DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA E EFETIVAÇÃO DE DIREITOS

JUSTIÇA ITINERANTE NO BRASIL

Relatório de Pesquisa

DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA E EFETIVAÇÃO DE DIREITOS

JUSTIÇA ITINERANTE NO BRASIL

Relatório de Pesquisa

ipea

Governo Federal

Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República
Ministro Interino Vitor Pinto Chaves

ipea **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada**

Fundação pública vinculada à Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, o Ipea fornece suporte técnico e institucional às ações governamentais – possibilitando a formulação de inúmeras políticas públicas e programas de desenvolvimento brasileiro – e disponibiliza, para a sociedade, pesquisas e estudos realizados por seus técnicos.

Presidente
Jessé José Freire de Souza

Diretor de Desenvolvimento Institucional
Alexandre dos Santos Cunha

Diretor de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia
Roberto Dutra Torres Junior

Diretor de Estudos e Políticas Macroeconômicas
Cláudio Hamilton Matos dos Santos

Diretor de Estudos e Políticas Regionais, Urbanas e Ambientais
Marco Aurélio Costa

Diretora de Estudos e Políticas Setoriais de Inovação, Regulação e Infraestrutura
Fernanda De Negri

Diretor de Estudos e Políticas Sociais
André Bojikian Calixtre

Diretor de Estudos e Relações Econômicas e Políticas Internacionais
Brand Arenari

Chefe de Gabinete
José Eduardo Elias Romão

Assessor-chefe de Imprensa e Comunicação
João Cláudio Garcia Rodrigues Lima

Ouvidoria: http://www.ipea.gov.br/ouvidoria
URL: http://www.ipea.gov.br

DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA E EFETIVAÇÃO DE DIREITOS

JUSTIÇA ITINERANTE NO BRASIL

Relatório de Pesquisa

ipea

Brasília, 2015

© Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – **ipea** 2015

FICHA TÉCNICA

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea)
Bernardo Medeiros, coordenador
Leslie Shérida Ferraz
Olivia Alves Gomes Pessoa
Emília Juliana Ferreira

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) (região Sudeste)
Leslie Shérida Ferraz, coordenadora
Eduardo Caetano da Silva

Instituto de Tecnologia e Pesquisa (ITP) (região Nordeste e Centro-Oeste)
Gabriela Maia Rebouças, coordenadora
Verônica Teixeira Marques
Vivian Maria Nunes Pionório
Ana Raíra Valverde Moura
Olivia Alves Gomes Pessoa

Universidade Federal do Amapá (Unifap) (região Norte)
Juliana Monteiro Pedro, coordenadora
Michelly Chaves Rodrigues
Sônia Regina dos Santos Ribeiro

Associação de Juízes do Rio Grande do Sul (Ajuris) (região Sul)
Ricardo Pippi Schmidt, coordenador
Juciane Belinkevicius
Lara Dias Martinewiski

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada ou da Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 7
2 DIAGNÓSTICO DA JUSTIÇA ITINERANTE NO BRASIL 10
3 ANÁLISE QUALITATIVA 25
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS 57
REFERÊNCIAS 62
ANEXO A 63
ANEXO B 68
ANEXO C 83
ANEXO D 89

1 INTRODUÇÃO

Em virtude da informalidade dos programas e da precariedade de registros, é difícil apontar com precisão o início da Justiça Itinerante (JI) no Brasil. Conforme se conseguiu apurar, as primeiras experiências nas justiças estaduais teriam sido desenvolvidas no início da década de 1990, em barcos, por iniciativas apartadas de juízes do Amapá e de Rondônia, preocupados com o isolamento das populações, sobretudo as ribeirinhas, e, consequentemente, com seu completo afastamento das instituições de justiça. De sua sorte, o primeiro projeto *institucionalizado* de Justiça Itinerante se deu no Tribunal de Justiça do Amapá, em 1996.

