, 2014, p. 452).

É um problema que deveria ser resolvido na sua raiz, por meio de melhorias na educação básica, por exemplo, mas que por tomar uma proporção considerável, necessita urgentemente de alternativas. Nas palavras de Gabriel de Oliveira Zéfiro:

É incompreensível ao homem comum, destinatário final da atividade jurisdicional esperar três, quatro, cinco anos, ou mais para vivenciar a realização do seu direito. Refiro-me à real efetivação da solução do conflito de interesses estabelecido pelo julgamento do mérito, com a entrega definitiva da prestação jurisdicional (2003, p. 368).

Nesse sentido, o Ministro Marco Aurélio Mello (2007) fez uma análise da questão da efetividade da justiça tendo por base a obra “A luta pela efetividade da jurisdição” do autor Cesar Asfor Rocha:

Onde, então, o equilíbrio apaziguador? Como conciliar a cultura depurada em milênios com a velocidade vertiginosa das performances midiáticas? A pressão que advém desse antagonismo põe a nu o que pode ser considerado, aos olhos da população, o tendão de Aquiles, a maior fragilidade do sistema jurídico brasileiro – a morosidade na entrega da prestação jurisdicional, cujas consequências, infelizmente, são o desalento de quem a requer e o descrédito para aqueles que, mesmo ungidos de toda abnegação, veem-se impotentes para debelar a avalanche cotidiana de processos. Os perigos de tais posturas, Kafka outrora bem os revelou ao enunciar, no magistral “O Processo”, que a Justiça existe para quem nela acredita. Destarte, a perda dos valores simbólicos,

carcomidos pelas algemas da lentidão, inevitavelmente acabará resultando na prevalência da lei do mais forte, na exacerbação do poder econômico, acabrunhando sempre e mais o desvalido cidadão comum (MELLO, 2007).²⁶

Para a efetivação do princípio constitucional de justiça, além do acesso à justiça, é preciso garantir o alcance de uma ordem jurídica justa; isso é a efetividade da justiça. Deseja-se que o processo desempenhe sua verdadeira função social, política e jurídica que é garantir o convívio harmônico em sociedade e solucionar os conflitos dos cidadãos com base no ordenamento jurídico, visando que esses cidadãos tenham, caso lhes seja devido, aquilo que postulam, respeitando sempre o princípio da celeridade processual. Assim, o acesso à justiça deve corresponder à obrigação do Estado de realizar uma prestação jurisdicional somada ao direito do cidadão de alcançar uma ordem jurídica justa, por meio de uma prestação jurisdicional qualificada (BASTOS, 2014, p. 302). Sobre o assunto, Darci Guimarães Ribeiro dispôs:

De acordo com nosso entendimento, ela, a efetividade, compõe um dos elementos integrantes desta concepção de Estado, na medida em que contribui para a construção de uma sociedade justa (art. 3º, inc. I, da CF), baseada na dignidade da pessoa humana (art. 1º, inc. III, da CF), pois de acordo com Rui Barbosa a justiça prestada de forma tardia equivale à injustiça qualificada (2011, p. 17).

Outro ponto a ser considerado para a efetividade da prestação jurisdicional é que haja estabilidade das decisões judiciais, a fim de se resguardar a segurança jurídica (NUSS; GIANEZINI, 2015; NUSS; GIANEZINI, 2016). O equilíbrio jurisprudencial contribui na redução do ingresso de novas demandas e recursos e, além disso, conforme explica Fabio Ulhoa Coelho (2006):

[...] a falta de segurança jurídica distorce o sistema

²⁶Documento eletrônico. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/ojs2/index.php/revcej/article/viewFile/954/1127>>. Acesso em: 31 jan. 2017.

de preços ao elevar o risco e custo dos negócios; desencorajar investidores e a utilização do capital disponível; estreita a abrangência da atividade econômica, desestimulando a especialização e dificultando a exploração de economias de escala; e diminui a qualidade da política econômica, tornando-a mais instável e deixando de coibir a expropriação do Estado, desestimulando, dessa forma, o investimento, a eficiência, o progresso tecnológico e, por conta de vários desses fatores, as exportações.

Com isso, pode-se dizer que “se o número de demandas aumenta a cada dia, esse volume e a tentativa de resolvê-los impactam nas complexas relações socioeconômicas da sociedade do século XXI” (NUSS, GIANEZINI, 2015, p. 111). Isso porque a quantidade e a qualidade do acesso a uma ordem social justa reflete nas demais relações existentes na sociedade. Assim, essa perspectiva de ampliação do acesso à justiça tem influência também no desenvolvimento econômico da sociedade. Sobre o tema, o Banco Mundial realizou um estudo sobre a efetividade da prestação jurisdicional na América Latina e no Caribe relacionada ao desenvolvimento econômico da comunidade, elaborando o Documento Técnico 319 (DAKOLIAS, 1996, p. 10) que, em um dos seus trechos, dispõe:

Um Poder Judiciário eficaz e funcional é relevante ao desenvolvimento econômico. A função do Poder Judiciário em qualquer sociedade é o de ordenar as relações sociais e solver conflitos entre os diversos atores sociais. Atualmente, o Judiciário é incapaz de assegurar a resolução de conflitos de forma previsível e eficaz, garantindo assim os direitos individuais e de propriedade. A instituição em análise tem se demonstrado incapaz em satisfazer as demandas do setor privado e da população em geral, especialmente as de baixa renda. Em face o atual estado de crise do sistema jurídico da América Latina e do Caribe, o intuito das reformas é o de promover o desenvolvimento econômico. A reforma do Judiciário faz parte de um processo de redefinição do Estado e suas relações com a sociedade, sendo que o desenvolvimento econômico não pode continuar sem um efetivo reforço, definição e interpretação dos direitos e

garantias sobre a propriedade. Mais especificamente, a reforma do Judiciário tem como alvo o aumento da eficiência e equidade em solver disputas, aprimorando o acesso à justiça que atualmente não tem promovido o desenvolvimento do setor privado.

O referido Documento Técnico constata a existência de uma crise institucional no Poder Judiciário e propõe elementos que devem ser implementados para uma reforma, considerando como um desses elementos a ampliação do acesso à justiça por meio da utilização de métodos alternativos de solução de conflitos. Conforme o referido relatório, a adoção de valores como este é salutar para estabelecer “um ambiente propício ao crescimento da integração econômica entre países e regiões” (BASTOS, 2014, p. 310). Como se vê, os diversos setores da sociedade têm influência direta ou indireta uns sob os outros, revelando a complexa interligação entre os campos existentes dentro dela. Tal fenômeno reflete no desenvolvimento socioeconômico de determinado local, uma vez que se um campo possui uma evolução ordenada, isso reflete nos demais, e vice-versa.

Como medida para aumentar a efetividade do acesso à justiça, cresceu a utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos. Essa concepção beneficia tanto os cidadãos que necessitam acabar com o problema jurídico, como o próprio Judiciário, em razão das desjudicialização dessas questões, o que implica na celeridade das demandas judiciais e numa análise mais criteriosa e de qualidade do caso concreto.

2.1.2 O acesso à justiça

O princípio do acesso à justiça está intimamente ligado ao direito à prestação jurisdicional disposto no artigo 5º, inciso XXXV, da CF/88, o qual estabelece que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Em razão desse dispositivo, todo titular de um direito lesionado ou em vias de sê-lo, tem assegurado o acesso ao Judiciário para defesa de seus interesses.

A CF/88 prevê também em seu artigo 5º, no inciso LXXIV, que “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (BRASIL, 1988). Essa assistência jurídica integral e gratuita deve ser prestada pelas Defensorias Públicas que é tratada no artigo 134 da Constituição Federal como:

[...] instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º [...] (BRASIL, 1988).

Santa Catarina foi o último Estado do país a implantar a Defensoria Pública. Em 12 agosto de 2012, a Assembleia Legislativa aprovou a Lei Complementar nº 575 para criação e implementação da Defensoria Pública no Estado. Considerando a sua recente implantação, este órgão ainda não consegue atender todos os cidadãos catarinenses que dela necessitam, em razão de alguns fatores como falta de recursos, estrutura física e servidores. Assim, a prestação desse serviço ainda é deficiente e a muitos cidadãos catarinenses não é dada a disponibilidade de concretizar esses direitos previstos constitucionalmente, permanecendo desamparados.

Boaventura de Sousa Santos, em 1995, escreveu “A sociologia dos Tribunais e a democratização da justiça”, no qual argumentou sobre a temática do acesso à justiça e, em que pese ter sido escrito há anos, o texto ainda é atual e reflete em muito os conflitos que vivemos nos dias de hoje.

Segundo o autor: “o tema do acesso à justiça é aquele que mais diretamente equaciona as relações entre o processo civil e a justiça social, entre igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômica [*sic*]” (SANTOS, 1995, p. 167). Em que pese a concepção atual do acesso à justiça poder se concretizar extrajudicialmente, com a utilização de meios alternativos de resolução de conflitos.

Por sua vez, Paulo Márcio Cruz (2001, p. 155) sustenta o seguinte:

A proteção judicial aos direitos e garantias fundamentais é, efetivamente, mais relevante do que qualquer outra. Através desta garantia os cidadãos podem não só informar às autoridades ou à opinião pública violações de seus direitos, mas, sobretudo, exigir que estas violações sejam

prevenidas, impedidas ou remediadas. A proteção judicial aos direitos e garantias fundamentais consiste na possibilidade de que os cidadãos invoquem tais direitos ante os tribunais e possam obter a proteção destes.

Infelizmente, a teoria vai de encontro com a prática, já que existem alguns obstáculos para a plena satisfação desse direito. Além da morosidade no desenrolar dos processos judiciais, há a descrença da população no Judiciário e, para muitos, falta informação acerca de seus direitos.

Neste domínio, a contribuição da sociologia consistiu em investigar sistemática e empiricamente os obstáculos ao acesso efectivo à justiça por parte das classes populares com vista a propor as soluções que melhor os pudessem superar. Muito em geral pode dizer-se que os resultados desta investigação permitiram concluir que eram de três tipos esses obstáculos: económicos, sociais e culturais. Quanto aos obstáculos económicos, verificou-se que, nas sociedades capitalistas em geral, os custos da litigação eram muito elevados e que a relação entre o valor da causa e o custo da sua litigação aumentava à medida que baixava o valor da causa (SANTOS, 1995, p. 168).

Ainda na esfera económica, Santos (1995) aponta a lentidão dos processos como outro obstáculo. Conforme conclui o autor, “ao maior desenvolvimento social e económico [*sic*], e ao conseqüente aumento da vida jurídica civil e da conflitualidade social nesta área, tem correspondido um decréscimo das causas civis nos tribunais de justiça” (SANTOS, 1995, p. 169). Como dito anteriormente, todo o sistema que concretiza a existência da sociedade é interligado; o desenvolvimento de um segmento reflete nos demais, assim como o retrocesso de um segmento também impacta negativamente na sociedade.

Outro fator diz respeito à classe a que pertence o cidadão, sendo que quanto mais baixo o extrato social mais distante da administração da justiça, e isso é causado tanto por fatores económicos, mas também por fatores sociais e culturais. Isso porque a população de baixa renda tende a ter menos conhecimento sobre seus direitos e não reconhece a questão jurídica da situação que pode ser levada ao Poder Judiciário. Ademais,

mesmo que reconheça o problema como jurídico, os cidadãos das classes mais baixas hesitam em recorrer aos tribunais (SANTOS, 1995).

Há algumas razões para essa hesitação, como a descrença desses cidadãos em resolver o conflito por meio do Judiciário, o desconhecimento dos seus direitos, os custos de ordem financeira, a falta de celeridade na tramitação dos processos, entre outros. Nesse sentido, Santos (1995, p. 170) aponta três fatores específicos:

[...] por um lado, experiências anteriores com a justiça de que resultou uma alienação em relação ao mundo jurídico (uma reacção compreensível à luz dos estudos que revelam ser grande a diferença de qualidade entre os serviços advocatícios prestados às classes de maiores recursos e os prestados às classes de menores recursos); por outro lado, uma situação geral de dependência e de insegurança que produz o temor de represálias se recorrer aos tribunais. Em terceiro e último lugar, verifica-se que o reconhecimento do problema como problema jurídico e o desejo de recorrer aos tribunais para o resolver não são suficientes para que a iniciativa seja de facto tomada. Quanto mais baixo é o estrato socioeconômico do cidadão menos provável é que conheça advogado ou que tenha amigos que conheçam advogados, menos provável é que saiba onde, como e quando pode contactar o advogado e maior é a distância geográfica entre o lugar onde vive ou trabalha e a zona da cidade onde se encontram os escritórios de advocacia e os tribunais.

Assim, pode-se perceber que a discriminação social no acesso à justiça é um fato complexo, pois além de fatores econômicos, possui causas sociais e culturais que são resultado de “processos de socialização e de interiorização de valores dominantes muito difíceis de transformar” (SANTOS, 1995, p. 171). Essas constatações devem ser objeto de reflexões para as organizações e instituições se desenvolverem de modo a combater deficiências da sociedade. Nesse sentido, Santos finaliza o raciocínio argumentando que:

A riqueza dos resultados das investigações sociológicas no domínio do acesso à justiça não

pôde deixar de se reflectir nas inovações institucionais e organizacionais que, um pouco por toda a parte, foram sendo levadas a cabo para minimizar as escandalosas discrepâncias verificadas entre justiça civil e justiça social (1995, p. 170-171).

Como se vê, toda a argumentação trazida pelo autor ainda é viva nos dias de hoje. Assim, para resolver essas contradições, passou-se a pensar em métodos alternativos de resolução dos conflitos de modo a facilitar a quebra dos obstáculos econômicos, sociais e culturais que atingem, especialmente, as populações de baixa renda.

2.2 CIDADANIA

O estudo do conceito de cidadania é necessário para qualquer investidura em buscar conhecimento acerca da estruturação da sociedade e acesso a determinados direitos. Esse debate torna-se ainda mais oportuno quando se passa a questionar a efetividade do direito à cidadania na sociedade atual e a intenção por trás do Estado em fornecer amparo, principalmente, social.

Os direitos civis, políticos e sociais nem sempre puderam ser exercidos. Em momentos distintos da história, pessoas eram sujeitas a condições de desigualdades latentes, a liberdade não era plena, os direitos políticos eram exercidos por pessoas de poder e o Estado omitia-se da sua função, hoje reconhecida, de amparar aqueles que são seus.

Entretanto, revoltas sociais modificaram o que parecia ser um caminho sem volta. Na Europa, destaca-se primeiramente a Revolução Francesa, em meados do século XVIII, que sendo uma das pioneiras em pregar uma política liberal e radical democrática influenciou muitos países do mundo; rapidamente os novos princípios de liberdade, igualdade e fraternidade espalharam-se por todo o continente europeu (HOBSBAWM, 2015).

Também tem destaque a revolução ocorrida na Inglaterra em meados dos séculos XVIII e XIX, quando as classes trabalhadoras buscaram espaço na sociedade em um modelo de liberalismo. No Brasil, por sua vez, sensibilizados por modelos europeus, as revoluções ganharam força na “Era Vargas”²⁷ e os direitos fundamentais hoje

²⁷ De acordo com D’Araújo (1999) a “Era Vargas, norteadora por uma concepção centralizadora, caracterizou-se pelo desenvolvimento econômico, o

traçados na Constituição Federal de 1988 começaram a ser delineados.

Essas mudanças de paradigmas distribuíram às classes sociais localizadas na parte inferior da estrutura social a oportunidade de gozarem de direitos muitas vezes apenas proclamados: o Estado adotou uma posição de não-intervenção na esfera privada – salvo quando o particular violar a liberdade alheia, o que é a característica essencial de um modelo liberal –, os indivíduos adquiriram o direito de votar e ser votado, e passou-se a criar mecanismos estatais de amparo social. Para Marshall (1967), esses são os três pilares da cidadania: direitos civis (liberdade), políticos (votar e ser votado) e sociais (amparo).

2.2.1 Garantia dos Direitos dos Cidadãos

Muito se discute a respeito do conceito de cidadania, eis que diferentes partes do mundo passaram por diversas revoluções em momentos distintos da história a fim de qualificá-la como *status*. Além disso, tem-se que admitir que o termo “cidadania” nos induz a pensar em algo corriqueiro, que está subentendido o seu significado quando simplesmente a usamos em nossos textos e reflexões. Justamente nesse caminho o estudioso Calmon de Passos (2001, p. 1) reflete:

Nada é mais traiçoeiro do que se acreditar saber o exato significado de palavras qualificadas como “corriqueiras”, de tão utilizadas no cotidiano. Quando paramos para refletir ou somos questionados, verificamos saber menos sobre elas do que sabemos a respeito das que se mostram raras, sofisticadas e esotéricas.

Por essa razão, antes mesmo de adentrar no estudo sobre cidadania, mostra-se proveitoso introduzir o tema com algumas definições conceituais para melhor se coadunar ao objetivo desta

nacionalismo, o controle sobre os trabalhadores e sobre os sindicatos, o planejamento estatal, a legislação social, os investimentos públicos e, sobretudo, pelo papel atribuído ao Estado como agente econômico. Do ponto de vista político, foi marcada pela precariedade das liberdades públicas, pela fraqueza da participação, por entraves à organização e à institucionalização política. Apropriando-se, à sua maneira, de invenções políticas que se operavam no plano internacional, a Era Vargas imprimiu ao Brasil conotações autoritárias, populistas e populares. e produziu um modelo econômico e institucional cuja durabilidade foi surpreendente” (p. 7).

pesquisa. O cidadão é uma pessoa com a prerrogativa de usufruir dos direitos civis e políticos dentro de um Estado e que também tem seus deveres para com este. (FERREIRA, 2004).

Jaime Pinsky (2003, p. 9), em sua obra *História da Cidadania*, esclarece:

Ser cidadão é ter direito à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei: é, em resumo, ter direitos civis. É também participar no destino da sociedade, votar, ser votado, ter direitos políticos. Os direitos civis e políticos não asseguram a democracia sem os direitos sociais, aqueles que garantem a participação do indivíduo na riqueza coletiva: o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, a uma velhice tranquila. Exercer a cidadania plena é ter direitos civis, políticos e sociais.

Essa abordagem leva ao entendimento de que a cidadania é um atributo do ser humano para auferir uma condição específica, qual seja a de ser cidadão. Entretanto, existe um histórico por trás desse atributo. Adquirir a cidadania é um episódio vivenciado no contexto de diversas nações durante o processo de democratização do Estado e dos serviços e direitos postos à disposição de cada indivíduo. Nesse sentido, Baracho (1995, p. 9) relata:

Os homens passaram da situação de sujeitos para a de cidadãos, sendo que, na França, somente em 1830 a palavra “sujeito” desapareceu dos documentos oficiais. O cidadão [...] introduziu com ele a democracia; não há cidadãos sem democracia ou democracia sem cidadãos. O cidadão não aparece de um momento para outro nos Estados Unidos, em 1776, ou em Paris, em 1789. Em séculos precedentes, em determinadas sociedades, as pessoas adquirem progressivamente os componentes de certo estatuto, que limita o posicionamento do poder: os do diálogo, os de participação e, sobretudo, os da proteção ao arbítrio. Consolidam-se, em certas ocasiões, os processos concretos por meio dos quais o cidadão participa do poder.

Assim, o cidadão surge com a evolução das sociedades, afirmando seu lugar como sujeito de direitos e deveres. Ainda, Jaime Pinsky (2003, p. 10), a partir de reflexões políticas e do mínimo existencial, argumenta:

A aceleração do tempo histórico nos últimos séculos e a conseqüente rapidez das mudanças faz com que aquilo que num momento podia ser considerado subversão perigosa da ordem, no seguinte seja algo corriqueiro, “natural” (de fato, não é nada natural, é perfeitamente social). Não há democracia ocidental em que a mulher não tenha, hoje, direito ao voto, mas isso já foi considerado absurdo, até muito pouco tempo atrás, mesmo em países tão desenvolvidos da Europa como a Suíça. Esse mesmo direito ao voto já esteve vinculado à propriedade de bens, à titularidade de cargos ou funções, ao fato de se pertencer ou não a determinada etnia, etc. Ainda há países em que os candidatos a presidente devem pertencer a uma determinada religião (Carlos Menem se converteu ao catolicismo para poder governar a Argentina), outros em que nem filho de imigrante tem direito a voto e por aí afora. A ideia de que o poder público deve garantir um mínimo de renda a todos os cidadãos e o acesso a bens coletivos como saúde, educação e previdência deixa muita gente ainda arrepiada, pois se confunde facilmente o simples assistencialismo com dever do Estado.

Por meio dessas pontuais citações assevera-se, em verdade, que a cidadania compreende o livre exercício de direitos paulatinamente proclamados: os civis, os políticos e os sociais, conforme identificados por Marshall (1967), os quais serão analisados, a seguir. Antes disso, como se sabe, o direito à cidadania é tratado por uma série de autores, sendo difícil definir um único conceito fechado. Por essa razão, optou-se por escolher um desses autores e trazer o conceito da doutrina clássica de Marshall (1967), que bem se encaixa à temática da dissertação, fazendo uma relação com o direito à justiça e a desigualdade das classes sociais.

2.2.2 O direito à cidadania na visão de Thomas Humphrey Marshall

Thomas Humphrey Marshall foi um sociólogo britânico que publicou um dos estudos mais referenciados quando se fala em cidadania. A obra mais célebre escrita pelo estudioso *Cidadania e Classe Social*²⁸ tomou forma em 1950 a partir de ensaios elaborados para uma conferência no evento de comemoração anual do economista Alfred Marshall (1842-1924) no ano anterior (BARBALET, 2007).

Assentado nessa obra, o estudo da cidadania como fenômeno de organização e inclusão do indivíduo na sociedade passou a ser melhor compreendido. Por isso, a análise de seu conteúdo é fundamental para qualquer conclusão acerca do tema.

Marshall (1967) lançou mão de argumentos conectivos entre economia, ciência social e filosofia social expostos por Alfred, pois este pregava que apenas a ciência econômica não era suficiente para atender os anseios da sociedade. O problema a ser desvendado pelo autor residia nos limites do progresso das classes trabalhadoras, pois admite que a desigualdade pode, sim, harmonizar-se com a sociedade, contudo toda pessoa pode evoluir e alcançar um outro patamar em seu *status* social; esse será a chamada cidadania.

Passou-se a perceber que o próprio ser humano, representado por essa classe trabalhadora – que era assim rotulada em virtude de suas longas jornadas de trabalho – evoluía e percebia que não eram máquinas, que não foram feitos apenas para o trabalho, que a educação e o lazer eram dignos de valor. Por isso, o Estado passou a se fazer presente para impor obrigações aos seus civis como “obrigar as crianças a frequentarem a escola porque o ignorante não pode apreciar e, portanto, escolher livremente as boas coisas que diferenciam a vida de cavalheiros daquela das classes operárias” (MARSHALL, 1967, p. 60), fornecendo, em verdade, uma espécie de cidadania regulada ou condicionada.

Com esse apanhado, passou-se a justificar que a existência de “desigualdade quantitativa ou econômica” é aceitável na sociedade. Contrário a isso, todo o tipo de “desigualdade qualitativa” passa a ser rechaçada, independentemente da classe social que a pessoa pertencesse.

Marshall (1967, p. 63) percebeu que a sociedade deveria estar associada e interagida – e, para ele, isso seria cidadania –, não sendo “inconsistente com as desigualdades que diferenciam os vários níveis

²⁸ O título original em inglês é *Citizenship and Social Class*.

econômicos”. A cidadania defendida por Marshall vem, então, a ser uma evolução constante direcionada à igualdade das classes sociais, dividindo-a em três elementos: civil, político e social, iniciando os sintomas mais evidentes de sua manifestação no fim do século XIX.

O autor explica que o elemento civil “é composto dos direitos necessários à liberdade individual – liberdade de ir e vir, liberdade de imprensa, pensamento e fé, o direito à propriedade e de concluir contratos válidos e o direito à justiça” (MARSHALL, 1967, p. 63). Configuram, assim, os privilégios e garantias conferidos aos cidadãos pelo ordenamento jurídico. Além disso, o direito à justiça:

[...] difere dos outros porque é o direito de defender e afirmar todos os direitos em termos de igualdade com os outros e pelo devido encaminhamento processual. Isto nos mostra que as instituições mais intimamente associadas com os direitos civis são os tribunais de justiça (MARSHALL, 1967, p. 63).

Interessante essa ressalva, porquanto o direito à justiça, embora inserto nos direitos civis, é tratado por Marshall com peculiaridades a serem consideradas para distingui-lo dos demais. Não poderia ser diferente, haja vista ser o acesso à justiça que viabiliza ao cidadão o acesso aos seus direitos civis, políticos ou sociais, quando há restrição ilegal na sua prestação ou exercício.