Em seguida, vários tribunais estaduais instituíram programas de Justiça Itinerante – fóruns móveis, adaptados em veículos (ônibus, *van*s e barcos), que se deslocam para áreas remotas ou não atendidas pela Justiça, transportando equipes formadas por juízes, promotores, servidores, defensores, conciliadores e, em alguns casos, profissionais de outras áreas, como médicos, dentistas e psicólogos.

Em 2004, a Justiça Itinerante passou a ter caráter obrigatório: a Emenda Constitucional nº 45 determinou que todos os tribunais do país – estaduais (Art. 125, § 7º), federais (Art. 107, § 2º) e trabalhistas (Art. 115, § 1º) – deveriam criar projetos de itinerância.

Porém, antes mesmo da determinação constitucional, já havia uma tendência legislativa em se legitimar a Justiça Itinerante: a Lei nº 10.259/2001, que instituiu os juizados especiais federais, possibilitou o funcionamento de juizados especiais em caráter itinerante (Art. 22, parágrafo único).[1] Neste contexto, no entanto, merece registro a recente pesquisa do Ipea, que apurou uma baixíssima incidência de itinerância na Justiça federal, onde apenas 3,5% dos juizados possuem algum tipo de programa periódico de Justiça Itinerante.[2]

Mais recentemente, a Lei nº 12.726, de 16 de outubro de 2012, alterou a lei que trata dos juizados especiais estaduais (Lei nº 9.099/1995), acrescentando um parágrafo ao Art. 95, parágrafo este que determina a criação e instalação de juizados especiais itinerantes na esfera estadual. De acordo com a legislação, tais juizados "deverão dirimir, prioritariamente, os conflitos existentes nas áreas rurais ou nos locais de menor concentração populacional" (Brasil, 2012, Art. 95, parágrafo único).

A inserção da itinerância, que surgiu como uma experiência prática, na legislação e, sobretudo, na Carta Constitucional, evidencia a preocupação de se institucionalizar a iniciativa. As políticas traçadas pela via legislativa e constitucional apontam no sentido de que sejam: *i*) criados programas de itinerância pelas Justiças estadual, federal e trabalhista; *ii*) criados juizados especiais itinerantes (estaduais e federais); e *iii*) privilegiadas as áreas rurais e/ou de menor concentração populacional, no caso dos juizados especiais estaduais.

Embora a Constituição determine a instalação de programas de itinerância em todos os tribunais (estaduais, federais e trabalhistas), este estudo se limita a investigar o funcionamento da Justiça Itinerante nas cortes de Justiça estaduais. A escolha pelo âmbito estadual justifica-se, principalmente, pela maior incidência de programas de itinerância nesta esfera, conforme constatado em levantamento preliminar. Contudo, devido à multiplicidade de experiências de itinerância encontradas pelo país afora, delimitou-se um conceito de itinerância que pudesse abarcar as diferentes formas encontradas:

1. Parágrafo único. O juiz federal, quando o exigirem as circunstâncias, poderá determinar o funcionamento do Juizado Especial em caráter itinerante, mediante autorização prévia do Tribunal Regional Federal (TRF), com antecedência de dez dias. Note-se o caráter eventual do projeto.
2. Ver CJF e Ipea (2012, p. 47).

Forma de prestação de serviços judiciários realizada em local diverso do foro, mediante orientação, atermação, audiência de conciliação/mediação e, eventualmente, audiência de instrução e julgamento, objetivando dirimir conflitos individuais prioritariamente às populações hipossuficientes, ou de áreas rurais, ou locais de menor concentração populacional.

Tal conceito será decomposto, para efeitos de análise, em subcategorias de itinerância de acordo com as especificidades dos diversos programas implementados pelo país, como se verá adiante.

O presente relatório está estruturado em três seções subsequentes a esta introdução, nas quais se apresentarão a pesquisa e a metodologia adotadas. A seção 2 discute um mapeamento geral de todas as iniciativas de Justiça Itinerante identificadas no Brasil, acompanhado de uma análise quantitativa destas. A seção 3 é reservada para análise qualitativa da Justiça Itinerante, a partir da realização de dez estudos de caso de iniciativas de itinerância selecionadas nas cinco regiões do país. Por fim, a seção 4 traz as considerações finais do estudo.