Por sua vez, o elemento político distingue-se por ser:

[...] o direito de participar no exercício do poder político, como um membro de um organismo investido da autoridade política ou como um eleitor dos membros de tal organismo. As instituições correspondentes são o parlamento e conselhos do Governo local (MARSHALL, 1967, p. 63).

Esse é o principal caracterizador da cidadania de Marshall, pois proporciona ao cidadão o direito de participação no governo, nas decisões políticas e administrativas. Entretanto, esse direito não pode ser confundido com o simples direito ao voto, cujo exercício, por exemplo, no Brasil, é obrigatório. Vai muito além: dá ao cidadão o direito de sugerir, fiscalizar e exigir como eleitor ou até mesmo como membro do governo.

E, por fim, o elemento social:

[...] se refere a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade (MARSHALL, 1967, p. 64).

Até o século XIX, na Europa, esses elementos eram de difícil separação, pois havia uma centralização das funções do Estado, que fazia as vezes de tribunal de justiça, assembleia legislativa e parlamento. Com transições ocorrendo, a separação passou a tomar forma, criando-se instituições especializadas para representar cada elemento: Câmaras do Parlamento, Tribunais de Justiça nacionais e o *Poor Law* (Lei dos Pobres). A partir daí, a evolução de cada um passou a ser um voo solo, podendo-se “atribuir o período de formação da vida de cada um a um século diferente – os direitos civis ao século XVIII, os políticos ao XIX e os sociais ao XX” (MARSHALL, 1967, p. 67).

Os direitos civis foram conquistados com atos contínuos na história que deram forma ao direito de liberdade. Conquistou-se o *habeas corpus*,²⁹ a abolição da censura à imprensa, emancipação católica e a garantia de livre escolha de profissão.

Os tribunais de justiça adquiriram autonomia e o direito consuetudinário³⁰ fornecia amparo aos julgadores para adaptar suas decisões à evolução dos costumes locais. E justamente graças ao direito

²⁹A Inglaterra aperfeiçoou alguns dos institutos políticos mais importantes, que hoje são adotados pelas democracias avançadas de quase todo o ocidente. Entre eles, enumera-se a representação popular através dos parlamentos, o bicameralismo, o sistema parlamentar de governo e o *Habeas Corpus*. A miscigenação dos costumes normandos aos ingleses reuniu elementos essenciais para que a conquista da liberdade desses povos se desenvolvesse de uma maneira lenta, mas peculiar ao que era constatado em outros territórios. Todavia, o atributo diferencial que permitiu o sucesso das construções políticas, traduz-se nas conquistas do povo inglês, que se impõe em momentos históricos decisivos, na luta pelo respeito aos costumes da terra. A Magna Carta firmou-se como o primeiro pacto de poder que exigia a restituição de direitos e o reconhecimento das liberdades políticas, entre elas a física (CAMARGO, 2004, p. 613).

³⁰Direito consuetudinário é aquele que provém dos costumes de determinada sociedade, não passando por um processo formal de criação de leis (CURI, 2012).

consuetudinário, os “monopólios que proíbem quem quer que seja de trabalhar em qualquer ocupação legal” (MARSHALL, 1967, p. 68) passaram a ser desmanchados.

Em relação aos direitos políticos, com formação no início do século XIX, após a solidificação dos direitos civis, estes enriqueceram o *status* de cidadania civil já gozada pela sociedade inglesa. Durante a revolução dos direitos políticos (século XIX), os direitos sociais passaram a se manifestar e se confundem um pouco no contexto histórico. Os direitos sociais tornaram-se alvo de percepção pela participação dos trabalhadores em comunidades locais e associações funcionais (MARSHALL, 1967).

A educação às crianças tomou *status* de condição *sine qua non* para liberdade civil e, por esta razão, o Estado passou a obrigar a frequência delas nas escolas, bem como instituiu a gratuidade do ensino básico. Posteriormente, criou-se também um sistema de bolsas de estudo para o ensino superior. Afinal, o direito à liberdade só poderia, em verdade, ser plenamente exercido por aqueles possuidores de mentes maduras. Por isso, Marshall conclui que:

[...] o dever de auto-aperfeiçoamento e de autocivilização é, portanto, um dever social e não somente individual porque o bom funcionamento de uma sociedade depende da educação de seus membros. E uma comunidade que exige o cumprimento dessa obrigação começou a ter consciência de que sua cultura é uma unidade orgânica e sua civilização uma herança nacional. Depreende-se disto que o desenvolvimento da educação primária pública durante o século XIX constituiu o primeiro passo decisivo em prol do restabelecimento dos direitos sociais da cidadania no século XX (1967, p. 75).

Essas modificações históricas e conquistas do cidadão demonstram a evolução do reconhecimento do próprio homem em relação a sua posição na sociedade. Ele deve estar inserido nela, participando e recebendo respaldo do Estado para que possa exercê-la.

Marshall, ao analisar as classes sociais, quanto ao impacto que sofreram na evolução do cidadão, explica que a luta em buscar um caminho traçado em princípios de cidadania equivale a “uma insistência por uma medida efetiva de igualdade, um enriquecimento da matéria

prima do *status* a um aumento no número daqueles a quem é conferido o *status*” (1967, p. 77). Por isso, classe social é entendida, a princípio, como sinônimo de desigualdade, porque era completamente contrária à ideia de cidadania, pregada como um *status* concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade.

Logo, a classe social, em desenvolvimento na Europa, ante o sistema capitalista vigente, parecia se chocar com o ideal até agora defendido. Mas, embora existam argumentos para ambos os lados, é perceptível que a desigualdade, necessária como incentivo ao esforço e distribuição de poder, pode tornar-se excessiva, pois o *status* econômico é alavancado como objeto de sucesso, ou seja, quanto mais riqueza, mais sucesso; e quanto mais pobreza, mais fracasso.

Então, nesse evidenciar de discrepância, os conceitos sociais ganham mais força e a ideia de igualdade era alvo de questionamentos, pois todos os homens já eram iguais em direitos. Contudo, inserto nesses direitos conquistados, residiam os direitos civis que garantiam ao cidadão a livre concorrência, a livre escolha de profissão e, por isso, a capacidade de lutar pelos seus interesses. E os direitos, como já exposto, estavam disponíveis a todos, sejam milionários ou pobres, porém eram explorados de maneiras opostas, conforme Marshall:

Um direito de propriedade não é um direito de possuir propriedade, mas um direito de adquiri-la, caso possível, e de protegê-la, se se puder obtê-la. Mas, caso se lance mão desses argumentos para explicar a um pobre que seus direitos de propriedade são os mesmos daqueles de um milionário, provavelmente o indigente nos acusará de estar sofismando (1967, p. 81).

Ora, a desigualdade incidia e evoluía ao mesmo compasso dos direitos que garantiam a cidadania, mas, os direitos civis e políticos não eram suficientes para proteger, principalmente, os menos afortunados. Por esta razão, nos séculos XVIII e XIX, as desigualdades eram mais evidentes, passando a ser amenizadas pela introdução dos direitos sociais, direitos à educação e distribuição de insumos do Estado para os mais necessitados.

Os direitos civis garantiram a percepção dos preconceitos de classes e distribuição desigual de renda, que só poderiam ser modificados por meio de evolução na forma de se pensar. E na Inglaterra isso começou a ocorrer a partir da maior oferta de ensino. Por

sua vez, os direitos políticos também evidenciavam o preconceito de classe, pois, inicialmente, concediam esses direitos a classes determinadas da sociedade, sendo necessárias medidas que garantissem o direito ao sufrágio universal, instituindo-se o voto secreto.

Os problemas da Inglaterra não foram sanados, porém a modificação de paradigmas ocorridos até o século XIX, dá conta do crescente interesse pela instituição da igualdade e que o simples reconhecimento formal não era o suficiente, guiando a evolução dos direitos sociais adentrando ao século XX. Marshall, depois de descrever esses momentos da história, concluiu que a cidadania:

[...] exige um elo de natureza diferente, um sentimento direto de participação numa comunidade baseado numa lealdade a uma civilização que é um patrimônio comum. Compreende a lealdade de homens livres, imbuídos de direitos e protegidos por uma lei comum. Seu desenvolvimento é estimulado tanto pela luta para adquirir tais direitos quanto pelo gozo dos mesmos, uma vez adquiridos (1967, p. 85).

Dessa abordagem dos estudos de Marshall, pode-se observar que a cidadania como *status* não nasceu de uma simples percepção de sua necessidade e a partir daí foi constituída. Ela adveio de lutas da classe trabalhadora que buscava tratamentos isonômicos.

Embora as diferenças financeiras possam ocorrer, o que é defendido como sadio, a cidadania deve garantir o mínimo existencial, pois a partir daí, cabe ao indivíduo buscar o exercício de seu direito, se assim quiser, e galgar outros níveis sociais. Ademais, o conceito mais amplo de cidadania está intrinsecamente ligado à liberdade. Esse é o limite defendido por Marshall para coexistência de cidadania e desigualdade, pois segundo ele, “a desigualdade do sistema de classes seria aceitável sempre que fosse reconhecida a igualdade da cidadania” (MARSHALL, 1967, p. 94) e, por isso, o modelo geral de desigualdade deve ser transformado:

[...] o que importa é que se produza um enriquecimento geral do conteúdo concreto da vida civilizada, uma redução generalizada do risco

e da insegurança, uma igualação em todos os níveis entre o menos e os mais afortunados. [...] A igualação não se produz tanto entre as classes como entre os indivíduos dentro de uma população que, por isto, já consideramos uma classe A igualdade de *status* é mais importante que a igualdade de rendas (1967, p. 95).

O *status* é uma condição que advém das consequências de um sistema que fornece liberdades ao cidadão, de tomar as melhores decisões, de escolher sua profissão, votar e ser votado e, além disso, receber uma parcela de assistencialismo do Estado. Contudo, é interessante observar que mesmo quando evidenciadas as conquistas, as dificuldades são também trazidas à tona. Todos os direitos adquiridos, ao mesmo tempo que traziam proteção ao cidadão, em algum ponto específico continuava a gerar desigualdade.

Esse é o processo histórico que faz parte do desenvolvimento do cidadão pertencente à sociedade atual e o hipossuficiente que é o sujeito estudado na presente pesquisa.

2.3 MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM

A série de óbices ao acesso à justiça a todos os cidadãos, tanto de ordem econômica, cultural, social e jurídica, desenvolveu uma demanda social para um novo conceito de acesso à justiça, onde o Estado em parceria com a sociedade se compromete a fortalecer outros mecanismos de resolução de conflitos. No atual contexto da sociedade, é forçoso refletir sobre estratégias de prevenção e redução da judicialização de conflitos. Há muitas situações em que é evidente a desnecessidade de uma intervenção judicial. Então, para que sobrecarregar os cartórios judiciais com essas causas?

Do ponto de vista formal, a legislação brasileira assegura diversos direitos aos seus cidadãos, o que gerou, no Brasil, uma forte cultura jurídica de judicializar.³¹ Esse fenômeno se exterioriza pelo menos de três formas:

³¹ No decorrer do século XX, apresenta-se o fenômeno da judicialização consistente na canalização de todas as mazelas sociais que desaguaram no Poder Judiciário, fortalecendo o ativismo judicial. Todavia, o acampamento

a) Por invasão do direito na organização da vida social, situação em que não há escolha e a relação, obrigatoriamente, deve ser regulada perante o Poder Judiciário. Ex. 1: ocorria na obrigatoriedade de promover separações consensuais, inventários, arrolamentos e partilhas de bens perante o Estado-juiz; ex. 2: posição jurídica que defende a indisponibilidade da ação penal nos casos de violência doméstica contra a mulher; ex. 3: *lege ferenda* se pretende regular o tratamento dispensado pelos pais na educação dos filhos, na denominada lei da palmada.

A partir da garantia do direito abstrato de ação, dos estímulos da gratuidade no acesso ao Poder Judiciário (justiça gratuita e Juizados Especiais) e da ausência de sucumbência, manifesta-se ainda por:

b) Incapacidade ou percepção de incapacidade de resolver diretamente seus conflitos relacionais sociais; ou ainda, às vezes, por comodidade (não quer preocupação e, já que tem à disposição um Poder Judiciário gratuito, quer que o juiz decida);

c) Por opção cultural, baseada no capital social e na crença de que só o Judiciário solucionará de forma definitiva seu conflito relacional – embora tivesse, a princípio, capacidade de buscar solução no diálogo direto com a outra parte (BACELLAR, 2012, p. 32).

Sabe-se que muitos dos conflitos recorrentes nas relações sociais necessitam de uma resolução dentro do ordenamento jurídico, contudo, isso não significa que tenha de ser forçosamente dentro do Poder Judiciário. Dessa forma, “falar-se em acesso à ordem jurídica justa é a resolução adequada dos conflitos – dentro ou fora do Poder Judiciário” (BACELLAR, 2012, p. 32). Fato é que é preciso encontrar meios

de novos direitos, aliado aos novos moldes de procedimento judiciais, abriu as portas para novas formas de tutela decorrentes da vida política-social. Se, de certo modo, a judicialização trouxe melhoria incalculável à cidadania, por outro, exacerbou milhares de demandas a serem dirimidas jurisdicionalmente, tendo por consequência a malfadada morosidade e a ineficiência do atual sistema (SANTOS, 2011, p. 269).

adequados e eficientes para a satisfação dos interesses dos cidadãos, dentro ou fora do Poder Judiciário.

As dominações do campo jurídico dificultam a quebra desse paradigma da judicialização que já está ultrapassado em outros países desenvolvidos, senão vejamos:

A expressão alternativa decorre da cultura em que o modelo dominante de resolução de conflitos é de competência do Poder Judiciário, o que se torna uma impropriedade, pois nos Estados Unidos, as evidências mostram que a maioria dos conflitos é resolvida fora da esfera jurídica (CASTRO JÚNIOR, 2002, p. 88).

As formas alternativas de resolução de conflitos podem ser categorizadas em autocompositivas e heterocompositivas. O conceito de autocomposição foi trazido na Introdução deste trabalho, referindo-se a forma de solucionar o conflito pelo consentimento espontâneo de um dos conflitantes em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio. A autocomposição pode ocorrer após negociação dos interessados, com ou sem a participação de terceiros (mediadores ou conciliadores) que auxiliem neste processo (DIDIER JR., 2015).

Pelo método heterocompositivo, “o conflito é administrado por um terceiro, escolhido ou não pelos litigantes, que detém o poder de decidir, sendo a referida decisão vinculativa em relação às partes” (SANTOS, 2004, p. 14). O presente estudo pretende expor, no estudo de caso, o método autocompositivo, no qual as próprias partes conversam e cedem parte de seus interesses para se chegar em um acordo.

As técnicas de resoluções alternativas de conflitos mais conhecidas são a mediação, a conciliação e a arbitragem, as quais serão abordadas mais a frente. Vale salientar que a ênfase será dada, especialmente, na mediação, que é o principal meio utilizado pela Casa da Cidadania de Orleans para a resolução de conflitos.

Boaventura de Sousa Santos (2007), em seu livro “Para uma revolução democrática da justiça”, aponta algumas alternativas de aproximação da justiça a todas as classes:

No novo marco institucional brasileiro salientam-se a experiência da justiça itinerante, da justiça comunitária, dos meios alternativos de resolução

de litígios, da mediação, da conciliação judicial e extrajudicial, da justiça restaurativa e, sobretudo, dos juizados especiais (2007, p. 58).

O nosso próprio ordenamento jurídico aponta meios alternativos de solução de conflitos como a conciliação e a mediação. Tal como o CNJ, por meio da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, que instituiu a Política Judiciária Nacional para tratar os conflitos de interesses, atribuindo ao Poder Judiciário a função de disponibilizar meios alternativos para solução de controvérsias e atender à população desassistida que necessita de informação e orientação. Cabe salientar que tal ação contribuiu para promover a mediação e a conciliação.

A principal finalidade desse tipo de política pública é a resolução mais satisfatória dos conflitos de interesses, em razão da participação determinante das partes em busca de uma solução que satisfaça os interesses de ambas, o que propicia uma justiça coexistencial. O desafogamento do Judiciário deve ser tido como mera consequência desse relevante resultado social e não como objetivo primordial (WATANABE, 2005).

O Código de Processo Civil (CPC), disciplinado pela Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, dá destaque à temática dispondo no § 3º, do artigo 1º: “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (BRASIL, 2015).

Como se vê, a tendência atual é estimular esses métodos, pois eivados de várias razões positivas: são eficazes, possuem baixo custo, são pacíficos por se tratar de um ato espontâneo, voluntário e de comum acordo entre as partes. Além disso, “permite-se no método consensual a expressão de emoções, sentimentos, e o terceiro procura estabelecer um ambiente seguro para juntamente aos interessados relativizar posições e identificar os verdadeiros interesses” (BACELLAR, 2012, p. 22).

Para melhor compreender esses meios, relatar-se-á os conceitos de mediação, conciliação, e arbitragem, conforme segue, devendo se ressaltar que o foco do presente estudo é a mediação. Como salientado anteriormente, este foi o método eleito para ser analisado na atividade desenvolvida pela Casa da Cidadania de Orleans.

Roberto Portugal Bacellar (2012), define a conciliação como:

[...] um processo técnico (não intuitivo), desenvolvido pelo método consensual, na forma

autocompositiva, em que terceiro imparcial, após ouvir as partes, orienta-as, auxilia, com perguntas, propostas e sugestões a encontrar soluções (a partir da lide) que possam atender aos seus interesses e as materializa em um acordo que conduz à extinção do processo judicial. O foco e a finalidade da conciliação é o alcance de um acordo que possa ensejar a extinção do processo, e para isso foca-se no objeto da controvérsia materializado na lide processual (BACELLAR, p. 67).

Assim, o conciliador deve ouvir as partes, cada uma de uma vez, e, em seguida, orientá-las, com imparcialidade, no sentido da melhor resolução do conflito. Deve tentar mostrar às partes os prós e os contras, os riscos e as consequências de cada decisão, para que juntos possam definir qual seja a melhor solução.

Já a mediação:

[...] Além de processo, é arte e técnica de resolução de conflitos intermediada por um terceiro mediador (agente público ou privado) – que tem por objetivo solucionar pacificamente as divergências entre pessoas, fortalecendo suas relações (no mínimo, sem qualquer desgaste ou com o menor desgaste possível), preservando os laços de confiança e os compromissos recíprocos que os vinculam (BACELLAR, 2012, p. 85).

A mediação tem por finalidade buscar uma mudança do comportamento das partes que estão em um estado de desequilíbrio em virtude de um conflito de interesses. O mediador, por meio de técnicas específicas, tenta fazer com que as partes vejam a situação de outra forma e cedam parte de seu direito para que se possa chegar à solução (BACELLAR, 2012).

Os brasileiros, por questões históricas e por estarem imersos em uma democracia ainda em construção e nova, tendem a acreditar que somente uma sentença proferida por um magistrado tem o condão de solucionar um conflito, contudo:

Em mediação, aportando novos paradigmas, há que se pensar em modelos desconhecidos pelo cidadão brasileiro, tendo como parâmetro básico

uma característica própria, que é a solução privada para as controvérsias. Nesse sentido, ao se utilizar este novo procedimento, está se buscando alinhar uma nova visão obtida de um redirecionamento de observação analítica muito mais voltada para as relações interpessoais, tendo como premissa básica o futuro pós-controvérsia e muito menos a visão mais comum do processo judicial em si, que visa, sobretudo, o passado e, com isso, realizar um exercício muito mais aprofundado da controvérsia em si mesma, o que resulta em resoluções onde se aplica meramente, na maioria dos casos, a legislação vigente para o fato já ocorrido sem qualquer preocupação, ou mesmo uma preocupação menor, para aquela própria relação onde a controvérsia foi gerada (BRAGA NETO, 2007, p. 64).

A mediação aparece como forte protagonista no presente estudo, pois é um meio facilitador do acesso à justiça por meio da atividade desenvolvida pelo programa Casa da Cidadania, possuindo a característica da interdisciplinaridade. Nesse sentido, será realizada, no próximo capítulo, uma análise das sessões de mediações realizadas pelo referido programa na cidade de Orleans com o objetivo de aferir se foi alcançada a satisfação do interesse pessoal dos participantes.

Por fim, por meio da arbitragem permite-se que uma terceira pessoa, alheia à situação conflituosa, interfira diretamente na questão, conforme determinados procedimentos e com a observância das regras legais, a qual proferirá uma decisão com a eficácia de uma sentença judicial. Para explicar, Carmona (1993, p. 19) entende que:

A arbitragem nada mais é do que uma técnica para solucionar conflitos por meio de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes por meio de uma convenção privada, proferindo sem intervenção do Estado, uma decisão destinada a adquirir eficácia de sentença judicial.

Assim, a arbitragem tem por finalidade solucionar uma questão conflituosa, por meio de um terceiro, investido de poderes especiais definidos anteriormente pelas partes, o qual profere uma decisão que as obriga. O diferencial desse método é a eleição de um árbitro a quem é

dado o poder de julgar a questão, não configurando uma autocomposição propriamente dita. Sobre o assunto:

Existem outras formas judiciais de solução dos conflitos, como a arbitragem na qual a autocomposição não acontece da mesma maneira em função da presença de uma terceira pessoa que decide o impasse. A autocomposição relativa pode estar presente na arbitragem nos momentos em que o árbitro convoca as partes para uma conciliação, ou solicita a colaboração conjunta dos envolvidos para reconstruir o relato. No entanto, na arbitragem as partes nunca se autocompõem para discutir a disputa (WARAT, 2000, p. 68).

Vistos os conceitos, extrai-se desses métodos que a finalidade primordial é resolver uma questão conflituosa sem a necessidade de um pronunciamento judicial, pois são situações que podem ser resolvidas pacificamente e de forma célere. Por isso, o Poder Judiciário necessita de parcerias que possibilitem intervenções extrajudiciais preventivas.

A presente dissertação deu ênfase ao método da mediação, por ser este o mecanismo central de resolução de conflitos utilizado pelo Programa Casa da Cidadania. Serão vistos, a partir de agora, os conceitos de capital, campo e *habitus* como condicionantes do resultado do acesso dos hipossuficientes à justiça.

2.4 O CAPITAL, O CAMPO E O *HABITUS*

A relação entre indivíduo e sociedade é objeto de reflexões e controvérsias de muitos pensadores e teorias foram formuladas para tentar explicar esse fenômeno. Alguns sociólogos, como Max Weber (1999), entendem que o sujeito é o protagonista do mundo social; é o modo de pensar do homem e suas ações que vão definir o modelo da sociedade, caracterizando uma teoria subjetivista. Outros pensadores, como Émile Durkheim (1977), dão ênfase ao papel que a sociedade exerce sobre o sujeito; assim, o homem não teria influência direta no seguimento da sociedade, o que configura uma teoria objetivista ou estruturalista (ARAÚJO; ALVES; CRUZ, 2009).

Tais teorias foram de suma importância para a compreensão da relação sujeito-sociedade. No entanto, para outra porção de pensadores

pareceu não ser suficiente para entender por completo esse fenômeno tão complexo e que constantemente sofre mudanças.

Nesse contexto, o sociólogo francês Pierre Bourdieu formulou sua própria teoria para tentar explicar tal fenômeno conciliando as correntes tradicionais da sociologia. Para ele, as teorias tradicionais não são opostas; são, na verdade, complementares, pois tanto as estruturas da sociedade como o indivíduo em si são fundamentais para entender o mundo social. “A oposição entre Marx, Weber e Durkheim, tal como ela é ritualmente invocada [...] mascara o fato de que a unidade da sociologia talvez esteja nesse espaço de posições possíveis” (Bourdieu, 1990, p. 51). Assim, para o autor, tanto o sujeito como a própria sociedade, em conjunto, devem ser considerados para compreender a realidade social.

Trazer um conceito objetivo e exaustivo se mostra difícil, uma vez que há muitas condicionantes e mudanças constantes na realidade social; assim, os conceitos devem ser abertos. Pierre Bourdieu traz os conceitos de campo, *habitus* e capital como noções centrais da sua teoria, segundo explica Brito (2002, p. 9):

Bourdieu construiu uma teoria da sociedade como um mercado onde circulam bens econômicos e simbólicos, cujos conceitos centrais são os de campo, de *habitus* e de capital sob suas diversas formas (econômica, cultural, social, simbólica). Não se trata absolutamente de conceitos isolados – embora sua potência faça que sejam empregados dessa maneira dentro de outros quadros teóricos. Eles são estreitamente interligados e articulam-se de modo coerente no contexto de uma mesma teoria explicativa.

Para Bourdieu, devem ser consideradas tanto a função das estruturas como as ações dos indivíduos influenciadas por sua consciência; e a realidade social é composta por um campo de lutas e forças desses indivíduos, pois “internalizamos regras e normas sociais, mas existem aspectos de nossas condutas que não são previsíveis. É como um jogo que sabemos as regras e o seu sentido, mas que também podemos improvisar” (ARAÚJO; ALVES; CRUZ, 2009, p. 35). O mundo social já possui um modo de se desenvolver, mas os indivíduos que dele fazem parte também possuem determinadas capacidades

(intelectual, econômica, cultural, entre outras) que definem os caminhos perseguidos.

Dessa forma, o ser humano é, ao mesmo tempo, agente passivo e ativo do mundo em que vive, o que faz com que a dicotomia existente entre as teorias subjetivistas e as teorias objetivistas sejam superadas, pois limitadoras da infinita dimensão da realidade social. E mais:

A sociologia [...] preocupa-se em revelar fatos e relações nem sempre explícitas, fazendo emergir questões onde se aparenta naturalidade. Seu objeto envolve lutas, relações de poder, aspectos pouco revelados da realidade social que muitos não desejam serem elucidados. Esta ciência é, pela natureza dos problemas que trata, conflitual (ARAÚJO; ALVES; CRUZ, 2009, p. 33).

Assim, utilizando o conceito de *habitus*, o qual considera que a consciência e modo de agir do indivíduo tem influência na estrutura social do ambiente em que vive, e o conceito de capital, que é uma unidade construída para situar os agentes sociais dentro do seu meio, Pierre Bourdieu pensou no conceito de campo que supõe as estruturas da sociedade. Tais conceitos serão objeto dos tópicos a serem abordados a seguir.

2.4.1 O conceito de campo

Pierre Bourdieu trouxe o conceito de campo como peça chave da sua teoria, tratando-se de um espaço estruturado e hierarquizado em que os indivíduos ocupam posições e lutam para manter-se onde estão e, ainda, para conquistar posições mais elevadas. Segundo Silva (2002, p. 120), o campo pode ser entendido por um espaço “marcado por relações de força, interesses e estratégias”.

Campo seria, assim,

uma rede ou configuração de relações objetivas entre posições. Estas posições são objetivamente definidas em sua existência e nas determinações que impõem sobre seus ocupantes, agentes ou instituições, por sua situação presente e potencial (*situs*) na estrutura de distribuição de espécies de poder (o capital) cuja posse comanda o acesso a

benefícios específicos que estão em jogo no campo, bem como por sua relação objetiva com outras posições (dominação, subordinação, homologia, etc.) (BOURDIEU; WACQUANT, 2005, p. 150 – Tradução Livre).³²

Ou seja, a realidade social se concretiza pela interação entre os indivíduos e o campo seria uma rede de relações objetivas entre indivíduos que ocupam determinadas posições, as quais são definidas de acordo com certos fatores, em especial, pelo capital e pelo *habitus*.

Assim, a realidade social compreende diversos campos, como o científico, literário, acadêmico, político, jurídico, entre outros, sendo que cada um possui suas particularidades e indivíduos que fazem parte daquele campo. Esses indivíduos que integram os campos ocupam suas posições de acordo com o capital que possuem, conforme explica Bourdieu (2004, p. 14):

Os agentes sociais estão inseridos na estrutura e em posições que dependem do seu capital e desenvolvem estratégias que dependem, elas próprias, em grande parte, dessas posições, nos limites de suas disposições. Essas estratégias orientam-se seja para a conservação da estrutura seja para a sua transformação, e pode-se genericamente verificar que quanto mais as pessoas ocupam uma posição favorecida na estrutura, mais elas tendem a conservar ao mesmo tempo a estrutura e sua posição, nos limites, no entanto, de suas disposições (isto é, de sua trajetória social, de sua origem social) que são mais ou menos apropriadas à sua posição.

³² No original, em espanhol: “[...] *una red o una configuración de relaciones objetivas entre posiciones. Estas posiciones están objetivamente definidas, en su existencia y en las determinaciones que imponen sobre sus ocupantes, agentes o instituciones, por su situación presente y potencial (sitios) en la estructura de distribución de especies del poder (o capital) cuya posesión ordena el acceso a ventajas específicas que están en juego en el campo, así como por su relación objetiva con otras posiciones (dominación, subordinación, homología, etcétera)*” (BOURDIEU; WACQUANT, 2005, p. 150).

Dessa forma, ocorrem as lutas dentro dos campos entre os sujeitos e conjunto de sujeitos que fazem parte deles e que desejam manter seu capital ou, quando possível, adquirir mais posições na estrutura interna do seu meio. Por isso, os campos são espaços que demonstram as relações de força entre grupos e indivíduos, onde se disputa a posse de lucros específicos.

Bourdieu (2004, p. 14) explica:

Há, portanto, estruturas objetivas, e além disso há lutas em torno dessas estruturas. Os agentes sociais, evidentemente, não são partículas passivamente conduzidas pelas forças do campo (mesmo se às vezes se diz que há essa semelhança: caso se observem algumas evoluções políticas, como a do número de nossos intelectuais, como não dizer que a limalha segue realmente as forças do campo?). Eles têm disposições adquiridas [...] que chamo de *habitus*, isto é, maneiras de ser permanentes, duráveis que podem, em particular, levá-los a resistir, a opor-se às forças do campo. Aqueles que adquirem, longe do campo em que se inscrevem, as disposições que não são aquelas que esse campo exige, arriscam-se, por exemplo, a estar sempre defasados, deslocados, mal colocados, mal em sua própria pele, na contramão e na hora errada, com todas as consequências que se possa imaginar. Mas eles podem também lutar com as forças do campo, resistir-lhes e, em vez de submeter suas disposições às estruturas, tentar modificar as estruturas em razão de suas disposições, para conformá-las às suas disposições.

Sobre a teoria dos campos, Angela Xavier de Brito (2002, p. 12) aduz que “certos setores de atividade podem ser perfeitamente analisados por esse conceito, na medida em que se enquadram nas propriedades definidas por Bourdieu para a constituição desses microcosmos sociais de essência relacional”. Assim, existem esses espaços, chamados pelo autor de microcosmos, que juntos formam o todo.

Ademais, além da relação existente entre os indivíduos de um mesmo campo, há também a interação entre os diversos tipos de

campos; e toda essa cadeia de interações, configura a realidade social concreta.

2.4.2 O conceito de *habitus* e de capital

Visto o conceito de campo, necessário esclarecer o significado de *habitus* e de capital segundo a teoria de Pierre Bourdieu, conceitos estes que estão intimamente interrelacionados, para assim entender o pensamento do sociólogo e compreender o legado deixado por ele.

Para Silva (2002, p. 119), a noção de campo pressupõe o conceito do *habitus*, que se trata de “estruturas mentais adquiridas e incorporadas através da herança cultural e da formação educacional”. Márcio Achtschin Santos (2011, p. 88), também explica esse conceito, conforme segue abaixo:

Habitus seria a mediação entre as condições sociais existentes e as ações individuais (abordagens tradicionalmente tidas como antagônicas e inconciliáveis), historicamente construídas, auxiliando no entendimento de uma homogeneidade de grupos que tenham uma trajetória social em comum.

Nas palavras de Pierre Bourdieu (2003, p. 61), *habitus* é “um conhecimento adquirido e também um haver, um capital, indica a disposição incorporada de um agente em ação”. Assim, o indivíduo ocupa uma posição no seu meio, em razão de alguns fatores: do seu conhecimento adquirido, do seu modo de pensar e agir, de suas interações, de já ter nascido ou não com certo capital social ou em determinado grupo.

Nesse sentido, Santos (2011, p. 88) informa que:

A posição ocupada por um agente, chamado por Bourdieu de Capital Social, é determinante no campo, pois tê-lo em maior ou menor proporção é fundamental para impor o poder sobre os outros grupos, sendo o campo, portanto, uma relação de conflitos constantes de poder. Grande parte das ações de agentes sociais é resultado da relação entre o *habitus* e o campo, ou seja, nessas lutas de poderes simbólicos, o grupo dominante estabelece o senso comum, formando assim o *habitus*.

O capital social, para Bourdieu, não está relacionado apenas a valores econômicos e riquezas; além disso, o capital incorpora quaisquer recursos ou poder que se manifestam em uma atividade social. Bonnewitz (2003, p. 53-54) sintetiza os capitais em quatro tipos:

- O *capital econômico*, que é constituído pelos diferentes fatores de produção (terras, fábricas, trabalho) e pelo conjunto dos bens econômicos: renda, patrimônio, bens materiais.
- O *capital cultural*, que corresponde ao conjunto das qualificações intelectuais produzidas pelo sistema escolar ou transmitidas pela família. Este capital pode existir sob três formas: em estado incorporado, como disposição duradoura do corpo (por exemplo, a facilidade de expressão em público); em estado objetivo, como bem cultural (a posse de quadro, de obras); em estado institucionalizado, isto é, socialmente sancionado por instituições (como os títulos acadêmicos).
- O *capital social*, que se define essencialmente como o conjunto das relações sociais de que dispõe um indivíduo ou grupo. A detenção desse capital implica um trabalho de instauração e manutenção das relações, isto é, um trabalho de sociabilidade: convites recíprocos, lazer em comum, etc.
- O *capital simbólico*, que corresponde ao conjunto dos rituais (como as boas maneiras ou o protocolo) ligados à honra e ao reconhecimento. Afinal, apenas o crédito e a autoridade conferem a um agente o reconhecimento e a posse das três outras formas de capital. Ele permite compreender que as múltiplas manifestações do código de honra e das regras de boa conduta não são apenas exigências do controle social, mas são constitutivas de vantagens sociais com consequências efetivas.

Em resumo, existe o capital econômico (bens, rendas, valores), o capital cultural (conhecimento adquirido por cursos, diplomas e títulos), o capital social (relações sociais que definem os dominantes e dominados), todos eles incorporando o que o sociólogo chama de capital

simbólico, que seria o prestígio e autoridade que o indivíduo possui por ocupar determinada posição, em razão do seu lucro e/ou poder.

Os capitais dos agentes sociais são fundamentais para a formação dos campos e, de acordo com a concentração de capital, os indivíduos são distribuídos no campo, ocupando determinada posição hierárquica e definindo a sua estrutura. Nas sociedades mais desenvolvidas, os mais eficientes capitais são o econômico e o cultural (BOURDIEU, 2001, p.18-19).

Bourdieu sentia-se incomodado com o peso e a importância atribuída às estruturas sociais e com a pequena importância conferida às estruturas simbólicas. [...] as estruturas mentais não seriam apenas consequência das estruturas sociais. Debatendo com os estruturalistas e procurando resgatar, por outro lado, as contribuições mais relevantes dessa corrente, ele destaca o poder e a influência da esfera simbólica na constituição das estruturas sociais (ARAÚJO; ALVES; CRUZ, 2016, p. 37).

Como se vê, Bourdieu procurou romper a antinomia existente entre as teorias objetivistas estruturalistas e as teorias subjetivistas que pareciam ser excludentes, para recuperar a dimensão individual do sujeito dentro da realidade social, não sendo, porém, o único fator para determiná-la. Assim, o indivíduo é, ao mesmo tempo, sujeito ativo e passivo do meio em que vive.

Após essas breves considerações sobre o conceito da teoria dos campos elaborada por Pierre Bourdieu, passemos a analisar os campos propriamente ditos que interessam ao presente estudo, no sentido de fazer uma análise sociológica para compreensão do fenômeno objeto do estudo.

2.4.3 O campo acadêmico: o UNIBAVE

O campo acadêmico é o espaço da multidiversidade que, dentre outros componentes, compreende a produção do conhecimento, o diálogo, a pesquisa, a extensão, e, também, o espaço onde se confrontam constantemente interesses políticos e econômicos, representando um campo de lutas e relações de poder. A existência do campo acadêmico dá-se em razão de constituir-se como um espaço dotado de leis próprias que o identifica como um campo relativamente autônomo.

Em que pese o autor abordar as universidades em sua teoria, cabe ressaltar que o mesmo também se enquadra para os centros universitários, que está sendo estudado no presente trabalho. Conforme já visto anteriormente, estes configuram instituições de ensino superior pluricurriculares com a mesma finalidade das universidades.

Bourdieu (1984) assume, em sua obra *Homo Academicus*, que compreender o campo acadêmico é uma tarefa difícil, pois “analisar cientificamente o mundo universitário é tomar como objeto uma instituição que é socialmente reconhecida como fundada para realizar uma objetivação que pretende a objetividade e a universalidade” (BOURDIEU, 2011, p. 289). Além disso, a produção do conhecimento nas universidades está amarrada ao saber e ao poder, dois fatores contrários. Nesse sentido, Bourdieu (2011, p. 115) diz que “o capital universitário se obtém e se mantém por meio da ocupação de posições que permitem dominar outras posições e seus ocupantes [...]”.

Sobre essas relações de força, esse campo de lutas entre os dominantes e dominados, presente em todos os campos, inclusive no campo acadêmico, interessante mencionar o trecho abaixo:

Todo campo vive o conflito entre os agentes que o dominam e os demais, isto é, entre os agentes que monopolizam o capital específico do campo, pela via da violência simbólica (autoridade) contra os agentes com pretensão à dominação [...]. A dominação é, em geral, não-evidente, não-explicita, mas sutil e violenta. Uma violência simbólica que é julgada legítima dentro de cada campo; que é inerente ao sistema, cujas instituições e práticas revertem, inexoravelmente, os ganhos de todos os tipos de capital para os agentes dominantes (THIRY-CHERQUES, 2006, p. 37).

As decisões são tomadas de acordo com as necessidades dos agentes, sendo comum o choque de interesses específicos. Nas palavras de Bourdieu (2011, p. 32), o campo acadêmico é “o lugar de uma luta para determinar as condições e os critérios de pertencimento e de hierarquia legítimos, isto é, as propriedades pertinentes, eficientes, próprias a produzir – funcionando como capital – os benefícios específicos assegurados pelo campo”.

Fato é que, em determinado momento, sentiu-se a necessidade de especializar o curso de Direito desenvolver a formação do futuro bacharel,

no sentido de os alunos vivenciarem situações reais do campo profissional e, concomitantemente, o Poder Judiciário necessitava diminuir as ações judiciais com o intuito de garantir uma análise profunda dos casos objetos dessas ações.

Nesse contexto, surgiu o Programa Casa da Cidadania do Tribunal de Justiça de SC. O campo acadêmico e o campo jurídico, portanto, além de suas relações internas, passaram a relacionar-se entre si. O Programa, além de facilitar o acesso dos hipossuficientes à justiça, contribui para a aproximação do indivíduo – pertencente ao campo acadêmico – para o campo jurídico.

2.4.4 O campo jurídico

A sociologia jurídica trata das condições que relacionam a sociedade e o Direito e, segundo Bourdieu, o Direito está inserido no campo jurídico. A utilização dos conceitos expostos pelo sociólogo auxiliam na compreensão das relações de poder e na escolha de determinada estratégia, em detrimento de outra, pelos indivíduos nesse campo.

Após a leitura da teoria de Bourdieu, é possível perceber que as decisões tomadas pelos indivíduos são desprovidas de neutralidade; as estratégias são influenciadas pelo momento, pelas pessoas que, naquela situação, estão com o poder de decisão nas suas mãos, e assim, na maioria das vezes, dão prioridade aos seus interesses pessoais ou específicos ou, ainda, de determinado grupo. Cabe salientar que essa percepção é válida para todos os tipos de campos, e não somente para o campo jurídico, como afirma Santos (2011, p. 87):

Dos muitos papéis desempenhados da sociologia na área do Direito, podemos identificar a racionalidade jurídica com as relações da irracionalidade da convivência social; a tradução das diferenças e desigualdades que podem abrir espaços para ferramentas legais que abrandem esses tipos de relações; o contexto em que foram produzidas as leis, ou seja, as condições que relacionam a sociedade e o direito; a identificação do controle legal de outras classes em seu benefício; a relação do direito com o ritmo acelerado da sociedade moderna. Todas são questões pertinentes e que estão de forma direta

ou indireta relacionadas com o trabalho de Pierre Bourdieu.

Os sujeitos pertencentes ao campo jurídico, apesar da existência das relações de poder, devem sempre refletir sobre os valores sociais e jurídicos pertencentes ao seu espaço social, visando a realização concreta de um ideal de justiça e de garantia dos direitos fundamentais para todos os cidadãos. As decisões tomadas pelas autoridades judiciárias representam a palavra do Estado enunciada em nome de todos os cidadãos e são essas decisões que resolvem os conflitos sociais presentes em todos os campos (SANTOS, 2011, p. 97).

Esse poder de decisão consagra a ordem social sob a supervisão do Estado, emergindo a eficácia do Direito, no qual:

[...] não há dúvida de que esta eficácia, definida pela oposição à inaplicação pura e simples ou à aplicação firmada no constrangimento puro, se exerce na medida e só na medida em que o direito é socialmente reconhecido e depara com um acordo, mesmo tácito e parcial, porque responde, pelo menos na aparência, a necessidades e interesses reais (BOURDIEU, 2003, p. 240).

Segundo o entendimento de Bourdieu, as ações jurídicas são tomadas de acordo com as relações de poder, tanto entre os profissionais da área entre si, como para aqueles que necessitam de um pronunciamento judicial para a defesa de seus interesses. Nesse contexto, o campo jurídico demonstra singularidades para o seu acesso que revelam diferenças entre a real necessidade social e suas dinâmicas internas. As tensões do campo jurídico, juntamente com o capital e o *habitus* dos cidadãos que dele participam, refletem de forma direta no resultado da atividade exercida pela Casa da Cidadania.

Essa reflexão a partir da teoria de Pierre Bourdieu, trabalhando suas noções relacionais de campo, capital e *habitus*, tem o intuito de auxiliar na compreensão da dinâmica do campo jurídico, trazendo à discussão reflexões sobre sua acessibilidade, com o objetivo de repensar a realidade brasileira e tornar visível aspectos do acesso à justiça.

No próximo capítulo consta a apresentação e análise os dados obtidos pelo estudo de caso. Assim, foram apresentados os excertos das entrevistas realizadas com os profissionais e acadêmicos vinculados à Casa da Cidadania de Orleans, bem como os dados obtidos com os

questionários aplicados com as pessoas que utilizaram os seus serviços. O objetivo da utilização dos referidos instrumentos é perceber se a atividade desenvolvida pelo Programa no Município de Orleans cumpre com a sua finalidade de garantir o acesso à justiça aos cidadãos hipossuficientes e, em caso positivo, se esse acesso é satisfatório.

3 O ACESSO À JUSTIÇA NA CASA DA CIDADANIA DE ORLEANS

O primeiro objetivo específico desse estudo trata de compreender e analisar como se efetiva o acesso à justiça como garantia do direito à cidadania aos hipossuficientes, identificando o perfil desses cidadãos que procuram o programa Casa da Cidadania de Orleans e o modo de resolução dos seus conflitos.

Por meio da pesquisa documental foi possível identificar na teoria os obstáculos ao efetivo acesso à justiça e o que vem sendo feito para modificar a situação atual. Na prática, por meio da pesquisa em campo, observou-se que muitos cidadãos procuraram a Casa da Cidadania de Orleans com o objetivo de resolver seus conflitos.

Para compreender a sistemática adotada pelo Programa como meio de diminuir as barreiras existentes entre os hipossuficientes e a concretização dos seus direitos, as entrevistas realizadas com a coordenadora e também professora orientadora da Casa da Cidadania e com a assistente social foram de suma importância.

Inicialmente, serão expostas as informações prestadas pela Coordenadora da Casa da Cidadania, conforme segue doravante. Questionada sobre o funcionamento da Casa da Cidadania de Orleans, a coordenadora respondeu que:

[...] nós trabalhamos todos os dias de segunda a sexta e é intercalado. O estagiário que vem na segunda- feira, no período matutino, ele vai vir toda segunda-feira no período matutino. Por quê? Porque ele tem que manter aquele relacionamento com o cliente. Não pode estar trocando o dia, porque ele tem que ter o cliente dele, cuidar do processo dele, então é feito assim, não é revezamento é uma vez por semana naquele dia e horário. [...] Todos os alunos, todos os períodos, tem um professor orientador: um advogado, orientador, que acompanha o aluno, que corrige as peças, que ajuda a elaborar, ele que protocola, ele faz as audiências. Sempre quando o professor tem a audiência, mesmo que não seja aquele do dia, ele leva um ou dois estagiários juntos para acompanhar. Assim, não é o ideal. O ideal é que o aluno que cuidasse do processo fosse fazer a audiência, mas a grande

*maioria, se não dizer 100%, trabalha. Então, eles só vêm aqui na segunda-feira à tarde; se no processo dele a audiência é quinta-feira à tarde, ele não pode vir (E01).*³³

Os estagiários também participam das audiências no fórum e na Casa da Cidadania “*eles trabalham nos TC’s*³⁴ [...] *trabalham nas mediações com a assistente social, nas conciliações; e é impressionante que os estagiários gostam muito das mediações; saem daqui realizados*” (E01).

Sobre as sessões de mediação, a entrevistada comentou que fazem quantas forem necessárias: uma, duas, três, sendo que já houve casos com necessidade de até quatro sessões de mediações.

Só quando na primeira sessão já dizem que não vão voltar... que são irredutíveis. Mas a gente procura fazer (mais mediações), pede para refletir. Têm uns que dizem que não vão voltar. “Oh sexta-feira que vem vai ter outra.” “Não, eu não venho”. Mas no meio da semana telefona dizendo: “Oh, pode marcar, pode chamar ela ou ele que eu vou”. Então acontece bastante isso, depois a gente redige o termo de mediação e esse termo de mediação a gente entra com a ação só pedindo a homologação. O TC a gente faz a audiência preliminar. A audiência preliminar é feita aqui. A delegacia manda para o fórum já dizendo o dia e a hora que eles têm que comparecer. O processo é digital, o fórum nos manda um e-mail dizendo os dias e o número do processo, a gente imprime para os acadêmicos estudarem [...] e a gente faz as audiências aqui. O acadêmico de Direito e o advogado, que é o professor dele naquele dia. A gente deixa mais o acadêmico trabalhar, mas muitos TC’s as partes vêm com os advogados também (E01).

³³ Conforme exposto no primeiro capítulo desta dissertação, nos Procedimentos de Coleta e Análise, para garantir o anonimato dos participantes, identificou-se os entrevistados de “En”, no qual a letra “E” significa a pessoa entrevistada e “n” representa a ordem em que foram realizadas tais entrevistas. Este procedimento foi adotado como padrão nessa dissertação.

³⁴ Termo Circunstanciado.

Com relação à divulgação dos serviços prestados pela Casa da Cidadania, a entrevistada explicou que:

A gente já está bem firmado. O fórum indica algumas coisas, mas a gente teve uma divulgação muito grande pela imprensa, pelas rádios, jornal; e as atividades que a gente faz na praça que levam uns flyers e folders. Até sexta-feira a gente teve uma atividade com a psicologia, que sábado era dia do psicólogo, então a gente fez uma atividade na praça e lá o pessoal vem, a gente explica. Tenho bastante contato com o pessoal carente e observo que todos conhecem o trabalho da Casa porque têm uns que me encontram na rua e dizem: “Eu estou com um problema. Eu quero pedir um medicamento, uma medicação pode ser lá na Casa né?” Quer dizer, a gente vê que eles têm esta informação. (E01).

Conforme explicou a entrevistada, no início das atividades da Casa da Cidadania, o juiz de Direito da Comarca de Orleans foi um grande incentivador para a realização das mediações pela Casa da Cidadania:

Ele (o juiz) até me cobrava bastante que se a gente entrasse com uma dissolução de união estável sem fazer a mediação antes; sem tentar, porque a gente faz um relatório; nem que fosse um relatório negativo, mas ele queria que a gente demonstrasse para ele que a gente tinha tentado primeiro; com alternativa de mediação, então, chamava o casal, ela vinha, a esposa vinha, chamava o companheiro, ele não vinha, fazia o termo dizendo que ele foi convidado a comparecer na mediação e não veio. Então, o que é que aconteceu, isso foi criando, nos funcionários da Casa e nos professores aquela cultura de primeiro tentar [...] e a gente tem um êxito muito grande com as mediações (E01).

Sobre o êxito das mediações, a entrevistada disse que:

Nesse ano já teve um monte de mediação. Eu vou te dizer que mais de 90%. Conciliação também. Semana passada, nós tivemos uma conciliação bem cautelosa com oito filhos, a mãe com 80 e poucos anos e só tem uma cuidando. Cinco vão cuidar, cada um fica 15 dias, aí um não mora aqui, o outro está muito doente [...] eu sei que as meninas fizeram a conciliação, depois me chamaram para eu ler o termo e ver se estava ok para assinar e eu conversei com eles e eles estavam bem felizes que tinham acertado [...] Estavam nesse conflito, só tinha uma filha que já tem 60 anos que estava cuidando (E01).