1.1 Apresentação da pesquisa

A presente pesquisa consiste em uma das iniciativas contemplada na Plataforma Ipea de Pesquisa em Rede – Rede Ipea. O Ipea vem estruturando um conjunto de articulações institucionais que visa ampliar a capacidade de investigação e conhecimento da sociedade sobre a realidade brasileira e, ao mesmo tempo, contribuir para o fortalecimento do planejamento para o desenvolvimento, por meio da valorização estratégica de instituições de planejamento, pesquisa e estatística, centros acadêmicos e universitários, órgãos governamentais e organizações e entidades da sociedade civil que queiram contribuir para a execução das iniciativas de pesquisa coordenadas pelo Ipea. Este conjunto de articulações institucionais forma a Rede Ipea, a qual objetiva apoiar e desenvolver iniciativas de pesquisa convergentes com sua missão, com suas diretrizes estratégicas e com seu plano de trabalho.

A pesquisa foi coordenada e financiada pelo Ipea e realizada em parceria com quatro instituições distintas: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio); Escola da Magistratura da Associação dos Juízes do Rio Grande do Sul (Ajuris); Instituto de Tecnologia e Pesquisa (ITP) de Sergipe e Universidade Federal do Amapá (Unifap).

A partir das diretrizes do Ipea, cada instituição ficou responsável pela realização da coleta de dados em sua respectiva região; a PUC-Rio encarregou-se da execução da pesquisa na região Sudeste; o ITP foi responsável por duas regiões: Nordeste e Centro-Oeste – cujos trabalhos de campo em Brasília ficaram a cargo da equipe Ipea; a Ajuris ficou responsável pela região Sul; e, por fim, a Unifap foi a responsável pela região Norte.

1.2 Metodologia

A presente pesquisa tem caráter quantitativo e qualitativo. No primeiro caso, busca-se produzir um mapeamento dos programas de itinerância instituídos, no âmbito estadual, em todo o país e identificar suas principais características.

Dessa forma, foram solicitados dados a todos os tribunais de justiça estaduais, por intermédio de um ofício encaminhado por correio e *e-mail*. Os representantes dos tribunais forneceram os dados solicitados pelo Ipea, mediante o preenchimento de um formulário eletrônico disponibilizado na rede (anexo A). Os ofícios foram encaminhados e os formulários, respondidos de março a outubro de 2013.

Ademais, realizaram-se pesquisas via internet, buscando-se coletar informações sobre os programas de itinerância. Esta busca serviu, no caso dos tribunais que não responderam ao ofício, para apresentar um perfil mínimo do funcionamento da Justiça Itinerante, ou, ainda, para confirmar sua inexistência naqueles estados. Quanto aos tribunais que forneceram informações, a pesquisa na rede também foi útil para a complementação dos dados.

O levantamento preliminar, realizado entre julho e agosto de 2012, via internet, apontou uma enorme variedade na implementação e na execução dos projetos de itinerância pelos diversos tribunais. Deste modo, aferiu-se que o levantamento quantitativo poderia ocultar informações importantes acerca da instalação, do funcionamento e da percepção dos usuários sobre a Justiça Itinerante.

Entendeu-se que a coleta de dados apenas junto aos tribunais poderia restringir a leitura sobre os projetos de itinerância. Deste modo, buscou-se também dar voz aos operadores do sistema e, ainda, aos seus usuários (anexo D).

Para tanto, desenvolveu-se uma abordagem qualitativa, realizada de março a setembro de 2013, mediante a realização de estudos de caso em dez unidades federativas. Embora a parte qualitativa da pesquisa trate de estudos de caso, com finalidades exploratórias, foram adotados alguns critérios para selecionar as práticas que seriam investigadas, com base no levantamento preliminar realizado pelas instituições responsáveis.