Por meio dessas primeiras declarações, foi possível detectar que o Programa Casa da Cidadania no Município de Orleans atua aproximando o hipossuficiente à administração da justiça, garantindo o exercício da cidadania desses indivíduos e o direito ao acesso à justiça determinados pela Constituição Federal de 1988. Assim, os obstáculos sociais, econômicos e culturais à justiça, conforme exposto na fundamentação teórica, são diminuídos, em decorrência dessa iniciativa do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

Segundo a entrevistada os atendimentos apresentam diversificação: *“A gente trabalha também para psicologia para detectar abuso sexual; A gente tem todos os equipamentos na sala [...]”* (E01). Nesse caso do psicólogo, a entrevistada explicou que este profissional tinha um horário maior, mas diminuiu, depois de ele assumir a coordenação da clínica de psicologia do UNIBAVE. *“Ele tinha cinco horários aqui, passou para três. Então, na medida do possível, a assistente social marca as mediações quando ele está, só que eu também tenho que pensar nos estagiários. Que ele vem aqueles três dias fixos, e os outros que marcaram [...]”* (E01).

Tal fato configura um problema encontrado no objeto concreto deste estudo que pode ser relacionado com as tensões que ocorrem dentro dos campos, conforme expõe Bourdieu em sua teoria. Neste caso, referindo-se ao campo acadêmico, no qual diante de uma necessidade da IES de ter o profissional da psicologia com maior disponibilidade para este curso, acabou refletindo na diminuição da sua carga horária na Casa da Cidadania e, conseqüentemente, no resultado das sessões de mediação.

O psicólogo também atende usuários de drogas: “*são marcadas cinco sessões, geralmente a juíza fixa com o psicólogo da Casa, aí eles vêm aqui, agendam com a recepcionista [...] e a pessoa vem, faz as cinco sessões, depois ele (psicólogo) faz um relatório e remete para o processo*” (E01).

A entrevistada explicou que o psicólogo:

[...] faz os atendimentos que o fórum manda para cá e participa das mediações sempre que possível. Ele também faz questão de participar e quando a gente vê que é um caso mais complexo, a gente manda para a clínica de psicologia, que ele é o coordenador no UNIBAVE (E01).

Sobre o atendimento das pessoas que procuram a Casa da Cidadania, a entrevistada disse o seguinte: “*A gente procura que o cliente fique o mais a vontade possível; o atendimento aqui é individual, eu sou contra o atendimento com muito estagiário, porque a pessoa, às vezes, tem um problema que para ela é grave, é difícil falar*” (E01). Tal iniciativa colabora com a diminuição dos obstáculos sociais e culturais que existem entre o hipossuficiente e o acesso à justiça; obstáculos estes que foram sendo criados dentro do campo social.

Conforme dito pela entrevistada, o serviço da Casa da Cidadania também é bem visto fora da comunidade, pelas cidades vizinhas, que não possuem esse programa e procuram a Casa da Cidadania de Orleans para encontrar uma solução para os seus problemas. No entanto, o convênio não permite o atendimento de cidadãos residentes fora do Município. A entrevistada deu um exemplo:

Mulher entrou com uma ação de alimentos lá em Jaraguá do Sul contra o cidadão. Eles vêm aqui para a gente contestar, não tem como. Tem que ir à audiência... A universidade não pode... Se a gente tivesse um carro, um motorista disponível, combustível e um professor que não tivesse outra atividade, que só fizesse a Casa e que se dispusesse... quer dizer, essas melhoras é que poderiam acontecer... Um advogado integral, muito embora tivessem os outros, mas ele está integral (E01).

No entanto, para ter um advogado integral, a remuneração tem que ser melhor, pois como a entrevistada colocou: “*por causa da advocacia é mais rentável*” (E01). Esse ponto demonstra uma das tensões existentes no campo jurídico e mais um obstáculo ao acesso à justiça. Continuando com o que poderia ser melhorado, a entrevistada dispôs:

A gente poderia ter essa melhora, eu sinto que a gente poderia melhorar, mas nós temos que fazer de acordo com as nossas disponibilidades. Nós poderíamos ter um psicólogo integral. Nós poderíamos fazer um atendimento extensivo aqui para a região, uma extensão. É o que queriam criar em Lauro Müller, uma extensão porque o convênio é com a Febave, mas como a Febave tem alunos de Lauro Müller, poderia fazer uma extensão dela (E01).

A entrevistada expôs essa necessidade de um atendimento extensivo para as cidades vizinhas, tendo em vista que a Defensoria Pública nunca chegou para os cidadãos da região. Segundo ela, só há atendimentos de defensores públicos em Criciúma, mas “*tem os nomeados; o fórum os nomeia muito: os dativos. Nomeia a Casa; eles nomeiam a Casa na pessoa do advogado tal, eles têm a relação dos advogados da Casa para atuar tanto no crime, como no cível*” (E01).

Nesse trecho, foi possível detectar essa lacuna existente entre o que consta na legislação e o que ocorre na prática, que desencadeia uma situação de desamparo aos cidadãos. A CF, desde 1988, prevê que deve ser prestada uma assistência jurídica integral e gratuita pelas Defensorias Públicas e, em Santa Catarina, somente no ano de 2012, foi efetivada sua implantação, razão pela qual ainda não foi possível estender esse serviço a todos os municípios do Estado.

Questionada se os cidadãos procuram a Casa da Cidadania como uma primeira opção válida para resolução do conflito ou ainda buscam primeiramente o Judiciário, a entrevistada respondeu que “*eles procuram a Casa*” (E01).

Só que eles procuram a Casa para entrar com o processo. A gente dá a opção de chamar a outra parte, uns ficam muito relutantes: “Ah porque não vai vir”, “Ah porque não quero ver”, “Ah porque...” E a gente fica insistindo: “Não, mas

nada como uma boa conversa”. Eu vou, explico, não adianta, é melhor... E acabam aceitando [...] Alguns que conversam comigo na rua, ou ali na frente: “Eu vou vir aqui, será que tu chama o meu cunhado? Porque eu estou com um problema com ele, para ver se a gente senta para conversar.” Mas são poucos, porque têm uns que dizem: “Eu vim aqui, porque eu quero processar o meu cunhado.”[...] é 99%, mas o que me satisfaz é que as pessoas, quando fazem a mediação e logra êxito, elas ficam muito mais felizes. O Judiciário resolve o processo, ele não resolve o conflito. Põe fim ao litígio, mas o litígio íntimo deles não... E fazendo a mediação, se não consegue resolver o litígio íntimo 100%, mas consegue resolver 60%, 70%. É impressionante. Na parte de psicologia, a gente já foi bem mais intenso, muito mais intenso. Eu sinto falta. [...] daria para melhorar mais. A demanda é grande. A gente tem bastante demanda aqui, mas sempre fica a desejar, sempre poderia ser mais (E01).

A entrevistada também colocou que o juiz atual da Comarca colabora bastante com as demandas da Casa da Cidadania que são levadas ao fórum: *“Dissolução (de união estável) que a gente fez a mediação, entrega para ele em uma segunda-feira, na sexta-feira ele já tem a sentença homologando” (E01).* Com essas primeiras informações obtidas, percebeu-se que há organização e boa vontade por parte dos profissionais atuantes nessa unidade para atingir os objetivos do Programa do TJSC.

Essas foram as colocações da primeira entrevistada. A partir de agora serão expostos os questionamentos e informações prestadas pela segunda entrevistada: a assistente social da Casa da Cidadania.

Perguntada sobre o primeiro atendimento dos cidadãos que procuram a Casa da Cidadania, a entrevistada respondeu que:

[...] as pessoas chegam aqui e elas chegam na maioria das vezes procurando um advogado e colocando: “Ah eu quero resolver isso, aquilo...” Às vezes, já expondo um problema para a recepcionista. E esta coloca: “Então, você tem que fazer primeiro uma entrevista com a assistente social para ela ver o que pode ser

feito”. Então, as pessoas que chegam veem comigo o primeiro contato com os serviços da Casa da Cidadania [...] É a porta de entrada dos serviços da Casa da Cidadania. Aqui nós vamos conversar, vou fazer a entrevista. Na verdade, não é bem uma entrevista, mas eles chegam e já colocam sua situação, que querem resolver; então é uma escuta, primeiro escuta... E eu vejo, diante do que a pessoa traz, o que pode ser feito por aquela situação, por aquela pessoa, por aquela família que vem aqui; se encaminha para uma mediação familiar, se encaminha para uma conciliação, se encaminha para uma ação litigiosa [...] às vezes, encaminho para a rede socioassistencial, temos o contato aqui com toda a rede (E02).

Esse primeiro contato tem por finalidade verificar a situação do cidadão, pois em muitas situações não é caso de uma demanda judicial. Nesse ponto, retorna-se ao que expôs Boaventura de Sousa Santos (1995), quando diz que a população de baixa renda tende a ter menos conhecimento sobre seus direitos, não reconhecendo a questão jurídica da situação que pode ser levada ao Judiciário e mesmo que reconheça o problema como jurídico, os cidadãos das classes mais baixas hesitam em recorrer aos tribunais (SANTOS, 1995). Assim, a primeira intervenção é essa conversa.

Às vezes, chama a outra parte que está em questão... ou é uma mãe, ou é um marido, às vezes, alguma situação pequena que não é necessário encaminhar e evita um processo, que o processo se estenda... E o objetivo é que aquela situação, o problema que a pessoa traz, seja diminuída e não aumentada (E02).

Nesse momento, a assistente social procura ver todos os encaminhamentos possíveis e definir o que melhor se encaixa à situação. Caso seja necessário encaminhar ao setor jurídico da Casa da Cidadania, a assistente social encaminha o cidadão a um estagiário (acadêmico de Direito) e com este a pessoa tem outra conversa mais direcionada ao seu problema. Segundo a entrevistada, chegam para ela as mais diversas situações: “[...] a pessoa chega, ela coloca uma situação, mas daí eu procuro saber mais coisas [...]”, pois pode ser por outro motivo (E02).

Então, os atendimentos são feitos aqui comigo, depois eu marco mediação familiar se for o caso. Então, a pessoa, para marcar a mediação, traz todos os documentos que eu preciso: de renda, de residência e documentos pessoais dela e dos envolvidos [...] Eu marco mediação familiar e já faço o cadastro e marco a data e encaminho o convite para a outra pessoa, que na maioria das vezes é marido, esposa ou pai, ou irmãos, enfim, situações familiares, filhos... E encaminho o convite para a pessoa, e esta entrega, ela própria [...] eu coloco bem destacado que não é necessário trazer advogado, que é uma conversa, um encontro para um diálogo, um possível diálogo e para um possível acordo familiar, enfim alguma coisa desse tipo, data e horário (E02).

Questionada se existem pessoas que se negam a participar dessas sessões, a entrevistada disse que é difícil ter uma pessoa que diz que não quer conversa.

[...] quando eu explico como é a mediação familiar, como funciona... [...] Porque, às vezes, a pessoa tem um fio lá que pode ser que conversando voltem, às vezes, até a conviver juntos. Ou às vezes não, é melhor assim mesmo, eu entendo que é melhor conversar e tentar entrar em um acordo [...] (E02).

Essa iniciativa do diálogo reflete diretamente na realização de um bom acordo na sessão de mediação. Mas, em muitas vezes, as pessoas chegam inflexíveis, carregando um sentimento de rancor, conforme a entrevistada exemplificou:

[...] Às vezes, vem a princípio assim: “Eu quero que ele pague isso e aquilo”. A gente vai conversando e fala em mediação... a pessoa muda até aqui o modo de ver as coisas. E na mediação, então, muito mais, porque expande a reflexão das coisas e eles falam mais... Porque na mediação, a maioria são eles que falam. O principal é eles falarem, a gente vai perguntando (E02).

Isso é feito para eles chegarem a uma conclusão por conta própria, o que possibilita a resolução do conflito na órbita social e demonstra a utilização do método autocompositivo, cujo conceito foi visto no capítulo 2.

Como asseverou a entrevistada, para ser atendido pela Casa da Cidadania, é preciso preencher alguns requisitos e ter uma renda familiar de até três salários mínimos:

[...] vem a pessoa, eu identifico, por exemplo, qualquer situação que seja atendida pela Casa da Cidadania, eu preciso de toda uma série de documentação [...] depende também do tipo de ação que a pessoa vai entrar ou do que vai ser atendida, de que forma vai ser atendida, preciso o principal: são os documentos pessoais, RG e CPF, comprovante de residência, os de renda de toda a família; tem que morar em Orleans, e tem que ter a renda de toda a composição familiar [...] Então, eu peço o comprovante de renda; se tem folha de pagamento, traz a última folha de pagamento, mas a gente atende muita gente informal, muita gente autônoma. Então, o que eu faço, eu tenho um modelo de declaração de trabalhador autônomo, que a pessoa vai no cartório, ali está especificada a lei, eu coloquei que a pessoa pode ser responsabilizada por qualquer informação incorreta, porque sabe que as pessoas querem advogado de graça e querem tentar engabelar de alguma forma. Então, eu peço tudo isso e eu já vou, na entrevista mesmo, notando como é que a pessoa vai, se está mentindo, eu tento fazer essa observação também, peço de todos da família, se não tem carteira de trabalho, peço tudo declaração, tudo assinado por eles para eu ter tudo depois [...] (E02).

Essas restrições impostas são necessárias ao bom desenvolvimento da finalidade do Programa Casa da Cidadania que é atender os que realmente necessitam, os hipossuficientes, não podendo serem tidas como obstáculos ao acesso à justiça. A entrevistada complementou que também é verificado se a pessoa possui bens:

[...] às vezes tem uma renda que cabe aqui, mas tem uma casa [...] Às vezes, em uma separação, tem uma casa que tem um valor mais alto, às vezes, tem carro, um carro que está pago, que não tem dívidas [...] A renda cabe, mas eles têm bens. E se for, por exemplo, uma separação que vai ter divisão de bens, já não cabe mais. O que eu estou fazendo agora, que foi uma solicitação do juiz, é fazer uma declaração do porque eu não estou encaminhando essa pessoa para o serviço da Casa da Cidadania [...] Porque o que estava acontecendo: a pessoa vinha aqui, eu falava que a renda não cabia, ia lá no fórum a pessoa: “Eu vim aqui para pedir um advogado, fui na Casa da Cidadania, mas não me deram e não sei o quê”. Falam que é outro motivo ou não sei que falam [...] Eu já tenho documentado e a pessoa também leva. Lá no fórum o que eles estão fazendo: “Então você tem que apresentar uma declaração de por que não está sendo atendido”. Está funcionando [...] Então, evita esse tipo de coisa e está mais tranquilo para nós trabalharmos também... nós e o pessoal do fórum.... Então, essa declaração ela está sendo bem útil (E02).

Esse procedimento também ajuda para que a classe dos advogados não seja prejudicada. Para a entrevistada:

Não é isso também que a gente quer de forma alguma, por isso eu tento ter uma atenção muito especial na questão de renda, de colher da pessoa tudo que é informação, porque o que seria o ideal a fazer: eu poder ter um carro à disposição e fazer visita. Assim, eu conseguiria visualizar e saber [...] E lá na casa da pessoa é muito mais difícil ela conseguir mentir. Então, seria o ideal, mas pelas condições que nós temos... Eu fazendo a entrevista, eu tento pegar tudo que é possível [...] Um desafio meu é esse: de ser justa com a pessoa que está vindo buscar... E de ser justa com os advogados [...] Porque a procura é grande (E02).

Nessa triagem, a assistente social identifica que muitos dos cidadãos que procuram a Casa da Cidadania não preenchem os requisitos e não podem ser atendidos; que muitas das pessoas que procuram possuem condições financeiras para contratar um advogado.

A entrevistada ainda expôs mais uma situação que acontece:

A pessoa vem e a renda não cabe, mas é uma situação de separação, envolve filhos e tal. Então, o que acontece: eu marco mediação, explico para a pessoa: “A gente pode fazer mediação... só que a gente não vai poder homologar esse acordo de vocês. A gente vai fazer o relatório, vai colocar o que vocês... Se vocês decidirem fazer algum acordo, vai ser colocado tudo, só que não vai ter validade judicial. Vocês podem pegar esse acordo e levar em um advogado para que ele possa fazer o encaminhamento para a homologação”. Porque a renda não cabe, por causa disso e aquilo [...] A questão da renda, sim, é um detalhe que a gente não pode atender, mas atender as pessoas e procurar proporcionar para elas um diálogo [...] (E02).

Em que pese o acordo não poder ser homologado judicialmente pelo encaminhamento da Casa da Cidadania, os cidadãos têm a oportunidade de ter um diálogo entre si e resolver seu conflito na órbita social, se utilizando do método autocompositivo. A função da assistente social é, basicamente, realizar essa triagem, conduzir as mediações e acompanhar os estagiários de Direito. A entrevistada expôs que há uma troca intensa de experiências entre ela, os estagiários e professores:

[...] acompanhar os estagiários, porque é uma troca de experiências aqui dentro, tanto nós com eles, eles trazendo coisas para nós, a gente acaba aprendendo muita coisa sempre com eles, e é uma troca de experiência, então, às vezes, eles vêm aqui, os estagiários... Eles atendem lá, eles vêm trocar uma ideia comigo da situação [...] Às vezes, vem trocar uma ideia, às vezes, vê um lado mais humano, porque, como assistente social, eu sou um pouco mais humana (E02).

Essa troca de experiências reflete na formação profissional desses acadêmicos, que têm a oportunidade de vivenciar a prática durante a graduação de uma forma mais humana e também com um caráter assistencialista. Isso gera mudanças no próprio campo jurídico com a entrada no futuro de profissionais com uma visão de mundo diferente da tradicional.

Sobre a quantidade de pessoas que a assistente social atende por mês, a entrevistada passou o número de atendimentos de alguns meses do ano de 2016: “*Fevereiro: 201, março: 264, abril: 155, 123 em junho, 214 agora em julho [...]*” (E02). Esse é o número das pessoas que chegam para fazer a triagem, mas “*por exemplo, em julho, 214 atendimentos, que, às vezes, vem aqui para informação; ligo para tal lugar*”, assim desse total “*23 foram encaminhamentos para a Casa da Cidadania*” (E02).

Assim, muitos cidadãos procuram a Casa da Cidadania atrás de informação. A assistente social faz muitos direcionamentos para os órgãos públicos competentes; e muitos vão apenas para conversar, em busca de alguém que os escute. Nesse sentido, a Casa da Cidadania também figura como um Programa de amparo aos hipossuficientes, desprovidos de informação e com um reduzido capital simbólico que os deixam a mercê dos grupos dominantes, onde podem ter um direcionamento para a solução dos seus problemas.

Questionada se existe algum regulamento que estabelece quais os assuntos que podem ser tratados na Casa da Cidadania, a entrevistada respondeu que não tem regulamentado, mas que precisa ser feito, pois “*têm algumas ações que nós não realizamos: inventário, trabalhista, de processos de aposentadoria, questões relacionadas ao INSS*” (E02) e a maioria dos casos atendidos são questões familiares. Assim, uma questão a ser aperfeiçoada é a elaboração de um regulamento sobre o funcionamento da Casa da Cidadania de Orleans, que defina as normas a serem seguidas:

Essa questão documentada [...] eu sinto muita falta, até para colocar para as pessoas [...] Nas declarações de autônomo, por exemplo, uso as leis que tem. No cadastro que a pessoa assina tem algumas colocações que a pessoa pode ler [...] Mas a questão de renda... se eu pudesse mostrar para a pessoa: “Está aqui!” Porque as pessoas, às vezes, vêm querendo e acham que é injusto que

eu estou colocando que não dá para atender; e com o embasamento formalizado... (E02).

A prestação dos serviços pela Casa da Cidadania é realizada, atualmente, de acordo com as orientações da coordenação, por essa razão seria de grande valia desenvolver um regulamento formalizado que pudesse ser apresentado à população.

Feitas essas primeiras considerações sobre o funcionamento da Casa da Cidadania de Orleans, será exposta a partir de agora uma análise sobre os atendimentos realizados no ano de 2015, com o intuito de mostrar a extensão do Programa. Nesse sentido, a Tabela 1 está a quantidade de atendimentos separados pelo tipo, realizados entre janeiro e dezembro do ano de dois mil e quinze, na Casa da Cidadania de Orleans:

Tabela 1 - Atendimentos da Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015.

	Atendimentos no processo de Triagem	Assistência Jurídica	Mediações familiares	Transação Penal
Janeiro	59	05	01	0
Fevereiro	165	43	0	0
Março	160	72	24	0
Abril	107	36	12	01
Mai	93	39	16	02
Junho	120	49	15	0
Julho	85	33	5	0
Agosto	115	55	8	03
Setembro	71	41	15	02
Outubro	110	42	5	0
Novembro	86	39	6	0
Dezembro	74	17	3	0
Total	1.245	471	110	08

Fonte: Elaborada pela autora.³⁵

³⁵Dados coletados por ocasião das primeiras inserções na pesquisa de campo: Os dados foram obtidos diretamente com a assistente social da Casa da Cidadania do Município de Orleans, responsável pelo primeiro atendimento das pessoas que procuram a Casa e direcionamento ao setor competente.

Pelo número considerável de atendimentos, é possível perceber a responsabilidade desse Programa do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, especialmente, no Município de Orleans. No que se refere às mediações familiares, foi coletada, juntamente com a assistente social da Casa, uma amostra de 77 procedimentos realizados no ano de 2015, nos quais foram analisados os tipos de conflitos, a quantidade de cada um e os resultados obtidos após as sessões de mediação. O resultado dessa análise segue abaixo.

Na Tabela 2 consta os tipos de conflitos levados à Casa da Cidadania, quais sejam: dissolução de união estável, cuidados com idosos, divórcio, regulamentação e modificação de visitas, regulamentação e modificação de guarda e alimentos, e a quantidade de cada um deles.

Tabela 2 - Mediações realizadas pela Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015, separadas por tipo e quantidade.

MEDIAÇÕES / 2015	
TIPOS	QUANTIDADE
Dissolução de união estável	49
Cuidados com idosos	4
Divórcio	11
Regulamentação e modificação de visitas	4
Regulamentação e modificação de guarda	7
Alimentos	2
TOTAL	77

Fonte: Elaborada pela autora.³⁶

A Tabela 3 estão os resultados das sessões de mediação, os quais foram divididos em quatro finais possíveis: acordo, sem acordo, uma das partes não compareceu e as duas partes não compareceram, e a respectiva quantidade de cada um deles.

³⁶Dados coletados por ocasião da 1ª inserção na pesquisa de campo ocorrida em fevereiro de 2016.

Tabela 3 - Mediações realizadas pela Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015, separadas pelo resultado da sessão e quantidade.

MEDIAÇÕES / 2015

RESULTADO	QUANTIDADE
Acordos	49
Sem acordo	5
Uma das partes não compareceu	11
As duas partes não compareceram	12
TOTAL	77

Fonte: Elaborada pela autora.³⁷

Por fim, foi realizada a junção das duas tabelas anteriores no sentido de verificar os resultados das sessões de mediação em cada um dos tipos de conflitos levados à Casa da Cidadania, conforme segue na Tabela 4.

Tabela 4 - Mediações realizadas pela Casa da Cidadania de Orleans, durante o ano de 2015, separadas por tipo e resultado.

MEDIAÇÕES / 2015

TIPOS	RESULTADOS				TOTAL
	Acordos	Sem Acordo	Uma das partes não compareceu	As duas partes não compareceram	
Dissolução de união estável	25	3	11	10	49
Cuidados com idosos	3	1	0	0	4
Divórcio	9	0	0	2	11
Regulamentação e modificação de visitas	4	0	0	0	4
Regulamentação e modificação de guarda	6	1	0	0	7
Alimentos	2	0	0	0	2
TOTAL	49	5	11	12	

Fonte: Elaborada pela autora.³⁸

³⁷ Dados coletados por ocasião da 1ª inserção na pesquisa de campo ocorrida em fevereiro de 2016.

³⁸ Dados coletados por ocasião da 1ª inserção na pesquisa de campo ocorrida em fevereiro de 2016.

A partir do exposto é possível perceber um resultado prévio positivo das mediações realizadas em 2015, posto que das 77 sessões analisadas, 49 (quarenta e nove) restaram exitosas, devendo-se considerar também que em onze situações uma das partes não compareceu e em 12 (doze) oportunidades as duas partes não compareceram. Ou seja, apenas cinco mediações restaram inexitas. De outro norte, um dos objetivos deste trabalho é esclarecer se a realização desses acordos nas sessões de mediação gerou uma satisfação pessoal positiva para os envolvidos, o que será constatado no capítulo seguinte nos oito casos analisados nesta pesquisa pela aplicação de questionários.