1) *Representatividade dos modelos de JI*: todos os modelos de itinerância – ou similares – detectados na pesquisa prévia foram contemplados na amostra (JI terrestre, JI fluvial, Justiça de trânsito – JT etc.). O objetivo era avaliar o funcionamento das diversas modalidades de itinerância. De antemão, foram excluídos projetos exclusivamente de cunho criminal, além de iniciativas como: Juizado do Torcedor e Juizado do Folião, por seu caráter eventual.
2) *Experiências bem estruturadas de itinerância/com alto grau de institucionalização*: a opção se justifica pela intenção de ampliar, ao máximo, o objeto de estudo e suas potencialidades. Ademais, para facilitar a execução dos trabalhos de campo, foram afastados os programas que apresentaram dados inconsistentes nos formulários enviados pelos tribunais ou que não disponibilizavam informações atualizadas em seus *websites*, sobretudo no tocante ao seu cronograma de atividades.
3) *Representatividade regional*: elegeu-se, ao menos, um estado de cada região para a realização do estudo de caso, para permitir a compreensão do impacto da Justiça Itinerante nos diversos contextos regionais do país.
4) *Complementação com os dados de pesquisas anteriores*: foram incluídos todos os estados que compõem a amostra da pesquisa sobre os juizados especiais cíveis (JECs), realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e pelo Ipea (Amapá, Rio de Janeiro e Ceará), de modo a viabilizar o diálogo dos resultados dos dois estudos.

Por se tratar de um estudo de caso, sem a intenção de tecer generalizações nacionais acerca dos resultados, nos estados que possuem mais de uma modalidade de itinerância ou atendem a mais de uma localidade, deu-se autonomia aos pesquisadores regionais para que elegessem os projetos a serem visitados. A orientação foi a de observar os critérios, elencados aqui, e, ainda, buscar, se possível, informações mais apuradas nas entrevistas com os coordenadores regionais do projeto para auxiliá-los na escolha.

Para que a pesquisa tivesse consonância entre todas as equipes, foi preciso capacitar conjuntamente a equipe. Foram realizadas três oficinas de trabalho e treinamento, nas quais se privilegiaram, sempre que possível, a discussão e a construção coletiva da metodologia e da abordagem das pesquisas de campo e a homogeneização de técnicas de coleta de dados.

A visita de campo, na etapa qualitativa da pesquisa, teve como objetivo observar as atividades e os procedimentos dos programas de itinerância e teve como foco os atores participantes nestes. Cuidou-se de estabelecer contatos prévios por telefone com os tribunais e os programas. Nesses contatos, feitos por telefone e por meio de ofícios, eram explicados os objetivos da pesquisa e também solicitado o agendamento de entrevistas com atores-chave, que poderiam autorizar a realização da pesquisa.

Em relação às técnicas de coletas de dados, o levantamento de informações foi realizado por meio de pesquisa em fontes primárias, por meio de entrevistas semiestruturadas individuais e observação direta. As entrevistas foram apoiadas em roteiros temáticos e seguiram um esquema geral, para que fosse possível incorporar temas adicionais pertinentes a cada um dos sujeitos entrevistados (anexos B e C).

Também foi adotada a observação direta, técnica que consiste na observação de eventos e de comportamentos, verbais e não verbais, relacionados ao objeto de estudo e no levantamento de informações obtidas por meio de conversas informais. O uso da observação direta nos estudos de caso foi de extrema importância, ao trazer para a pesquisa informações sobre o cotidiano dos programas de itinerância e ao mostrar como os discursos dos diversos atores se atualizam na prática. Assim, as entrevistas individuais, junto com a observação direta, estabeleceram um diálogo entre o ponto de vista do entrevistado e o que foi observado em campo.

No decorrer da pesquisa, algumas dificuldades foram encontradas pelas equipes. A primeira delas tange à falta de produção de dados por parte dos tribunais. Embora tenham sido enviados ofícios e firmados contatos com todas as cortes estaduais do país, várias delas não enviaram nenhuma informação sobre seus programas de itinerância e, mesmo no caso dos estados que disponibilizaram dados sobre seus projetos, houve muitas respostas incompletas.