Antes disso, a primeira parte do questionário foi elaborada com o intuito de identificar o perfil dos cidadãos que procuraram a Casa da Cidadania e as informações abaixo demonstram os resultados obtidos com relação aos cidadãos que participaram da pesquisa.

A primeira pergunta serviu para identificar a idade daqueles que procuraram a Casa da Cidadania de Orleans. Dos oito participantes da aplicação do questionário, três pessoas tinham de 18 a 30 anos de idade; outras três possuíam entre 31 e 40 anos de idade; uma pessoa possuía entre 40 e 50 anos de idade; e também uma tinha mais de 50 anos. O segundo questionamento apontou o sexo desses cidadãos. Das oito pessoas entrevistadas, sete eram mulheres e apenas um era homem.

A próxima pergunta questionou o nível de escolaridade desses cidadãos. Conforme os dados obtidos, verificou-se que o nível de escolaridade dos cidadãos é baixo, demonstrando o capital cultural reduzido destes: do total de participantes, três possuíam o ensino fundamental incompleto, sendo que desse total uma das participantes confessou nunca ter ido à escola; outras três pessoas possuíam o ensino fundamental completo; uma possuía o ensino médio incompleto e uma possuía o ensino superior completo.

Como foi visto no item 2.2.2 da presente dissertação, Marshall (1967, p. 75) já dizia que “o bom funcionamento de uma sociedade depende da educação de seus membros”. Essa afirmação ainda é muito válida para a atualidade, pois melhorias na educação básica da população trariam mudanças significativas no quadro de desigualdades sociais existentes na sociedade atual e, conseqüentemente, na demanda do acesso à justiça.

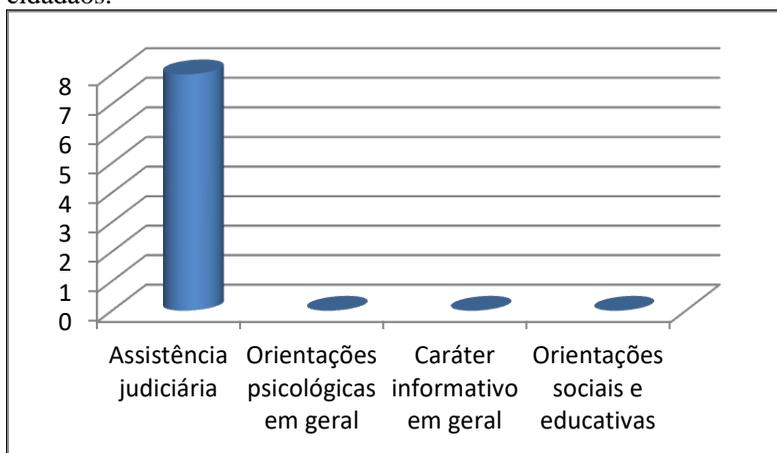
A última pergunta para identificar o perfil desses cidadãos, trouxe a renda salarial mensal familiar. Lembrando que a Casa da Cidadania de Orleans só pode prestar os serviços de assistência judiciária os cidadãos que comprovem possuir uma renda mensal familiar de até três salários mínimos.

Assim, das pessoas entrevistadas três declararam ter uma renda familiar mensal de um salário mínimo; quatro declararam ter de dois salários mínimos; e uma declarou uma renda familiar mensal de três salários mínimos. Com esses dados, foi possível constatar, também, o reduzido capital econômico desses cidadãos.

Definido o perfil dos cidadãos que necessitaram dos serviços da Casa da Cidadania, cabe expor as demais informações obtidas pela aplicação do questionário no que se refere ao tipo de ajuda que esses cidadãos visavam e se os serviços prestados pela Casa da Cidadania atenderam aos seus objetivos. Os gráficos abaixo demonstram os resultados obtidos com relação aos cidadãos que participaram da pesquisa.

O gráfico 4 demonstra o tipo de atendimento recebido na Casa da Cidadania.

Figura 4 - Gráfico representando o tipo de atendimento recebido pelos cidadãos.

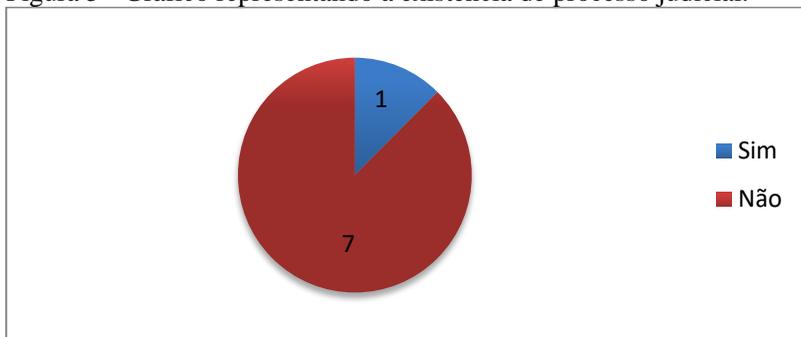


Fonte: Elaborada pela autora.

Assim, das pessoas que responderam ao questionário, todas procuraram a assistência judiciária na Casa da Cidadania para resolver os seus conflitos. A porcentagem se justifica pelo fato de que essas pessoas foram escolhidas pela ficha de serviço de atendimento sociojurídico, ou seja, foram pessoas que participaram de sessões de mediação e, conseqüentemente, tinham um problema jurídico a ser resolvido.

O segundo questionamento foi se, após procurar a assistência judiciária, foi necessário ingressar com uma demanda judicial para resolver a questão, sendo que o resultado obtido está representado pelo gráfico abaixo.

Figura 5 - Gráfico representando a existência de processo judicial.

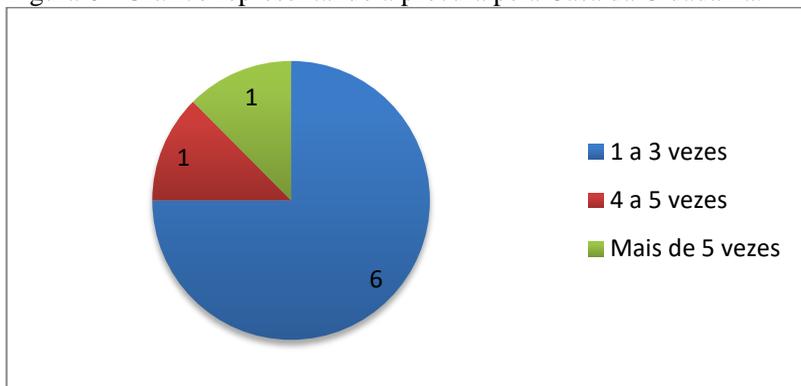


Fonte: Elaborada pela autora.

Das pessoas entrevistadas, apenas uma respondeu que foi necessário ingressar com uma demanda judicial para conseguir resolver seu problema e as outras sete responderam que não foi necessário, tendo o conflito sido resolvido na própria Casa da Cidadania.

Também foi perguntado aos entrevistados o número de vezes que eles procuraram a Casa da Cidadania. A pergunta foi no sentido de saber quantas vezes o cidadão procurou os serviços da Casa da Cidadania ao todo, diante de um ou mais conflitos e também referente ao número de vezes para solucionar apenas um conflito, sendo que o resultado está exposto no gráfico a seguir.

Figura 6 - Gráfico representando a procura pela Casa da Cidadania.

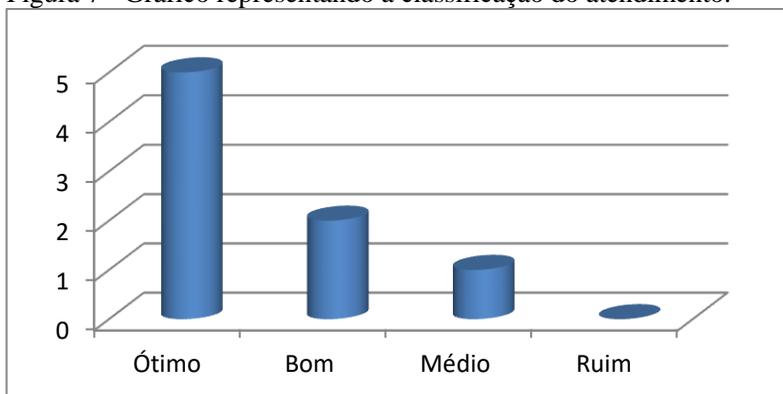


Fonte: Elaborada pela autora.

O resultado demonstrou que seis dos entrevistados estiveram na Casa da Cidadania de uma a três vezes, um esteve entre quatro e cinco vezes e um esteve mais de cinco vezes. A grande maioria respondeu que independentemente do número de vezes que precisaram ir à Casa da Cidadania, o procedimento teve um andamento célere.

Com o intuito de esclarecer se o acesso à justiça é facilitado pela Casa da Cidadania de Orleans, questionou-se aos cidadãos que procuraram o Programa como eles classificam o atendimento realizado pelos funcionários e estagiários.

Figura 7 - Gráfico representando a classificação do atendimento.

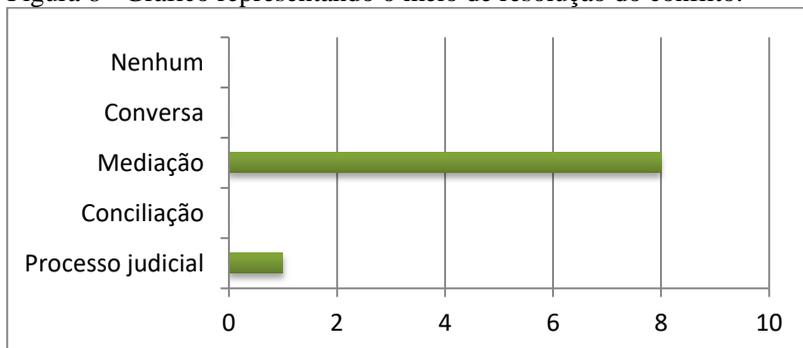


Fonte: Elaborada pela autora.

De uma maneira geral, o grau de satisfação dos cidadãos com o atendimento realizado pela Casa da Cidadania de Orleans foi positivo: cinco pessoas o classificaram como ótimo, duas o classificaram como bom, uma o classificou como médio e ninguém o classificou como ruim.

O próximo questionamento foi quanto ao meio utilizado para a resolução do conflito. O resultado está no gráfico a seguir.

Figura 8 - Gráfico representando o meio de resolução do conflito.



Fonte: Elaborada pela autora.

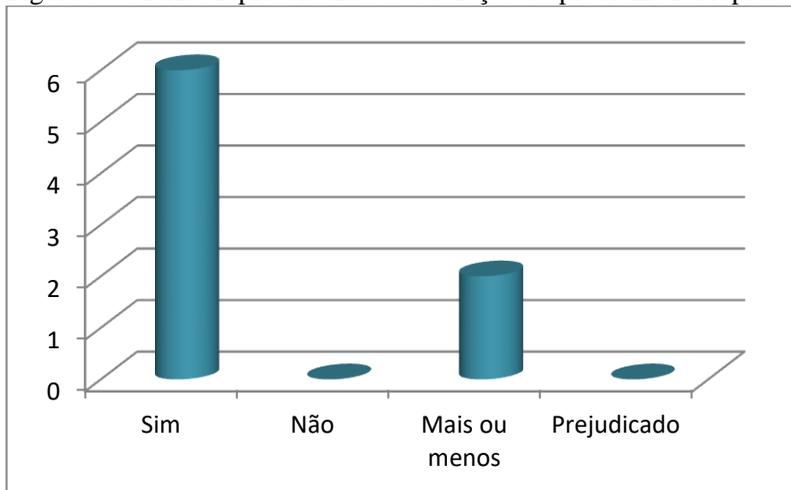
Todas as situações analisadas passaram pela mediação como meio de resolver o conflito apresentado, sendo que em um caso, além da mediação, a interessada precisou ingressar com a demanda judicial. Neste último evento, na mediação foi resolvida a dissolução da união estável e a pensão alimentícia do filho, no entanto, o pai da criança não cumpriu com o acordo referente à pensão e a mãe ingressou judicialmente com uma execução de alimentos.

Em entrevista realizada com a Coordenadora da Casa da Cidadania, esta explicou que algumas situações vão direto para o setor jurídico da Casa da Cidadania, como as ações de execução de alimentos e as ações de medicamentos contra o Estado, as quais não passam por sessões de mediação (E01).

Desses eventos em que foram realizadas as mediações, a questão chave é se o acordo realizado trouxe uma satisfação pessoal aos requerentes. Pela aplicação do questionário foi possível perceber que nem todos os acordos foram benéficos aos requerentes.

Ainda sobre a facilitação do acesso à justiça, foi perguntado aos cidadãos se foi rápida a solução dos seus problemas. O resultado obtido para esse questionamento foi positivo, senão vejamos:

Figura 9 - Gráfico representando se a solução do problema foi rápida.

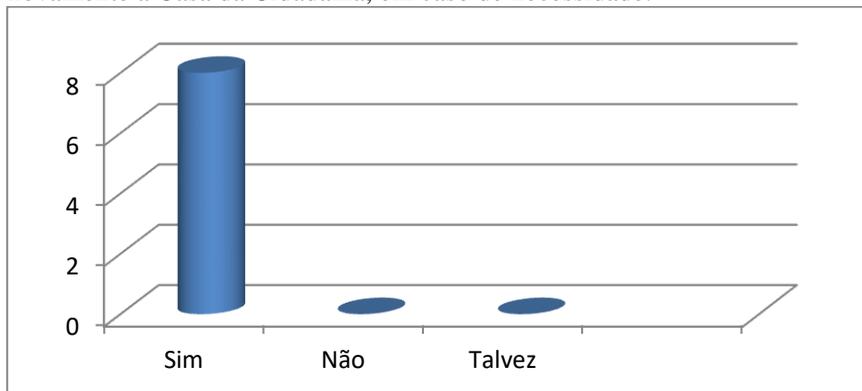


Fonte: Elaborada pela autora.

Pela análise do gráfico, para seis entrevistados a solução dos seus problemas foi rápida e para dois foi mais ou menos, sendo que ninguém respondeu que a solução do seu conflito não foi rápida.

Ademais, questionou-se aos cidadãos se, em caso de necessitar novamente dos serviços da Casa da Cidadania, eles procurariam o programa outra vez. O resultado segue abaixo.

Figura 10 - Gráfico representando se os cidadãos procurariam novamente a Casa da Cidadania, em caso de necessidade.



Fonte: Elaborada pela autora.

Para o questionamento supra, todos os oito entrevistados responderam que procurariam novamente a Casa da Cidadania, caso tivessem outro conflito a ser solucionado. Esse resultado mostra, num primeiro momento, que a atividade realizada pela Casa da Cidadania gera um resultado positivo às vistas da população.

Foi possível perceber que os obstáculos ao acesso à justiça expostos na teoria coincidem com os que foram vistos na prática. Percebeu-se que em que pese existirem obstáculos econômicos, sociais, culturais e territoriais, muitos hipossuficientes tiveram acesso ao trabalho desenvolvido pela Casa da Cidadania e, conseqüentemente, o acesso à justiça. Os que não puderam ter esse acesso foi em decorrência do não preenchimento de alguns requisitos como a renda máxima permitida, o que se justifica pelo objetivo de amparar os que realmente necessitam.

Além disso, constatou-se que, na grande maioria dos casos, a procura não é em decorrência de um problema jurídico. A insuficiência de capital dos cidadãos que procuraram a Casa da Cidadania demonstrou a falta de informação e de capital cultural desses indivíduos. A Casa da Cidadania, como programa de amparo aos hipossuficientes, ajuda o Estado neste trabalho de assistencialismo e direcionamento ao órgão competente para a solução dos problemas que chegam até ela. Com os dados obtidos até aqui, resta claro que o programa Casa da Cidadania concretiza a aproximação dos hipossuficientes ao Judiciário. Ademais, é preciso esclarecer se esse acesso à justiça alcança a resolução do conflito na órbita social.

4 MECANISMOS DE EFETIVIDADE NA ATIVIDADE PRESTADA PELA CASA DA CIDADANIA

Esse capítulo pretende expor o alcance dos segundo e terceiro objetivos específicos deste estudo iniciando pela pesquisa dos mecanismos de efetividade que podem influenciar no desenvolvimento da atividade desenvolvida pela Casa da Cidadania, trazendo, para tanto, a influência do capital e do *habitus* na resolução de conflitos por meios alternativos existentes na realidade social estudada, tendo como base a Teoria dos Campos de Pierre Bourdieu.

4.1 SATISFAÇÃO PESSOAL DOS CIDADÃOS

Um das faces da influência do capital e do *habitus* na atividade prestada pela Casa da Cidadania está na satisfação pessoal dos cidadãos que a procuraram para solucionar seus conflitos. Em algumas situações, em que pese ter sido realizado um acordo na mediação, pode ser que, no íntimo, alguma das partes não se sentiu resolvida. Por meio da aplicação do questionário, buscou-se identificar esse sentimento por parte dos requerentes.

Uma das entrevistadas, quando questionada se a mediação lhe trouxe uma satisfação pessoal, respondeu que não se sentiu satisfeita, porque não achou o acordo justo, uma vez que não ficou com a casa e, até o momento, vive de aluguel. Conforme expôs a entrevistada, esta ficou com uma parte dos bens móveis da casa e o ex-marido ficou com a casa, o carro e a moto (E05).

Na identificação do perfil dessa entrevistada, esta respondeu que possui o ensino fundamental incompleto, afirmando, inclusive, que nunca foi à escola e possui uma renda salarial mensal de um salário mínimo. Dados como este revelam o reduzido capital econômico da entrevistada, mas, mais ainda o reduzido capital intelectual e cultural que influenciou diretamente no seu comportamento na sessão de mediação. Apesar de não ter condições financeiras de se manter, aceitou um acordo em que não ficou nem com a casa e nem com o carro ou a moto. Informalmente, a entrevistada disse que vai para o trabalho e volta para sua casa a pé, levando cerca de uma hora cada trecho, pois não tem condições de pagar um ônibus.

Por meio desse contato, foi possível perceber que essa cidadã se encontra numa situação de total desamparo e apesar de ter conseguido a

homologação judicial do acordo, não foi resolvido o seu conflito na órbita social.

Essa situação foi exteriorizada durante uma das entrevistas com os profissionais atuantes na Casa da Cidadania, em que a própria entrevistada disse que em alguns casos o acordo não é uma boa opção, *in verbis*:

Às vezes a gente vê a disparidade de poder de uma pessoa e outra [...] muito grande. Uma pessoa não consegue ter opinião diante da outra, se sente acuada. Então, a gente tem que estar atenta a todos os tipos de reação e comportamento daquelas pessoas que estão ali. Então, eu já notei algumas vezes uma pessoa muito depressiva [...] não consegue impor as suas condições. E o outro tem muito poder. Então, a disparidade é muito grande. Não vejo justiça em estar deixando aquilo acontecer... Um acordo que é só de uma parte. Que uma parte está conseguindo impor e a outra só está aceitando. "Peráí, tem alguma coisa errada." Eu mesma coloco que é mais interessante para as partes estarem cada um com seu advogado, que vem a defesa de cada um [...] Em uma situação assim é mais justo com as pessoas (E02).

Como se vê, são situações delicadas que requerem uma atenção especial. Em casos como esse, verificada a posição de inferioridade da parte no campo social, cabe aos profissionais atuantes interferirem para que se alcance uma ordem social justa. No entanto, nem sempre isso é possível, como ocorreu no caso citado acima.

Outra entrevistada, após receber o mesmo questionamento, disse que a sessão de mediação gerou uma satisfação pessoal para ela. Segundo a entrevistada, foi bom porque ali resolveram unir a família. No caso dela, avó, mãe e neta estavam em conflito sobre os cuidados da neta e não conseguiam se entender. Na mediação, com a ajuda dos profissionais da Casa da Cidadania, conseguiram manter um diálogo e expor os pontos de cada uma, chegando a um consenso que resultou no acordo (E06).

Nesse caso, a identificação do perfil da entrevistada demonstra uma melhora do seu capital cultural, uma vez que completou o ensino fundamental e possui uma renda familiar de três salários mínimos mensais. É claro que apenas essas informações não são suficientes para

definir a posição que esse indivíduo ocupa dentro do campo social, mas dá uma diretriz para o fundamento da satisfação pessoal na resolução do conflito, pela possibilidade de se dialogar e as partes chegarem a um consenso em conjunto, sempre com o acompanhamento da equipe de profissionais.

Para o próximo entrevistado, a mediação também resultou em uma satisfação do seu íntimo pessoal. Segundo suas afirmações, ele e a mãe de seu filho chegaram a um acordo sobre a guarda do menor, em 2015, sendo que o pacto segue sendo cumprido (E07). Na mediação, as partes decidiram que a guarda do filho ficaria com o pai.

Sobre o perfil desse entrevistado, este é do sexo masculino, entre dezoito e trinta anos de idade, com o ensino fundamental completo e renda salarial mensal de dois salários mínimos. Cabe destacar que esses cidadãos que procuraram a Casa da Cidadania estão inseridos no campo social em uma posição hierárquica inferior e, em que pese serem o lado mais fraco e terem menos força nas lutas entre as diferentes classes, ainda é possível garantir que alcancem seus direitos e consigam resolver seus conflitos, gerando a pacificação social.

Para outra entrevistada, o acordo realizado na mediação foi positivo no início, no ano de 2015, contudo, com o passar do tempo, os irmãos da requerente passaram a descumprir aos poucos o pacto até que a situação retornou ao seu estado anterior (E08, 2016). Na identificação do perfil dessa entrevistada, esta respondeu ter entre 31 e 40 anos de idade, ter o ensino médio incompleto e auferir uma renda salarial mensal de um salário mínimo. O desfecho desse caso também demonstra o reduzido capital simbólico das partes que participaram do acordo e deixaram de cumpri-lo com o decorrer do tempo.

Em situações como essa, verifica-se que a inexistência de punição àqueles que descumprem o acordo, gera certo descaso para esses agentes sociais que o fazem. Sabendo que nada lhes ocorrerá, a depender do *habitus* e do acúmulo de capital dos indivíduos, estes simplesmente rompem unilateralmente o pacto.

Em outra entrevista, a cidadã informou que a mediação lhe trouxe uma satisfação pessoal em termos, pois para conseguir o acordo, teve que ceder mais do que queria e, ainda, depois do acordo, a parte contrária, que era o pai do seu filho, não cumpriu com o pagamento da pensão alimentícia da criança (E09).

A entrevistada demonstrou ter um capital simbólico satisfatório, visto que possui o ensino superior completo e auferir uma renda de dois salários mínimos mensais e, em que pese ter cedido mais no acordo,

demonstrou que o seu desejo íntimo era resolver o conflito da melhor forma, ou seja, sem litígio. Contudo, o acordo não foi totalmente cumprido pela parte contrária. Em eventos como esse, como já dito, constata-se que é a falta de uma punição mais severa que contribui para o descumprimento do acordo por uma das partes, como ocorreu no caso anteriormente citado. É preciso, assim, da autoridade que seja capaz de impor coativamente a obediência aos comandos jurídicos, ou seja, o Poder Judiciário.

Para a entrevistada seguinte, a mediação teve um resultado positivo para o seu íntimo, pois resolveu a questão da pensão alimentícia dos seus filhos no ano de 2015 e o acordo segue sendo cumprido (E10). Essa cidadã, pela análise do seu perfil, possui um baixo capital simbólico, uma vez que possui o ensino fundamental incompleto e sua família de quatro integrantes, auferem uma renda mensal de dois salários mínimos. Por esse exemplo é possível concluir que o baixo capital simbólico nem sempre é motivo de um mau acordo ou do descumprimento de um bom acordo.

Sobre a sua satisfação com a mediação, outra entrevistada respondeu que na mediação foi feito um acordo sobre a pensão alimentícia de suas filhas, mas não lhe trouxe satisfação em razão do baixo valor e porque não foi resolvida a questão da partilha da casa em que vive (E11). O perfil dessa entrevistada demonstra um baixo capital simbólico: possui o ensino fundamental incompleto e uma renda familiar de um salário mínimo mensal. Pelo contato mantido com a entrevistada, percebeu-se a dificuldade de se manter um diálogo para compreender o conflito e direcionar para uma solução, fato que também pode ter ocorrido durante a sessão de mediação.

Constatou-se que muitos dos entrevistados não conseguiam se expressar e isso influi diretamente na realização de um acordo que satisfaça o íntimo pessoal desses cidadãos, razão pela qual se mostra indispensável a presença de uma equipe multidisciplinar de profissionais na realização das sessões de mediação para ajudar essas pessoas a se manifestarem de uma forma sincera para que juntos encontrem a melhor saída para o conflito.

Na última entrevista sobre esse ponto, a cidadã respondeu que o acordo realizado em sessão de mediação lhe gerou uma satisfação pessoal, uma vez que pode dialogar com o seu ex-marido e resolveram o divórcio do casal e definiram a pensão alimentícia dos filhos (E12). Essa cidadã possui o ensino fundamental incompleto e uma renda familiar mensal de

dois salários mínimos, identificando um reduzido capital simbólico como a maioria dos cidadãos que procuram a Casa da Cidadania.

Essas foram as informações obtidas com os cidadãos que utilizaram os serviços da Casa da Cidadania. A partir de agora será vista outra face da influência do capital e do *habitus* na atividade prestada pela Casa da Cidadania.

4.2 AS PRÁTICAS DE DOMINAÇÃO EXISTENTES ENTRE OS CAMPOS

Como já dito, a prestação de serviços ofertada pela Casa da Cidadania tem como objetivo primordial a facilitação do acesso à justiça com vistas à concretização de direitos, mas, diante de diferentes modos de agir, revela as tensões e conflitos no campo jurídico, frente a práticas e convicções de manutenção das relações de poder.

Um exemplo disso é o de que, apesar de existir a orientação do Tribunal de Justiça de Santa Catarina para que todas as Casas da Cidadania disponham de uma equipe multidisciplinar de profissionais, essa medida é aplicada em poucas unidades do Estado. Existem unidades da Casa da Cidadania que, além de não possuir a equipe multidisciplinar de profissionais, não realiza sessões de mediação ou de conciliação, ingressando diretamente com a demanda judicial. Contudo, como o *locus* do presente estudo é a unidade da Casa da Cidadania de Orleans, foi analisado somente este caso.

Nesse sentido, pode ser citada a participação do profissional de psicologia na Casa da Cidadania de Orleans. Conforme expôs a assistente social em entrevista, sobre o psicólogo:

[...] antes era feito esse encaminhamento para ele, para a psicologia, porque tinha todos os dias uma psicóloga. Todos os dias. E como agora reduziu a carga horária do psicólogo, este atende um período, em dois dias, meio período cada dia [...] ele faz as transações penais [...] Às vezes, ele participa de mediação, se é possível... Depende da situação [...] (E02, 2016).

A entrevistada comentou que era muito bom quando tinha a participação do psicólogo em todas as sessões de mediação: “*tinha mais procura ainda, porque sabiam que tinha psicologia e vinham procurar;*

e o tempo vai passando e as pessoas vão sabendo que não tem mais” (E02, 2016).

A iniciativa da IES em diminuir a carga horária do psicólogo na Casa da Cidadania demonstra uma tensão existente dentro do campo acadêmico, configurando uma relação de poder, conforme expõe Bourdieu em sua teoria (p. 77/78). No caso, diante de uma necessidade, o curso de Psicologia foi priorizado em detrimento do atendimento na Casa da Cidadania.

Pelos dados obtidos em entrevista, foi possível perceber a importância e a diferença para melhor da presença do psicólogo nas sessões de mediação. Assim como o profissional da assistência social, o psicólogo possui um lado mais humano que ajuda no diálogo entre as partes, a fim de que ambas cheguem a um consenso em conjunto, interferindo diretamente na resolução do conflito na órbita social.

De outro norte, a figura do advogado também tem influência no resultado das sessões de mediação realizadas na Casa da Cidadania. Sobre o assunto, uma das profissionais da Casa da Cidadania exteriorizou essa situação em entrevista:

Sabe quando é muito difícil? Quando vem advogado. Tu já pode ter certeza que não tem acordo. Até nos TC's, quando é ação privada que eles podem renunciar. O advogado chega e na hora que a gente abre a porta e chama, ele já diz: “Doutora, não tem acordo”. Ele diz: “Ó, o meu cliente nem vai abrir a boca”. Quer litígio. E tu diz para o advogado que se ele quiser assistir a mediação ele pode, mas ele não pode falar. Ele não aceita (E01, 2016).

Pelo exposto, fica clara a resistência à nova tendência de meios alternativos de resolução de conflitos e a preferência pela judicialização das demandas por uma parcela dos agentes sociais do campo jurídico, fortalecendo as práticas de dominação, onde vence o mais forte, o qual é definido pelo *habitus* e pelo acúmulo de capital.

O campo jurídico impõe barreiras de acessibilidade, contribuindo para uma fragmentação social entre os agentes sociais que estão fora do campo e os profissionais que habitam o campo. Assim, o cliente, por falta de conhecimento técnico jurídico, deixa de se manifestar na sessão de mediação, conforme orientação de seu advogado, perdendo a chance de encontrar uma solução para o seu conflito consensualmente.

Assim, essa acepção jurídica é a grande manipuladora do campo jurídico, em razão do poder simbólico que deriva de suas práticas de dominação, o que gera uma militância por parte de alguns agentes sociais, fazendo-os crer que a judiciliazação é o único caminho.

Ademais, não se deseja retirar do Estado a responsabilidade pela prestação jurisdicional. Em verdade, o propósito é trazer reflexões sobre a acessibilidade jurídica social em nosso país, a fim de encontrar alternativas viáveis de resolução de conflitos como forma de inclusão social. Isso porque a precariedade na prestação jurisdicional pelo Estado provém da alienação da sua atribuição ao arbítrio do campo jurídico, que quer para si o poder de dizer o Direito. Esse poder de dizer o que está certo e o que está errado é a confirmação do *habitus* estruturante do campo.

Assim, o funcionamento da praxe informal das Casas da Cidadania não é homogêneo e, por vezes, mostra-se influenciado pela contaminação de categorias, lógicas e resoluções estranhas ao primado do Direito e ao campo da cidadania, transformando o campo jurídico numa arena.

Diante das tensões e dificuldades apresentadas, questionou-se aos profissionais da Casa da Cidadania, em entrevista, sobre as melhorias que podem ser implementadas nessa unidade do programa. A primeira entrevistada respondeu:

Que a gente precisa melhorar, precisa. A capacitação dos profissionais é muito importante. Então uma vez por ano a gente faz. O Tribunal convoca, pelas despesas por ele, todas as Casas da Cidadania, todos que trabalham com mediação: Juizado de pequenas causas e Casas da Cidadania. É, então, temos que melhorar o atendimento, mas temos as dificuldades financeiras, porque é o Unibave que mantém e não cobre todos os gastos. Eu desenvolvi um projeto, a pedido do Doutor [...] (juiz de Direito), de capacitação de conselheiros tutelares e nós recebemos para desenvolver o projeto. Nós fizemos uma semana de curso intensivo com os conselheiros tutelares, mas já faz três anos e foi pago por aquele fundo que eles têm e com isso eu comprei o ar-condicionado da recepção, eu comprei uma televisãozinha. Então assim, se tivéssemos mais recursos, poderíamos trazer mais

profissionais: um psicólogo que pudesse ficar mais tempo; até uma melhor remuneração pelos professores, porque os professores ganham menos do que ficar na sala de aula, porque ganham hora-estágio, não é hora-aula. Eu conto com bastante apoio dos meus professores, mas tenho dificuldade para ter professor, porque tem que ter OAB e de preferência morar em Orleans. Porque o professor que mora em Criciúma e vem na segunda-feira aqui ser professor, mas tem uma audiência na quinta-feira, ele vai precisar sair de Criciúma só para isso. Alguém vai ter que fazer para ele e, às vezes, o colega pode, às vezes, não pode. Excepcionalmente é que a gente muda. Então é assim... Se a gente tivesse um maior respaldo financeiro por órgãos públicos, a gente poderia melhorar mais. Mas eu acho que pelo o que a gente tem feito, pelo trabalho que eu observo, pelas pesquisas que a gente faz, a Casa é muito bem vista na comunidade (E01, 2016).

Sobre o mesmo questionamento, a segunda entrevistada respondeu:

[...] se fosse idealizar essa questão de um carro para visitas, para minha questão seria assim muito importante [...] É muito válido até para outras questões, para observar, às vezes, outras situações que a pessoa não traz aqui, que lá eu poderia observar, enfim, uma questão social. Ou, às vezes, observar, enfim, muitas situações de abuso, às vezes a pessoa vem aqui e coloca, mas lá na casa é outra coisa que acontece. Enfim, um dos pontos seria esse (E02, 2016).

A entrevistada argumentou que com um carro à disposição da Casa da Cidadania, seria possível verificar a situação mais próxima da sua realidade. E, assim, poder trabalhar o conflito na sua raiz.

Outra sugestão da entrevistada para melhorias seriam os projetos sociais: *“a Casa da Cidadania como um setor social; fazer alguns projetos voltados à comunidade; usar esses estagiários, que têm uma experiência já bem legal, para estar lá; nós temos bairros que*

necessitam de projetos sociais, que são muito precários nesse sentido” (E02, 2016).

A Casa da Cidadania já pratica algumas ações sociais. Uma delas é a realização de palestras nas escolas pelos acadêmicos de Direito da Casa da Cidadania:

Nós temos um projeto na Casa de palestra nas escolas [...] os temas são diferentes, desde bullying até sexologia, conforme a faixa etária, Estatuto da Criança e do Adolescente, drogas e energéticos. Nós desenvolvemos oito ou nove temas e são 20 palestras anuais, as obrigatórias, todo mundo tem que fazer uma no nono semestre e uma no décimo, mas, além disso, a gente faz extras porque as escolas pedem [...] foi tudo iniciativa do Unibave, mas o antigo juiz titular daqui também é um grande responsável, porque ele prezava muito pela mediação, pela resolução alternativa de conflitos (E01, 2016).

Fazer esse contato direto com os jovens da comunidade, passar uma orientação e esclarecer dúvidas pode ajudar essas pessoas com obstáculos para ter o acesso à justiça, pois as pessoas que não têm problemas não vão procurar ajuda, mas se levar esses esclarecimentos para a comunidade, muito mais pessoas passarão a ter contato. Segundo a entrevistada: *“Tirar dúvidas lá (na comunidade), porque estão lá e não sabem, porque mesmo aqui, município pequeno, [...] as pessoas não sabem tudo que tem; porque, às vezes, é um idoso que está lá, que não sai muito de casa”* (E02, 2016). Tais ações refletem numa educação para a cidadania, cuja importância foi tratada anteriormente (p. 64-65).

Assim, seria interessante levar à comunidade esclarecimentos sobre direitos, sobre o acesso às informações, como são as palestras realizadas nas escolas sobre temas variados, as quais são importantes, mas não alcançam os idosos e mulheres, por exemplo. Segundo a entrevistada: *“Violência contra mulheres existe tanto, falta tanta informação [...] Eu tinha um “folderzinho” que ficava aqui, informando as situações que são legalmente constituídas como violência [...] Elas ficam lendo enquanto eu vou fazendo as coisas, eu noto.”* (E02, 2016). Muitas mulheres não têm conhecimento sobre os fatos que configuram a violência e levar essas informações diretamente na comunidade poderia ser uma motivação para as pessoas, no sentido de procurar os seus

direitos, diminuindo os obstáculos ao acesso à justiça, também expostos na fundamentação teórica (p. 58).

Outra atividade de extensão realizada para as comunidades carentes é o Natal Cidadão que é um projeto da Casa da Cidadania acompanhado pela extensão do UNIBAVE, no qual é escolhida uma escola carente para as crianças passarem a tarde no UNIBAVE.

[...] a gente traz eles no Unibave, no Centro de Vivências. Então, eles chegam lá 13:30; eles são recepcionados, o pessoal da pedagogia que está ajudando faz pintura facial. Depois tem o contador de histórias, que é um psicólogo [...] As crianças ficam engajadas no espírito natalino, porque eles se apresentam no palco, eles fazem apresentação, as professoras treinam na escola; depois fazem um lanche; tem mais uma apresentação artística que nós promovemos: uma dança, alguma coisa do Unibave; e quando chega as dez para cinco (16:50) o Papai Noel chega. O Papai Noel sai daqui da Casa, a gente sai com uma caravana, com a camionete do Unibave toda enfeitada, cheio de Papai Noel, Mamãe Noel, os brinquedos, nós chegamos lá e é aquela festa (E01, 2016).

Ações como essas refletem no desenvolvimento do *habitus* e no acúmulo de capital, pelo menos cultural, dos hipossuficientes que são atingidos, configurando o princípio de uma transformação social. Além disso, a atividade prestada pela Casa da Cidadania garante o desenvolvimento dos futuros profissionais do Direito, os quais terão a oportunidade de contribuir para a solidificação dos meios alternativos de resolução de conflitos.

Quanto ao aprendizado dos acadêmicos, uma entrevistada fez um comentário sobre um que considerou especial:

[...] Nós temos acadêmicos que já estão na área, mas esses são exceções. Temos um exemplo de um mineiro, eletricista de subsolo, que nunca entrou em um escritório de advogado. Em razão de que a função dele era totalmente diferente, eletricista, de mina, de carvão, de subsolo e ele chegou para mim e disse: “Professora, aqui vai ser o

aprendizado jurídico que eu vou ter na prática, porque eu nunca trabalhei no fórum, nunca trabalhei em advogado, delegacia, em nenhum órgão relacionado com o Direito, eu sou mineiro de subsolo”. E ele me surpreendeu bastante, ele atendia os clientes, ele fazia as petições, e como ele trabalha na mina no horário diferente, diferenciado ele poderia vir aqui em outros horários. Então, ele era meu estagiário na segunda-feira à tarde e aquele processo que ele cuidava tinha audiência quinta-feira à tarde, quando eu chegava no fórum 13:30 estava ele lá de calça social, camisa. O que tais fazendo aqui? “Ah, eu vim acompanhar a professora na audiência.” Ele fez praticamente todas as audiências do processo dele, quando ele acabou o estágio na Casa eu quis conversar com ele para ele me relatar... Ele disse que a experiência dele foi incrível, que o que ele aprendeu de prática foi aqui, que foi muito proveitoso... Para ele, juridicamente foi muito importante, desde como se vestir, como se portar, como atender, porque deixou bem claro para eles que para o cliente eles são advogados. [...] Para o mundo acadêmico eu acho que o estágio da prática jurídica é fundamental (E01, 2016).

Assim, com relação à atividade realizada pelos acadêmicos de Direito, outra entrevistada vê essa experiência como uma oportunidade “*riquíssima*” para a vida profissional deles:

[...] eles aproveitam e eles têm a oportunidade de estar diretamente com o real [...] Vem todo tipo de caso, às vezes, até informativo, às vezes, de uma situação que não se atende uma ação judicial, mas é uma informação que eles estão dando: trabalhista, ou qualquer outro tipo de informação jurídica. Então, eles têm o contato com a pessoa que estão atendendo e é um cliente, é um cliente deles, eles chamam Doutor [...] a mediação eles também aproveitam, eles prestam bastante atenção... A primeira mediação que eu chamo eles, eu coloco para eles que eles podem observar... Só para observar, para poder ver como funciona; numa segunda oportunidade que

eles possam participar [...] não conduzindo, mas ajudando como co-mediadores [...] (E02, 2016).

Todos os estagiários participam das sessões de mediação, um ou dois por vez, e àqueles que gostam é dada a oportunidade de participar mais vezes. Essa participação:

[...] é mais para a questão de se colocar, de impor, [...] só que eles ficam na mediação, ficam agoniados... Sabe? Mexendo a perna... Por que ficam agoniados, querendo... Aí é legal que a gente troca uma ideia depois: “Como foi para você? Como você se sentiu? Como você vê?”. Viu que é legal, gostou e tal. A gente troca uma ideia depois da mediação com eles (E02, 2016).

As duas últimas entrevistas que serão apresentadas foram realizadas com acadêmicas de Direito que fazem o estágio obrigatório de prática jurídica na Casa da Cidadania.

Questionadas sobre o que a prática jurídica na Casa da Cidadania representa para a vida delas, a terceira entrevistada respondeu que: *“Para mim é tudo, porque aqui realmente temos contato com o problema; aqui é real, enquanto que as oficinas que tivemos não dava essa empolgação e essa possibilidade de resolução de conflitos. É real, é verdadeiro [...] Eu estou me realizando aqui”* (E03, 2016). E a quarta entrevistada disse: *“Eu acho totalmente válida, inclusive, eu acho até pouco o tempo que passamos aqui, poderia ser maior, eu acho que o aprendizado seria ainda maior, se tivesse um pouco mais de tempo assim para nós”* (E04, 2016).

E mais:

Às vezes, a minha prática pode ser eficiente e não é eficaz diante da teoria. Eu tenho que saber o que a lei diz, e quando a gente vem para a Casa então, nossa, tudo começa a fazer diferença principalmente em estar lidando com pessoas; estar resolvendo o problema delas. Essa dedicação que temos e quando falamos na conciliação, é ali mesmo que eu me realizo, muito mais do que fazer uma petição e mandar para o fórum (E03,2016).

Segundo as entrevistadas, os cidadãos que necessitam de uma assessoria jurídica, conforme triagem da assistente social, são encaminhados aos estagiários de Direito que os recebem por conta própria para analisar e tirar as dúvidas sobre o caso, sempre com a supervisão do professor orientador, e verificar qual é a melhor solução para a situação posta. Quando se tratar de causas que não podem ser ingressadas por meio da Casa da Cidadania, os estagiários prestam as informações necessárias, sugerindo que o caso seja levado a um advogado para ingressar com a ação judicial devida. Isso porque a Casa da Cidadania não atende para ações trabalhistas e previdenciárias e “*o que gera ganho para a pessoa*” (E03, 2016), por exemplo.

E a pessoa, nós vemos como eles confiam em nós. Até eles dão, pelos menos eu sinto, que eles dão um valor para nós; que na verdade nós ainda não somos advogados, mas eles nos tratam tal qual igual [...] E o respeito que eles têm conosco. E quando a gente consegue resolver aqui, nessa sala das conciliações ou das mediações, aí me satisfaz, me satisfaz muito mais do que mandar para o Judiciário (E03, 2016).

Para exemplificar, a entrevistada expôs um caso que chegou até ela:

Eu já tive um caso, um casal. Eles vieram para uma mediação. Não teve êxito na mediação. E na mediação foi a assistente social que fez e ela disse assim: “Não, eu vou mandar para vocês, tu vai atender o caso e vai mandar para o Judiciário”. Sabe assim, tu não ter coragem de mandar aquelas pessoas [...] Desprovidas de informação. E ali eu conheci a vida delas, os problemas delas. Mandar para o Judiciário, que não conhece; uma pessoa estranha lidar e decidir a vida deles. Eu tentei mais uma conciliação e eles retornaram. Eles não se separaram [...] Deu certo, mas passaram uns dois meses e eles procuraram a gente novamente porque não dava... Queriam se separar, porque eles têm um certo problema de saúde emocional dela. Mas ainda me satisfaz, porque nós resolvemos na conciliação a

separação deles aqui [...]. Nós só vamos mandar (para o Judiciário) para homologar (E03, 2016).

Conforme explicou a entrevistada, na Casa da Cidadania eles conseguem dar um tempo para as pessoas pensarem e refletirem sobre um acordo que seja bom para ambas as partes. *“A gente sabe que o Judiciário não tem esse tempo [...] Para conversar [...] É abarrotado de processos. Então, eu acho muito válido e que isso se expanda cada vez mais, que tivesse mais Casas como essa, em todo município tivesse uma” (E03, 2016).*

As entrevistadas também foram perguntadas sobre as melhorias a serem desenvolvidas na Casa da Cidadania de Orleans, as quais responderam que: *“Eu acho, é que assim, eu não conheço outra realidade. É o primeiro contato que eu estou tendo, então, para mim, eu acho bom. Eu acho ótimo” (E04, 2016).*

Eu não consigo ver defeito aqui ainda, porque nós viemos para cá e tentamos resolver. Alguns nós conseguimos, outros não. Pena não poder atender mais, mas eu acho que nós não temos demanda, não temos fila de espera, porque nós somos em cinco de manhã, às vezes, sete a tarde. Nós temos bastante gente (E03, 2016).

Já sobre o ponto de excelência, a entrevistada assim se manifestou:

De a gente se empenhar realmente em resolver, principalmente a conciliação [...] (O Judiciário) não tem esse tempo maior como nós temos, esse contato talvez nós que somos novos, esse envolvimento. O compromisso que nós temos, a responsabilidade com a vida de uma pessoa... O meu perfil é sempre a conciliação (E03, 2016).

Como expôs a entrevistada, o Judiciário pode ser eficiente e dar um pronunciamento judicial para determinada causa, mas o que realmente importa é a eficácia dessa decisão, se o que o cidadão realmente precisava lhe foi dado, ou seja, resolver o conflito na órbita social.

Esse aprendizado é de suma importância para a formação desses novos operadores do Direito que, num futuro próximo, serão os dominantes do campo jurídico e de acordo com o seu *habitus* e o seu capital influenciarão diretamente as práticas desse campo que podem continuar focadas na judicialização ou se voltar aos meios alternativos de resolução de conflitos.

A entrada no campo (do campo acadêmico para o campo jurídico) se dá com a aquisição de um capital cultural e intelectual provindo das IES, as quais formarão seus bacharéis, que assumirão posições distintas como advogados, magistrados ou professores, sendo que quanto maior o capital cultural obtido maior sua hierarquia de dominação interna no campo. Por isso é imprescindível a atuação de um operador do Direito com uma nova visão.

Ante o exposto, foi possível constatar que existe uma cultura de judicializar as questões conflituosas, sendo que tanto os operadores do Direito como as Universidades pregam esse entendimento. Assim, há uma resistência tanto do campo jurídico, como do campo acadêmico, em quebrar esse paradigma, justamente em razão de ser um campo de lutas e de dominação, onde se sobressai a vontade dos agentes sociais com maior capital simbólico, que são os indivíduos que fazem parte do campo há mais tempo. Para mudar essa realidade, é necessário que os primeiros passos venham de dentro das IES que são os agentes formadores dos futuros indivíduos que comporão o campo jurídico.

A Casa da Cidadania, como programa de amparo ao hipossuficiente, foi uma iniciativa de suma importância para essa transformação social pretendida. A importância dessas ações por parte do Estado, representadas na criação dos convênios por parte do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, resultam em tese numa tentativa de eliminação da exclusão social e do pleno gozo da dignidade da pessoa humana, mas, que ao final provocam tensões e embates de outras naturezas no campo jurídico e no campo social.

Quanto maior o capital simbólico do cidadão, em que pese se situar numa posição hierárquica inferior no campo social, maior a possibilidade de se alcançar uma satisfação do seu íntimo no procedimento de resolução do conflito, refletindo um resultado positivo na órbita social.

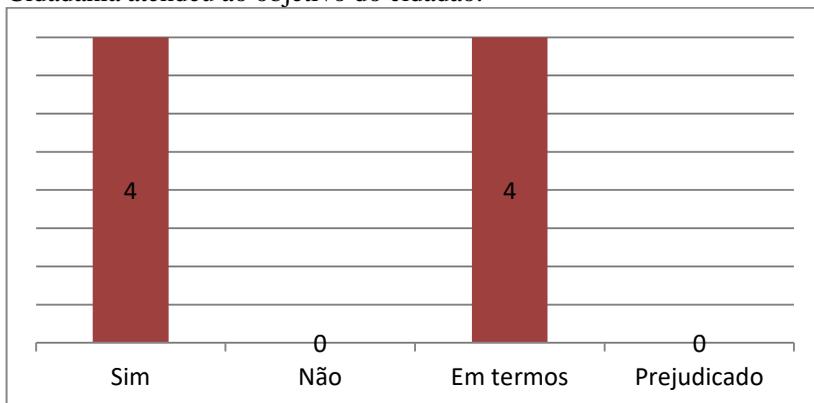
4.3 A CASA DA CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE ORLEANS E SUA EFETIVIDADE ENQUANTO PROGRAMA DE ACESSO À JUSTIÇA E DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A partir de agora se pretende verificar se a atividade desenvolvida pela Casa da Cidadania de Orleans obteve êxito como mecanismo de acesso à justiça aos hipossuficientes e de resolução de conflitos. Os capítulos anteriores trouxeram uma base e a finalidade agora é verificar se os conflitos levados à Casa da Cidadania foram resolvidos na órbita social dos cidadãos e não apenas na órbita jurídica.

Para alcançar o terceiro objetivo específico da pesquisa, buscou-se identificar a percepção dos cidadãos que precisaram participar das sessões de mediação para resolver seus conflitos, no sentido de reconhecer se eles ficaram satisfeitos e felizes com o acordo. Para tanto, utilizou-se as técnicas de entrevista e aplicação de questionário que serão expostos doravante.

Na aplicação do questionário, foi perguntado aos cidadãos se o serviço prestado pela Casa da Cidadania de Orleans atendeu ao seu objetivo e o resultado desse questionamento segue representado pelo gráfico abaixo.

Figura 11 - Gráfico representando se o serviço prestado pela Casa da Cidadania atendeu ao objetivo do cidadão.