Para complementar as lacunas existentes, muitas informações apresentadas neste relatório foram coletadas na internet, privilegiando-se os *sites* institucionais dos tribunais de justiça estaduais. Contudo, ao longo da pesquisa, não foram raros os casos em que se constatou ter havido mudança nas informações disponibilizadas na rede. Também se aferiu diferença entre alguns dados divulgados na internet e fornecidos pelo tribunal, o que foi esclarecido, sempre que possível, junto às cortes responsáveis.

Apesar das limitações apontadas, a riqueza deste estudo reside justamente no alcance da finalidade à que se propôs: produzir um mapeamento descritivo dos diversos projetos de itinerância desenvolvidos no país, e, ainda, na possibilidade de evidenciar suas particularidades. Contudo, é importante ressaltar que as informações possuem caráter exploratório, constituindo um primeiro esforço no sentido de compreender o funcionamento da Justiça Itinerante no país.

2 DIAGNÓSTICO DA JUSTIÇA ITINERANTE NO BRASIL

Os primórdios do conceito e da aplicação da Justiça Itinerante não são recentes, como adverte Marco Antônio Azkoul (2006a); porém, sua efetiva aplicação no contexto brasileiro se deu na década de 1990. Os primeiros projetos de implantação em tribunais estaduais se deram com iniciativas experienciais, tendo sido o Tribunal de Justiça do Amapá o primeiro a institucionalizar sua iniciativa em 1996; iniciativa que já estava em andamento desde 1992. Estas iniciativas regionais se demonstraram profícuas e foram sendo compartilhadas, e diversos tribunais estaduais passaram também a adotar iniciativas similares (Resende, 2013a).

Mesmo já existindo e em andamento em alguns estados e municípios desde o início da década de 1990, a Justiça Itinerante só começou a ganhar institucionalidade do ponto de vista legislativo a partir da Lei nº 9.099/1995, que criou os juizados especiais em âmbito estadual. Apesar de não se referir expressamente à itinerância, a redação original da lei já previa que serviços cartorários e audiências poderiam ser realizados "fora da sede da comarca, em bairros ou cidades a ela pertencentes, ocupando instalações de prédios públicos" (Brasil, 1995, Art. 94). Alterações legislativas posteriores passaram a prever explicitamente as iniciativas de itinerância, tanto em âmbito federal como estadual, e seu *status* constitucional e caráter cogente foram alcançados em 2004, por meio da Emenda Constitucional nº 45, como já apontado.

Ao longo dos anos, diversos modelos de Justiça Itinerante foram implementados em cada região, não existindo somente um modelo de prestação jurisdicional, nem apenas uma estratégia de como levar a itinerância aos diferentes lugares de sua jurisdição. Para Azkoul (2006b), só haverá *verdadeira Justiça Itinerante* onde houver a prestação jurisdicional total, levada a cabo por meio da decisão de mérito da causa mediante sentença ou acórdão. Porém, o autor admite que como a Emenda Constitucional nº 45 determina que são os respectivos tribunais os responsáveis pela instalação dos juizados itinerantes, são estes que irão delimitar a regra de competência destes juizados[3] e "poderão conferir competência plena ou relativa para a realização de audiências e demais funções da atividade jurisdicional nos limites territoriais de suas respectivas jurisdições" (Azkoul, 2006b, p. 138).

Tal complexidade com relação aos diferentes tipos de Justiça Itinerante existentes é ainda mais visível se se destacar que, em diversos projetos, existe uma grande aproximação dos Poderes Executivo e Judiciário na promoção de acesso à Justiça e na prestação de outros instrumentos de cidadania (Azkoul, 2006a; Maia, 2006; Guerra Junior, 2009; Resende, 2013b), que transforma as iniciativas de itinerância em polos de assistência a diferentes serviços aos cidadãos. Quando estas parcerias ocorrem, por se tratarem de iniciativas locais de parceria do Poder Judiciário com diferentes instituições públicas e até privadas, cada projeto ganha um desenho diferenciado dos demais. Em estudo de caso no estado do Piauí, onde há parceria com diversas entidades que vão muito além dos Poderes Executivo e Judiciário, James Guerra Junior (2009) afirma que estas atividades complementares chegam a ser majoritariamente superiores às atividades de prestação jurisdicional, demonstrando que:

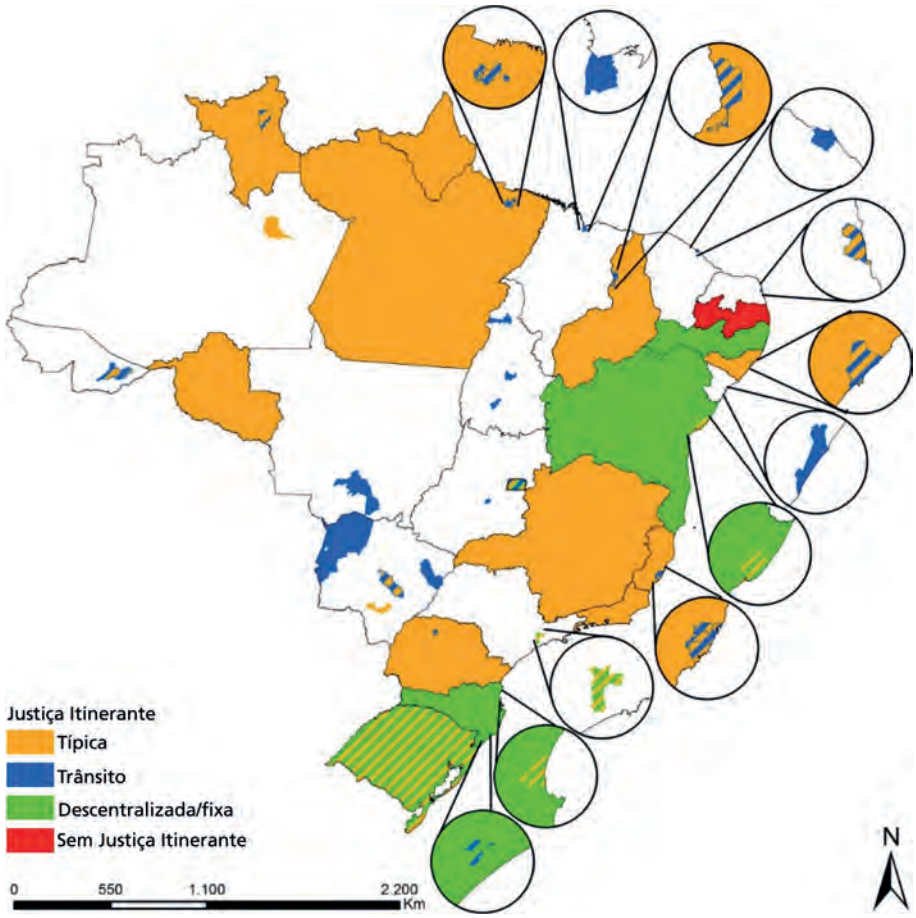
> Ao desenvolver o programa, o tribunal de justiça se torna um meio de satisfazer outras necessidades que não àquelas de possibilitar acesso ao Poder Judiciário. Por outro lado, evidencia os limites impostos à ação do Judiciário pela realidade social em que o tribunal precisa valer-se de outras instituições para aproximar-se da população alijada dos mecanismos judiciais tradicionais (Guerra Junior, 2009, p. 78).

As diferentes estratégias de aproximação dos tribunais certamente produzem efeitos nem sempre previstos; porém, para além de críticas que possam ser feitas, os diferentes autores que estudam a Justiça Itinerante no país são inequívocos em dizer que ela é um instrumento efetivo de acesso à Justiça e aproximação do Judiciário à população.

O levantamento nacional sobre a