Fonte: Elaborada pela autora.

Nesse questionamento quatro pessoas responderam que os serviços prestados pela Casa da Cidadania atenderam aos seus objetivos e outras quatro pessoas responderam que resolveu em termos, pelos motivos que serão expostos a frente. Cabe ressaltar que ninguém respondeu que a Casa da Cidadania não conseguiu alcançar o objetivo do cidadão que a procurou.

Para melhor compreender se o objetivo do cidadão foi alcançado, uma das entrevistadas respondeu que o serviço prestado pela Casa da Cidadania atendeu em termos ao seu objetivo, pois “*atendeu em relação ao divórcio, mas a partilha de bens foi injusta; o acordo foi feito na segunda mediação*” (E05, 2017). Pela análise desse caso, percebeu-se que o *habitus* e o reduzido capital simbólico da entrevistada refletiu na realização de um acordo que beneficiou apenas uma das partes, a parte mais forte da relação.

Neste caso, ficou clara a desigualdade entre as partes, o que resultou em um acordo desproporcional, refletindo diretamente nas condições de vida da divorcianda. Isso demonstra a importância da atividade prestada pela Casa da Cidadania e o cuidado a ser dispensado com os cidadãos que a procuram, pois configura a sua única alternativa de acesso à justiça.

Outra entrevistada disse que a Casa da Cidadania atendeu ao seu objetivo, uma vez que conseguiu chegar a um acordo com sua filha para cuidar da sua neta que estava grávida, por determinado período, uma vez que era vontade da neta (E06, 2017). O conflito surgiu por a mãe não

aceitar, num primeiro momento, a filha grávida ir morar com a avó, pois pensou que a avó queria pedir a guarda da neta. Com a mediação foi possível dialogar e esclarecer o pensamento dos envolvidos, finalizando em um acordo no qual a neta passou apenas um período na casa da avó e depois retornou para a casa da mãe.

Em outro caso, o cidadão respondeu que conseguiu atingir seu objetivo, *“pois por meio da mediação foi possível chegar em um acordo sobre a guarda do meu filho”* (E07, 2016). O requerente e a mãe da criança chegaram a um consenso de que seria melhor para a criança ficar sob os cuidados do pai e acordaram sobre as visitas da mãe. Para o requerente, foi resolvido o conflito que tinha com a mãe do seu filho.

Uma cidadã que respondeu que o seu objetivo foi atendido em termos, disse que *“o serviço prestado pela Casa da Cidadania foi bom, o problema foi das pessoas que não cumpriram o acordo”* (E08, 2016). A entrevistada referiu-se aos seus irmãos que realizaram um acordo na sessão de mediação, no qual resolveram fazer um revezamento para cuidar do seu genitor, contudo, o pacto foi sendo descumprido com o passar do tempo até voltar a ser como era antes da mediação.

Esse é um caso que demonstra a necessidade de imposição de pena para o descumprimento do acordo, conforme foi exposto anteriormente. Como a pessoa tem conhecimento que nada lhe ocorrerá caso passe a descumprir o acordo, ela o faz.

A entrevistada seguinte também teve seu objetivo atendido em termos, uma vez que *“consegui resolver a dissolução da união estável, mas apesar de no acordo constar o pagamento de pensão, o pai não está cumprindo e tive que executar judicialmente”* (E09, 2016). Conforme foi demonstrado no caso anterior a este, esta é uma situação que requer a determinação de uma punição para o não cumprimento do acordo. Como não há punição numa via extrajudicial, a requerente precisou ingressar com uma execução de alimentos judicialmente.

Em outro caso, a cidadã expôs que o seu objetivo foi atendido por completo pós Casa da Cidadania, porque *“consegui chegar num acordo com o pai dos meus filhos”* (E10, 2016). A entrevistada disse que resolveu a questão da pensão alimentícia dos filhos na mediação realizada em 2015 e ambas as partes seguem cumprindo com o que foi pactuado.

Obeve-se mais uma resposta “em termos” para o alcance do objetivo do cidadão, o qual informou que *“já passou mais de um ano e ainda não foi resolvida a partilha da casa e também não está resolvido um pedido para aumentar o valor da pensão”* (E11, 2016). Conforme

expôs a entrevistada, foi realizada uma sessão de mediação, na qual foi resolvida a questão da separação, da partilha de alguns bens e da definição de pensão alimentícia para as filhas; contudo, ainda não conseguiu transferir o imóvel onde vive para o seu nome, por razões que não soube explicar e, também, está em trâmite um pedido do Ministério Público para aumentar o valor da pensão alimentícia.

Nesse caso, percebeu-se que o *habitus* da entrevistada pode ter influenciado na dificuldade de se chegar a uma solução para a situação. Em situações como essa, os profissionais atuantes na sessão de mediação podem e devem interferir no sentido de explicar, expor e sugerir caminhos para as partes.

Para a entrevistada seguinte, o seu objetivo foi alcançado por completo, pois conseguiu resolver o conflito que tinha com o ex-marido, sendo que na sessão de mediação chegaram a um consenso sobre o divórcio, a guarda dos filhos e a definição de pensão alimentícia (E12, 2016).

Como se vê, a equipe multidisciplinar de profissionais da Casa da Cidadania tem um trabalho delicado ao lidar com a vida desses cidadãos que a procuram. É preciso desenvolver um trabalho minucioso no sentido de identificar os sentimentos e necessidades desses indivíduos. Durante a entrevista com a assistente social, esta expôs que existem casos em que não há acordo na primeira mediação, mas depois de algum tempo o interessado volta a procurar a Casa da Cidadania sugerindo tentar novamente, pois:

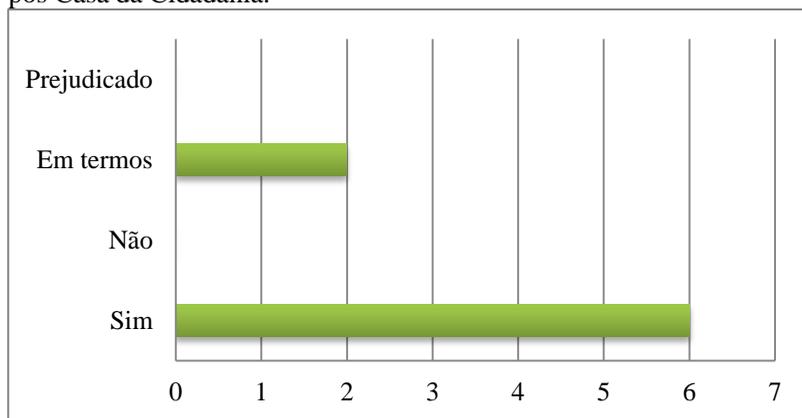
[...] No calor daquela discussão e coisas que aconteceram da separação, não conseguem, porque é difícil [...] Nós entendemos e muitas vezes na própria mediação eu coloco para eles: “Que tal vocês esperarem um tempo? Estão vivendo assim dessa forma... que tal esperar um tempo para depois voltarem aqui, para tentarem tomar uma decisão”. Eles fazem; eles geralmente acatam essa ideia [...] E muitas vezes dá certo. A gente acaba tendo um jeito de fazer. Isso vem com a experiência. Eu vejo isso, claro no começo eu me preocupava muito [...] Mas agora, nossa, já vai bem leve (E02, 2016).

E quando uma das partes é irredutível e diz que não quer acordo, a entrevistada respondeu que fala para a outra parte que: “*como não*

houve possibilidade de acordo, você pode estar encaminhando o processo judicialmente [...]. E pode fazer aqui, caso seja possível” (E02, 2016).

Também se questionou aos mesmos cidadãos mencionados acima se algo mudou na vida deles após utilizar os serviços prestados pela Casa da Cidadania. O resultado objetivo da pergunta segue representado pelo gráfico abaixo.

Figura 12 - Gráfico representando se algo mudou na vida dos cidadãos pós Casa da Cidadania.



Fonte: Elaborado pela autora.

Pela análise do gráfico, verifica-se que seis dos cidadãos responderam que algo mudou em sua vida pós Casa da Cidadania, dois disseram que mudou em termos e ninguém respondeu que não mudou nada. Ademais, é preciso identificar de que forma a Casa da Cidadania intercedeu na vida dessas pessoas e se foi uma interferência positiva ou negativa. Para tanto, será exposta a opinião desses cidadãos de forma subjetiva:

“Foi bom ter resolvido o divórcio, mas agora me sinto desamparada” (E05, 2017). Essa cidadã expôs que, em que pese ter realizado um acordo na sessão de mediação, não achou que este foi justo, pois tanto a casa, como o carro e a moto ficaram para o marido.

Outra cidadã respondeu ao questionamento se algo mudou em sua vida após utilizar os serviços da Casa da Cidadania da seguinte forma: *“Se mudou, foi para melhor. Conseguimos chegar num acordo depois de conversar na mediação”* (E06, 2017). Neste caso, a família estava em

conflito, pois a neta grávida pediu para a avó para ficar morando na sua casa durante um tempo e a mãe não aceitou a situação em um primeiro momento, achando que a avó queria pedir a guarda da neta.

Em outro caso, o cidadão respondeu ao questionamento dizendo que ficou mais tranquilo após a mediação, pois acordou com a mãe de seu filho que a guarda ficaria com ele, o pai (E07, 2016). Ambos conseguiram chegar a um acordo sobre a guarda do filho.

Uma das cidadãs que deu a resposta “em termos” disse que logo após a mediação melhorou a sua vida e seus irmãos estavam ajudando a cuidar do seu pai, no entanto, com o passar do tempo voltou a ser como era antes (E08, 2016). Essa cidadã explicou que tem alguns irmãos e que ela cuidava sozinha do pai, por isso procurou a Casa da Cidadania onde foi feita uma sessão de mediação e se chegou a um acordo para os irmãos revezarem nos cuidados com seu genitor. A cidadã expôs que no começo deu certo o revezamento, contudo, passado um tempo, os irmãos deixaram de cumprir o acordo e nada mais foi feito.

Para outra cidadã, sua vida mudou quanto à dissolução da união estável, pois a mediação ajudou a resolver a questão e pode ter uma vida mais tranquila após o acordo (E09, 2016). Contudo, além da dissolução da união estável, o acordo também previu o pagamento de pensão alimentícia, o qual não estava sendo cumprido pelo pai e a requerente precisou ingressar com uma execução de alimentos judicialmente.

Outra entrevistada respondeu que sua vida mudou após realizar a sessão de mediação na Casa da Cidadania, dizendo que: “*acho que fiquei mais tranquila*” (E10, 2016). A mediação foi necessária para resolver a questão da pensão alimentícia do filho do requerente, sendo que os pais chegaram a um acordo e ambos continuam o cumprindo.

Mais uma entrevistada disse que a mediação mudou sua vida em termos, pois “*foi feito o acordo, mas meu ex-marido não deu muita bola*” (E11, 2016). A requerente ficou com a guarda das filhas, contudo, não consegue resolver a partilha da casa onde vive, por motivos que não soube explicar. Segundo a entrevistada, a Casa da Cidadania não está ajudando a resolver essa questão.

Por fim, a última entrevistada respondeu que sua vida mudou após a mediação realizada na Casa da Cidadania, pois “*consegui resolver o que precisava e consigo conviver em harmonia com meu ex-marido*” (E12, 2016). Na mediação, foi realizado um acordo acerca do divórcio do casal e pensão alimentícia dos filhos. Segundo a entrevistada, o acordo realizado em 2015 continua sendo cumprido.

Também se questionou à assistente social da Casa da Cidadania sobre a sua percepção quanto à (in)existência de mudança na vida das pessoas que conseguem chegar em um acordo com a mediação:

Nós temos famílias que vêm para a mediação familiar e que são pessoas que conhecem e que já voltam aqui, às vezes, por algum outro motivo, e eu pergunto como que aquela situação acabou. Algumas situações eu acabo tendo esse retorno, mas a maioria não, porque a maioria resolve aqui e não voltam mais. Mas assim, o que eu noto de benefício é no próprio término da mediação, no próprio decorrer, aliás, decorrer e término da mediação familiar, porque as pessoas chegam de uma forma e elas mesmas, o que eu noto, o que é legal, elas mesmas vão colocando as suas coisas e vão se escutando. Às vezes, eu coloco: “Vocês estão se escutando? O que vocês estão falando?” E a gente vai... Uma hora e meia que a gente fica ali, muita coisa acontece... Muitas reflexões... ou duas, três sessões, e principalmente quando são mais sessões, eu noto como a pessoa vê a outra [...] Eu noto nesse decorrer e, na minha opinião, sou uma defensora da mediação familiar porque eu vejo essa mudança positiva [...] por mais que aquela pessoa, naquele momento, não conseguiu, saiu da sala, muitas vezes ela volta e eu pergunto: “Então, você quer que eu chame ele de novo? Vamos, podemos fazer.” E chamo e vem mais calmo e é diferente, tudo acontece [...] Outra postura da pessoa, outro entendimento, tudo acontece na mediação familiar [...] Eu vejo positivo, muito positivo a questão de mediação familiar, muito, se eu puder eu faço isso a minha vida inteira (E02, 2016).

Conforme expôs a entrevistada, a mediação tem mudado a vida dessas pessoas que conseguem dialogar e chegar a uma conclusão em conjunto com a outra parte, na mediação “o ganho é geral”, pois “se a renda é baixa [...] Os advogados não estão nem perdendo” (E02, 2016). Além disso, “as pessoas ganham muito [...] o Judiciário também ganha porque são menos processos, é uma situação que resolve aqui; na maioria das mediações o resultado é positivo” (E02, 2016).

Sobre o êxito nas sessões de mediação, a entrevistada assim expôs:

Então, a maioria tem êxito, sim [...] as pessoas encontram uma solução cabível para aquele problema diante de uma, duas, três sessões de mediação familiar, mas tem alguma, sim, que não é possível acordo. A maioria das vezes que não dá acordo são as questões de separações e tal. E, às vezes, é uma pessoa que não consegue ver o acordo como algo importante para a família, para os filhos, para ela mesma... Não consegue ver isso, apesar de fazer algumas sessões... Às vezes, não vem mais, mas porque tem aquela raiva do outro, aquele ressentimento que não deixa ela enxergar de uma outra maneira (E02, 2016).

Os dados obtidos demonstram que há vontade por parte dos profissionais da Casa da Cidadania em resolver os conflitos da melhor forma, principalmente, solucionando o íntimo dos cidadãos que a procuram. Contudo, nem sempre isso é possível. Pode-se perceber que há muitas influências nesse campo com o poder de definir o resultado.

Ficou claro também que a presença da equipe multidisciplinar de profissionais nas sessões de mediação interfere diretamente na obtenção de um bom acordo entre as partes. A diferença das mediações e conciliações realizadas na Casa da Cidadania consiste na presença, além do profissional do Direito, de um assistente social e, em alguns casos, de um psicólogo, os quais contribuem no diálogo entre as partes, fazendo com que ambas as partes cheguem a uma solução para o conflito.

Mesmo havendo a presença da equipe multidisciplinar de profissionais, o estudo de caso demonstrou que, ainda assim, existem outras tensões e práticas de dominação existentes nesse campo que desvirtuam o propósito de pacificação social.

Não havendo um rito homogêneo, fica difícil manter o equilíbrio entre as partes, seja pela diferença de condições de litigação entre as próprias partes, podendo ser a desigualdade na representação de advogado ou de instrução ou de capital simbólico, entre outras desigualdades, como também pela diferença entre a parte e o responsável por conduzir o ritual, em razão de este, por exemplo, forçar

determinada resolução, ou assumir a tutela da parte, ou alegar limites ao acesso à justiça.

Assim, os agentes sociais que conduzem o trabalho desenvolvido pela Casa da Cidadania devem ter o comprometimento necessário com os ideais do programa a fim de que se alcance o real objetivo de acesso à justiça e resolução do conflito na órbita social, pois a utilização dos institutos da conciliação e da mediação, além de representarem a solução célere de conflitos, garante a humanização da justiça, uma vez que a resolução da controvérsia é encontrada pelas próprias partes, e não imposta por um juiz.

Por fim, por meio desse estudo, pode-se constatar a importante atividade exercida pelas Casas da Cidadania e o seu potencial na efetivação dos direitos dos cidadãos, sendo que existem algumas tensões e práticas de dominação que dificultam o desenvolvimento de sua finalidade de humanização da justiça, o qual é um ideal a ser alcançado para garantir o desenvolvimento socioeconômico da sociedade e ser respeitado o princípio da dignidade da pessoa humana.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à justiça é um direito constitucionalmente previsto e deve ser garantido a todos os cidadãos como forma de auxiliar na efetivação da cidadania e da dignidade humana. Em que pese o Estado ter o dever de garantir a justiça social por meio da prestação jurisdicional, nos últimos tempos, esta passou a ser morosa, custosa financeiramente e cada vez mais distante dos hipossuficientes. Como foi visto, existem obstáculos sociais, econômicos, culturais e territoriais que dificultam que esse direito seja efetivado a todas as camadas da população.

Assim, de um lado, existe o cidadão desprovido de informação e conhecimento para efetivação de seus direitos e, de outro lado, existe o Poder Judiciário afogado de ações, atuando com lentidão e exigindo recursos financeiros. Ressalta-se que é notória a importância da atividade exercida pelo Poder Judiciário, no entanto, a sociedade percebeu que a proliferação de múltiplas formalidades vinha causando o retardamento da atividade jurisdicional.

A presente dissertação teve como *locus* a Casa da Cidadania no Município de Orleans/SC, que recentemente completou quase uma década de existência – mais precisamente, 9 anos completados em 25 de março – em decorrência da sistemática adotada por essa unidade, em especial, pela primazia da adoção da mediação como a alternativa mais eficaz para a resolução dos conflitos e pela presença de uma equipe multidisciplinar de profissionais atuando no desenvolvimento de suas atividades. Pelo estudo de caso, foi possível perceber que esta unidade é organizada de forma a atender os hipossuficientes que a procuram, viabilizando uma solução para o problema tanto na órbita jurídica, como na órbita social.

Contudo, a atividade desenvolvida está inserida dentro de um campo social contaminado de práticas de dominação, de categorias e de agente sociais dotados de um considerável capital que, por vezes, dificultam o alcance da desejada pacificação social. Algumas tensões dentro dos campos foram reveladas no decorrer da pesquisa como a diminuição da carga horária do profissional de psicologia e os obstáculos que alguns advogados impõem para a resolução dos conflitos por meios alternativos.

A falta do psicólogo nas sessões de mediação, quando ocorre, diminui o diálogo entre as partes; tal fato também ocorre quando alguns advogados participam da mediação e não dão oportunidade para os seus

clientes exporem seus pensamentos, e isso reflete diretamente na possibilidade de solução da controvérsia, principalmente, na órbita social.

Também foi possível constatar que, em algumas situações, o próprio cidadão não consegue manifestar sua real intenção, em decorrência do seu reduzido capital cultural e de seu *habitus*. Por vezes, o que os cidadãos falam na sessão de mediação vai de encontro com o que guardam dentro de si. Nesse ponto, é imprescindível a atuação dos profissionais da Casa da Cidadania em conjunto, quando haverá mais chances de identificar os interesses e vontades das partes. Tal situação se agrava quando, de um lado, há uma parte com um baixo capital e, de outro, uma parte com elevado capital ou, pelo menos, mais alto, caracterizando uma disparidade de litigação entre estas. Assim, uma equipe profissional bem capacitada terá influência direta na resolução de um conflito na órbita social.

Ademais, compreendeu-se, nesta pesquisa, que as Casas da Cidadania figuram como uma extensão das IES, em que os acadêmicos dos cursos de Direito participam ativamente dos atendimentos e sessões de mediação e conciliação, bem como dando consultoria jurídica para as partes, adquirindo um conhecimento de suma importância e estendendo benefícios, por sua vez, à própria comunidade.

A formação desses futuros profissionais do Direito também reflete na realidade social estudada, pois estes serão, no futuro, os agentes sociais atuantes no campo jurídico, os quais terão uma escolha a fazer: judicializar ou desjudicializar essas causas. Por isso que a IES possui um papel fundamental na quebra do paradigma atual, como agente formadora dos futuros agentes sociais integrantes do campo jurídico.

Outro fator que contribui nessa transformação são as ações sociais realizadas nas comunidades carentes, as quais refletem no desenvolvimento do *habitus* e no acúmulo de capital, pelo menos cultural, dos cidadãos delas integrantes. Um cidadão com mais informação possui mais chances de procurar os seus direitos e desenvolver um diálogo em uma situação de conflito, figurando, também, como uma educação para a cidadania.

Ao final do estudo, pode-se concluir que a mediação e a conciliação atualmente exercem papel relevante como método alternativo na prevenção e resolução de litígios, pois, enquanto num processo judicial, o juiz impõe sua decisão, pondo termo ao litígio somente no plano jurídico, a mediação e a conciliação possuem mais

chances de o extinguiem na órbita social, já que as próprias partes fazem concessões mútuas. Assim, a resolução do conflito é realizada pelos próprios envolvidos, enquanto os conciliadores e mediadores possuem a função de conduzir a conversa para se chegar a um acordo. Contudo, a presença de uma equipe multidisciplinar de profissionais atuando em conjunto, para a garantia de igualdade entre as partes, é demasiada importante para a resolução do conflito na órbita social. Nesse ponto, abre-se a oportunidade para a realização de um estudo comparado entre unidades distintas da Casa da Cidadania, com o intuito de aferir os mecanismos de maior efetividade na consecução dos fins propostos pelo Programa.

Após a análise dos dados, pode-se afirmar que o programa Casa da Cidadania, da forma como é proposto pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina, possui um considerável potencial para amenizar os obstáculos que os cidadãos de baixa renda enfrentam para concretizar o seu direito de acesso à justiça e solucionar os conflitos antes que estes se tornem litígios. Também, observou-se que a consolidação do Programa tem permitido a aproximação das populações de baixa renda com a ordem jurídica justa, fator essencial na busca da transformação social.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, F. M. de B.; ALVES, E. M.; CRUZ, M. P. Algumas reflexões em torno dos conceitos de campo e de habitus na obra de Pierre Bourdieu. **Revista Perspectivas da Ciência e Tecnologia**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 31-40, jan-jun 2009. Disponível em: <<http://revistascientificas.ifrj.edu.br:8080/revista/index.php/revistapct/article/viewFile/14/14>>. Acesso em: 24 fev. 2016.

BACELLAR, R. P. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. 167 p.

BARACHO, J. A. O. **Teoria Geral da cidadania**: a plenitude da cidadania e as garantias constitucionais e processuais. São Paulo: Saraiva, 1995. 68 p.

BARBALET, J.; MARSHALL, T. H. (1893 – 1981). **Blackwell Publishing**, New Jersey, Blackwell Encyclopedia of Sociology, George Ritzer (ed), 2007. Disponível em: <http://www.blackwellreference.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405124331_yr2012_chunk_g978140512433119_ss1-33>. Acesso em: 10 fev. 2016.

BASTOS, A. A. A. A estabilidade das decisões judiciais como elemento contributivo para o acesso à justiça e para o desenvolvimento econômico. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 39, n. 227, p. 295-316, jan. 2014.

BONNEWITZ, P. **Primeiras lições sobre a sociologia de P. Bourdieu**. Petrópolis: Vozes, 2003. 149 p.

BOURDIEU, P. **A economia das trocas linguísticas**: o que falar quer dizer. Trad. Sérgio Miceli. São Paulo: Edusp, 1996. 192 p.

BOURDIEU, P. **Coisas Ditas**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1990. 234 p.

BOURDIEU, P. **Homo academicus**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2011. 312 p.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. 6 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003. 311 p.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Lisboa: Difel, 1989. 311 p.

BOURDIEU, P. **Os usos sociais da ciência: por uma sociologia clínica do campo científico**. São Paulo: Editora UNESP, 2004. 88 p.

BOURDIEU, P. **Razões práticas: Sobre a teoria da ação**. 3 ed. Campinas: Papius, 2001. 224 p.

BOURDIEU, P.; WACQUANT, L. **Una invitación a la sociología reflexiva**. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina, 2005. 320 p.

BRAGA NETO, A. Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. p: 62-70. In: GRINOVER, A. P.; WATANABE, K.; NETO, C. L. (Orgs.). **Mediação e Gerenciamento do Processo: revolução na prestação jurisdicional – Guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2007. 162 p.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 29 nov. 2010.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 20 mar. 2016.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Lei que instituiu o Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 20 mar. 2016.

BRITO, A. X. de. Rei morto, rei posto? As lutas pela sucessão de Pierre Bourdieu no campo acadêmico francês. **Revista Brasileira Educação**, Rio de Janeiro, n. 19, p. 5-19, Apr. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-24782002000100002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 27 fev. 2016.

BRÜGGEMANN, S. de F. M. **O estágio de prática jurídica como possibilidade de acesso à justiça à população carente, na Cidade de Lages (SC)**. 2001. 247 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2001.

BUENO, F. da S. **Minidicionário da língua portuguesa**. Ed. rev. e atual. por Helena Bonito C. Pereira, Rena Signer. São Paulo: FTD: LISA, 1996. 703 p.

CADORIN, M. O. N. R. **Mediação como alternativa de acesso à justiça nos espaços de formação do bacharelado em Direito no Município de Pelotas**. 2011. 323 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) - Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2011.

CAMARGO, M. O. de. A conquista da liberdade: aspectos históricos do surgimento do *Habeas Corpus* na Inglaterra. **Revista Novos Estudos Jurídicos**, v. 9, n. 3, p.595-616, set./dez., 2004.

CAMBI, E.; PEREIRA, F. F. Estratégia Nacional de Prevenção e de Redução de Litígios. **Revista de Processo**: São Paulo, v. 39, n. 237, p.435-457, nov. 2014.

CAOVILLA, M. A. L. **Assistência jurídica à população carente: Constituição e direitos sonogados**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

CARMONA, C. A. **A arbitragem no processo civil brasileiro**. São Paulo: Malheiros. 1993. 166 p.

CASTRO JÚNIOR, O. A. de. **Teoria e prática do direito comparado e desenvolvimento: Estados Unidos x Brasil**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2002. 557 p.

CHAUÍ, M. **Estado de Natureza, contrato social, Estado Civil na filosofia de Hobbes, Locke e Rousseau in Filosofia**. São Paulo: Ática, ano 2000.

COELHO, F. U. **A Justiça desequilibrando a economia**. *Jornal Valor Econômico*, 10.11.2006.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** Tradução: Luciana de Oliveira da Rocha. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010, 296 p.

CRUZ, P. M. **Fundamentos do Direito Constitucional.** Curitiba: Juruá, 2001, 274 p.

CURI, M. V. O direito consuetudinário dos povos indígenas e o pluralismo jurídico. **Revista Espaço Ameríndio**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 230-247, jul./dez. 2012.

D'ARAÚJO, M. C. **As instituições brasileiras da Era Vargas.** Org. Maria Celina D'Araújo. Rio de Janeiro: EdUERJ: FGV, 1999. 212 p.

DAKOLIAS, M. **O Setor Judiciário na América Latina e no Caribe – Elementos para reforma.** Banco Mundial Washington, D.C, Documento Técnico Número 319. Tradução: Sandro Eduardo Sardá. 1996. Disponível em: <<http://www.anamatra.org.br/uploads/document/00003439.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

DALL'ALBA, J. L. **Colonos e mineiros no grande Orleans.** Florianópolis: Instituto São José, 1986. 408 p.

DALL'ALBA, J. L. **Pioneiros nas terras dos condes.** 2 ed. Orleans: Gráfica do Lelo, 2003. 208 p.

DEBIASI, N. F.; LUZ, V. C. Alcances, limites e perspectivas do acesso à justiça em Criciúma: Um estudo de caso sobre a efetividade das Casas da Cidadania. **Revista Ciências Humanas:** Criciúma, v. 12, n. 2, p. 45-76, jan/jun 2006.

DELGADO, J. A. **Responsabilidade civil do Estado pela demora na prestação jurisdicional.** Revista Forense, Rio de Janeiro, v. 83, n. 297, p. 406-410, jan./mar. 1987. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/9508/Responsabilidade_Civil_do_Estado.pdf>. Acesso em 25 mar. 2017.

DIDIER JR., F. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento.** 17. ed. v.1. Salvador: Jus Podivm, 2015. 786 p.

DURKHEIM, É. **As regras do método sociológico**. São Paulo: Cia Editora Nacional, 1977. 128 p.

FABRIS, L. R. S. **O processo ensino-aprendizagem na prática desenvolvida nas Casas da Cidadania como componente na formação do egresso do curso de direito da UNESC – Criciúma-SC**. 2011. 157 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Programa de Pós-Graduação em Educação. Criciúma. 2011.

FAGÚNDEZ, R. Á. (org.) **Retratos dos cursos jurídicos de Santa Catarina: elementos para uma educação jurídica**. Florianópolis: OAB/SC, 2002. 191 p.

FERREIRA, A. B. H. **Miniaurélio: o minidicionário da língua portuguesa**. Coord. Margarida dos Anjos, Marina Baird Ferreira; equipe de lexicografia Margarida dos Anjos... [et al.] – 6. ed. rev. ampl. – Curitiba: Posigraf, 2004. 896 p.

FREIRE, A. L. R. **Representações homoeróticas na política de segurança pública da guarda municipal de Fortaleza: reflexos profissionais e institucionais**. 2014. 117f. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas e Sociedade) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2014.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed., 2. tir. São Paulo: Atlas, 1995.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo, Atlas, 2008. 200 p.

HOBSBAWM, E. J. **A era das revoluções (1798-1848)**. 35. ed. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 2015. 286 p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 310 p.

- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2007.
- LOTTIN, J. **Orleans, 2000: história e desenvolvimento**. Florianópolis: Elbert, 1998. 304 p.
- MARSHALL, T. H. Cidadania e classe social. In: **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967. 220 p.
- MELLO, M. A. Resenha: ROCHA, C. A. **A luta pela efetividade da jurisdição**. São Paulo: Editora da Revista dos Tribunais, 2007. 146 p. **Revista CEJ**. Brasília, Ano XI, n. 39, p. 88-90, out./dez. 2007.
- MICHALISZYN, M. S.; TOMASINI, R. **Pesquisa: Orientações e Normas para Elaboração de Projetos, Monografias e Artigos Científicos**. 4 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. 207 p.
- MOORE, C. W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. 368 p.
- MOREIRA, E. V. **A resolução do conflito e a produção do litígio: O papel da Casa da Cidadania no Município de Camboriú, Santa Catarina**. 2003. 181p. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Gestão de Políticas Públicas) – Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2003.
- NADER, P. **Introdução ao estudo do direito**. 13 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996. 491 p.
- NASCIMENTO, M. F. C. Resenha: PRODI, P. Uma história da justiça: do pluralismo dos tribunais ao moderno dualismo entre a consciência e o direito. **Revista Múltipla**, Brasília, 10(16): 149 – 151, junho – 2004.
- NOVAES, C. E.; SANTOS, L. C. dos; PASCOALI, M. **Análise Econômica da Mesoregião Sul de Santa Catarina**. NECAT – Núcleo de Estudos de Economia Catarinense, 2013. Documento eletrônico disponível em: <<http://necat.ufsc.br/files/2012/09/TD-006-2013-An%C3%A1lise-econ%C3%B4mica-da-mesoregi%C3%A3o-sul-de-SC.pdf>>. Acesso em: 14 mai. 2016.
- NUSS, R.; GIANEZINI, K. Notas acerca da morosidade processual no Brasil. In: **Estudos contemporâneos em Ciências Jurídicas e Sociais**.

V. 3. Org. Kelly Gianezini, Paulo José Libardoni. Curitiba: CRV, 2015. 271 p.

NUSS, R.; GIANEZINI, K. Os princípios constitucionais do direito de ação diante da morosidade processual. **Holos** (Natal. Online), v. 3, p. 290, 2016.

OLIVEIRA, G. C. de. **O acesso à justiça por meio do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Estadual de Ponta Grossa e a solução dos conflitos familiares**. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas) – Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ponta Grossa, 2011.

ORLEANS, Prefeitura Municipal. **Orleans em dados**. Orleans: Prefeitura Municipal, 1984, 131 p.

ORLEANS. **Lei Municipal nº 491, de 23 de setembro de 1974**. Cria uma Fundação Educacional, e dá outras providências. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sc/o/orleans/lei-ordinaria/1974/50/491/lei-ordinaria-n-491-1974-cria-uma-fundacao-educacional-e-da-outras-providencias-1977-03-31-versao-compilada>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

ORLEANS. **Lei Municipal nº 2.176, de 25 de março de 2008**. Autoriza o Poder Executivo Municipal a firmar Convênio com o Poder Judiciário, objetivando a instalação da Casa da Cidadania e dá outras providências. Orleans, SC: Câmara de Vereadores de Orleans, 2008. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/548015/lei-2176-08-orleans-sc>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

PASSOS, J. J. C. Cidadania tutelada. **Revista Diálogo Jurídico**, Salvador, CAJ - Centro de Atualização Jurídica, v. I, n.7, out., 2001.

PATRÍCIO, M. C. T. **Análise econômica da litigância**. Coimbra: Almedina, 2005. 194 p.

PINHEIRO, A. C.; SADDI, J. **Direito, economia e mercados**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 588 p.

PINSKY, J. Introdução. In: PINSKY, J.; PINSKY BASSANEZI, C. (Org.). **História da cidadania**. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2003. 592 p.

RAYNAUT, C. Interdisciplinaridade: mundo contemporâneo, complexidade e desafios à produção de conhecimentos. (In) PHILIPPI JR, A.; NETO, A. J. S. **Interdisciplinaridade em Ciência, Tecnologia & Inovação**. Barueri: Manole, 2011.

RIBEIRO, D. G. A garantia constitucional do postulado da efetividade desde o prisma das sentenças mandamentais. **Revista Jurídica de Direito Civil e Processual Civil**. São Paulo. ano 58. n. 399. p 11-31. Jan, 2011.

RODRIGUES, V. **Análise econômica do Direito – Uma introdução**. Coimbra: Almedina, 2007. 243 p.

ROSA, A. M. da; LINHARES, J. M. A. **Diálogos com a Law & Economics**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009. 275 p.

ROUSSEAU, J. **Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens**. São Paulo: Abril Cultural, 1973.

SADDI, J. **Crédito e Judiciário no Brasil: uma análise de Direito & Economia**. São Paulo: Quartier Latin, 2007. 332 p.

SANTA CATARINA, Tribunal de Justiça. **Juizados de conciliação: modelo catarinense: projeto Casa de Cidadania**. Florianópolis: Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, 2001, 105 p.

SANTA CATARINA, Tribunal de Justiça. **Projeto Casa da Cidadania – Juizados da Cidadania em todos os Municípios**. Florianópolis: Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, 2000. Disponível em: <<https://www.tjsc.jus.br/documents/10181/37454/Projeto+de+Casa+da+Cidadania++Cartilha/b77dbd7a-4ad7-476b-a9d0-25b19e7db28e>>. Acesso em: 30 mar 2016.

SANTA CATARINA, Tribunal de Justiça. **Relação de Casas da Cidadania e Fórum Municipal Casa da Cidadania por ordem de instalação**. Disponível em: <http://www.tjsc.jus.br/programa-casa-da-cidadania/#fw3-accordion_56_INSTANCE_Rd0bsGScJboL_collapse-4>. Acesso em: 13 abr. 2016.

SANTA CATARINA, Tribunal de Justiça. **Resolução nº 2, de 21 de março de 2001**. Dispõe sobre as Casas da Cidadania. Santa Catarina, SC: Disponível em:

<http://www.tjsc.jus.br/institucional/casadacidadania/resolucao_2-01.pdf>. Acesso em: 30 fev. 2016.

SANTA CATARINA. Lei Complementar nº 575, de 2 de agosto de 2012. Disponível em:

<<http://www.defensoria.sc.gov.br/index.php/legislacao11/legislacao-especifica>>. Acesso em: 20 fev. 2016.

SANTA CATARINA. **Termo de Convênio nº 110, de 24 de junho de 2008**. Termo de convênio que entre si celebram o Estado de Santa Catarina, por intermédio do Poder Judiciário – Tribunal de Justiça, e o Município de Orleans e a Fundação Educacional Barriga Verde – Febave, Objetivando a instalação, manutenção e o Funcionamento da Casa da Cidadania. Orleans, SC: Assembleia Legislativa, 1997.

Disponível em:

<<http://www.tjsc.jus.br/institucional/diretorias/dmp/convenios/110.2008.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça: **Programa Casa da Cidadania**. Disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/programa-casa-da-cidadania>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

SANTOS, B. S. A Sociologia dos Tribunais e a Democratização da Justiça. In: SANTOS, B. S. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. São Paulo: Cortez, 1995.

SANTOS, B. S. **Para uma Revolução Democrática da Justiça**. São Paulo: Cortez, 2007, 120p.

SANTOS, C. A. Dos. **Breve abordagem sobre o tema da desjudicialização em busca de alternativas ao descongestionamento do Poder Judiciário**. De Jure: Revista Jurídica do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 10, n. 17, p. 259-281, jul./dez. 2011. Disponível em:

<http://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/45298/breve_abordagem_so_bre_santos.pdf>. Acesso em 25 mar. 2017.

SANTOS, M. A. Uma leitura do campo jurídico em Bourdieu. **Revista Científica da FENORD**, Minas Gerais, v. 01, p. 86-101, 2011.

SANTOS, R. S. S. dos. **Noções gerais da arbitragem**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. 185 p.

SILVA, E. M. da. O Estado Democrático de Direito. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, a. 42, n. 167, p. 213-230, jul./set., 2005.

SILVA, H. R. da. **Fragmentos da história intelectual: entre questionamentos e perspectivas**. Campinas, SP: Papirus, 2002. 159 p.

SILVEIRA, F. R. **A morosidade no poder judiciário e seus reflexos econômicos**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2007. 223 p.

SOUZA, C. de O. **Orleans: cem anos de história política**. Orleans: Fundação Educacional Barriga Verde, 2013. 280 p.

THIRY-CHERQUES, H. R. Pierre Bourdieu: a teoria na prática. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 1, p. 27-56, 2006.

TIMM, L. B. (org.). **Direito & Economia**. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008. 349 p.

WARAT, L. A. Mediação e sensibilidade. **Juizados da cidadania: capacitação à distância**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina – Laboratório de Ensino à Distância. 2000.

WATANABE, K. Cultura da sentença e cultura da pacificação. p. 684-690. In: MORAES, M. Z.; YARSHELL, F. L. (coords.) **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2005. 865 p.

WEBER, M. **Economia e Sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. Tradução Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa; revisão técnica Gabriel Cohn. Brasília, DF: UnB: São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1999. 586 p.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. 271 p.

ZÉFIRO, G. de O. O Direito à razoável duração da demanda. In: **A constitucionalização do direito**. Org. André Augusto Corrêa de Andrade. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003. 551 p.

ZYLBERSZTAJN, D.; SZTAJN, Rachel (orgs.) **Direito & Economia. Análise econômica do direito e das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 315 p.

ANEXO

ANEXO A:

AUTORIZAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA



CENTRO UNIVERSITÁRIO BARRIGA VERDE
Núcleo de Prática Jurídica
Escritório Modelo de Assistência Jurídica Comunitária

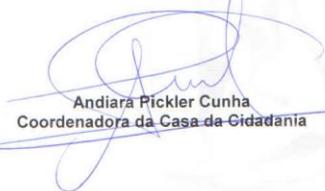


DECLARAÇÃO

Declaro, para os devidos fins, que a mestranda Bruna Baggio Crocetta, portadora do RG nº 4.420.633, CPF: 006.086.849-02, está autorizada a realizar pesquisa sobre a Casa da Cidadania de Orleans, com a finalidade de realizar sua dissertação do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico – PPGDS, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, com o seguinte título: Acesso à justiça e métodos alternativos para a resolução de conflitos: O papel da Casa da Cidadania no Município de Orleans, em Santa Catarina (SC).

Declaro ainda ter conhecimento da pesquisa a ser realizada e de ter sido previamente informada de como serão utilizados os dados colhidos nesta instituição, sendo do conhecimento da solicitante Bruna Baggio Crocetta que deverá respeitar o sigilo profissional, não consignando em seus escritos nomes ou qualquer outro meio que possa identificar as pessoas envolvidas em processos ou atendimentos realizados junto a Casa da Cidadania.

Orleans, 28 de agosto de 2015.


Andriara Pickler Cunha
 Coordenadora da Casa da Cidadania

Casa da Cidadania
Rua Miguel Couto, 313 - Centro.
CEP: 88870-000 - Orleans /SC
Fone: (48) 3466-2511
E-mail: casadacidadania@unibave.net

UNIBAVE
Rua Pe. João Leonir Dall'Alba, s/n
Bairro Murialdo – Orleans/SC – 88870-000
Fone: (48) 3466-5600 – (48) 3466-0192
www.unibave.net

APÊNDICES

APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Dados de identificação

Título do Projeto: Meios Alternativos de Resolução de Conflitos como modo de Acesso à Justiça e de Cidadania.

Pesquisadora Responsável: Bruna Baggio Crocetta

Instituição a que pertence a Pesquisadora Responsável: Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC / Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Socioeconômico – PPGDS.

Telefone para contato: (48) 8441-1090

e-mail para contato: brunacrocetta@hotmail.com

Nome do(a) voluntário (a): _____

Idade: _____ anos Documento de identidade: _____

O Sr.^(a) está sendo convidado(a) a participar, como voluntário, do projeto de pesquisa “Meios Alternativos de Resolução de Conflitos como modo de Acesso à Justiça e de Cidadania”, de responsabilidade da pesquisadora Bruna Baggio Crocetta.

Após ser esclarecido(a) sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento e rubrique todas as suas páginas que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é da pesquisadora responsável, que também assinará e rubricará todas as vias.

Este é um trabalho que tem por objetivo analisar a questão do acesso à justiça aos cidadãos e verificar se o projeto Casa da Cidadania do Tribunal de Justiça de Santa Catarina obteve êxito como método alternativo de resolução de conflitos, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico local.

A pesquisa justifica-se por ser o acesso à justiça um direito constitucionalmente previsto que deve ser garantido a todos os cidadãos, contudo, obstáculos sociais, econômicos, culturais e jurídicos, dificultam que esse direito seja efetivado a todas as camadas da população. Assim, o intuito é discutir esse assunto e buscar disseminar

os métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação, antes que estes se tornem litígios.

Trata-se de uma pesquisa com a seguinte metodologia: serão utilizados o método dedutivo e a abordagem qualitativa, quanto aos fins da pesquisa serão usados os métodos descritivo e exploratório, a estratégia da pesquisa é um estudo de caso e as técnicas foram observação participante, entrevistas semiestruturadas por meio de roteiro e questionário.

Calcula-se que a média de tempo para responder ao questionário é de 10 minutos, a ser realizado em um único encontro.

A pesquisa prevê riscos mínimos, sobretudo os relacionados a possível exposição de opiniões as quais podem ser motivos de possível constrangimento por outros profissionais; visando a minimização de riscos como este descrito, é que serão tomados todos cuidados necessários para manter o sigilo e anonimato. Embora a pesquisadora não consiga identificar outros riscos, caso identificável, estes serão controlados. Em termos de benefícios, pretende-se disseminar os métodos alternativos para a resolução de conflitos, antes que estes se tornem litígios.

Os resultados do estudo serão disponibilizados aos participantes, por e-mail indicado ou da forma que o participante decidir, após a conclusão deste.

Todos os dados obtidos serão guardados em sigilo. O participante poderá recusar-se a tomar parte da pesquisa ou retirar o seu consentimento a qualquer tempo, sem penalidade alguma. É garantida a manutenção do sigilo e da privacidade dos participantes da pesquisa durante todas as fases da pesquisa, bem como é garantido que o participante da pesquisa receberá uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Sua participação é voluntária e sem custos para participar, bem como não haverá ressarcimento para participação.

Os participantes poderão solicitar o esclarecimento sobre a pesquisa a qualquer momento e poderão tomar conhecimento dos resultados desta pesquisa a partir de março de 2017, período correspondente à conclusão da pesquisa, via pedido de e-mail (citado acima).

Nome e Assinatura da pesquisadora responsável:

Eu, _____, abaixo assinado, concordo em participar desse estudo como sujeito. Fui informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora, Bruna Baggio Crocetta, sobre o tema e o objetivo da pesquisa, assim como a maneira como ela será feita e os benefícios e os possíveis riscos decorrentes de minha participação. Recebi a garantia de que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto me traga qualquer prejuízo.

Nome por exte: _____

Doc. de identid _____

Local e Data: _____

Assinatura: _____

APÊNDICE B: ROTEIRO-GUIA PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

À Coordenadora da Casa da Cidadania do Município de Orleans:

- 1) Como se iniciou a ideia para implantação da Casa da Cidadania do Município de Orleans?
- 2) Como é o funcionamento da Casa da Cidadania do Município de Orleans?
- 3) Quais profissionais fazem parte da equipe atualmente?
- 4) Qual é a função da Coordenadora da Casa da Cidadania?
- 5) Qual a função dos acadêmicos de Direito? E quais benefícios o programa traz para a formação profissional destes?
- 6) De que forma o Poder Judiciário auxilia a atividade exercida pela Casa da Cidadania do Município de Orleans?
- 7) Há comprometimento do Poder Judiciário com a Casa ou apenas envolvimento?
- 8) Há divulgação do serviço prestado pela Casa? Como se dá essa divulgação e se ela é eficiente?
- 9) Os cidadãos têm conhecimento do serviço prestado pela Casa?
- 10) Os cidadãos procuram a Casa como uma primeira opção válida para a resolução do conflito? Ou ainda buscam primeiramente o Judiciário?

APÊNDICE C: ROTEIRO-GUIA PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

À assistente social da Casa da Cidadania do Município de Orleans:

- 1) Como é o funcionamento da Casa da Cidadania do Município de Orleans?
- 2) Quais profissionais fazem parte da equipe atualmente?
- 3) Qual a função da assistente social e do psicólogo?
- 4) Qual a função dos acadêmicos de Direito? E quais benefícios o programa traz para a formação profissional destes?
- 5) Os cidadãos têm conhecimento do serviço prestado pela Casa?
- 6) Os cidadãos procuram a Casa como uma primeira opção válida para a resolução do conflito? Ou ainda buscam primeiramente o Judiciário?
- 7) As pessoas que procuram os serviços prestados pela Casa necessitam comprovar a insuficiência de renda?
- 8) Qual o principal motivo para a falta de acordo na mediação?
- 9) Após a falta de acordo numa sessão de mediação, de que forma os profissionais orientam as partes a agir?
- 10) Quais ações poderiam melhorar o serviço prestado pela Casa da Cidadania?

APÊNDICE D: ROTEIRO-GUIA PARA AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

Aos acadêmicos matriculados no estágio supervisionado da Casa da Cidadania:

- 1) O que a prática jurídica realizada na Casa da Cidadania representa para a sua formação?
- 2) O que você julga como ponto de excelência na prática jurídica da Casa da Cidadania?
- 3) Há algum ponto negativo na prestação dos serviços da Casa da Cidadania?
- 4) O que poderia ser melhorado na prestação dos serviços da Casa da Cidadania?
- 5) Como se dá a relação professores-alunos no estágio supervisionado?
- 6) O processo de ensino no estágio supervisionado fornece capacidade e habilidade para a atuação profissional?

APÊNDICE E: QUESTIONÁRIO

FORMA DE PREENCHIMENTO: 1) **Objetiva:** Assinalar o item que julgar adequado; e 2) **Subjetiva:** Escrever no espaço destinado à resposta.

Dados de Identificação:

Nome:

Idade: () de 18 a 30 anos () de 31 a 40 anos
 () de 40 a 50 anos () mais de 50 anos

Sexo: () feminino () masculino

Grau de Instrução:

() ensino fundamental incompleto () ensino fundamental completo
 () ensino médio incompleto () ensino médio completo
 () ensino superior incompleto () ensino superior completo

Renda salarial mensal:

() um salário () dois salários
 () três salários

Questionário:

1. Qual atendimento você recebeu na Casa da Cidadania?

() assistência judiciária () orientações psicológicas em geral
 () caráter informativo em geral () orientações sociais e educativas

2. Você possui processos judiciais que estão sendo resolvidos pela Casa da Cidadania?

() sim () não

3. Quantas vezes você já procurou a Casa da Cidadania?

() 1 a 3 () 4 a 10 () mais que 5

4. Como você classifica o seu atendimento realizado pelos funcionários e estagiários da Casa da Cidadania?

() ruim () médio () bom () ótimo

5. Seu problema foi solucionado por meio de?

- processo judicial conciliação mediação conversa
 nenhum

Se você marcou a alternativa acima “mediação”, por favor, responda a questão a seguir.

5.1 A mediação trouxe uma satisfação pessoal?

6. Foi rápida a solução de seu problema?

- sim não mais ou menos prejudicado.

7. Caso necessite novamente você irá procurar a Casa da Cidadania?

- sim não talvez

8. O serviço prestado pela Casa da Cidadania atendeu ao seu objetivo?

- sim não em termos prejudicado

8.1 Por quê?

9. Algo mudou na sua vida após utilizar os serviços da Casa da Cidadania?

- sim não em termos prejudicado

9.1 O que? _____
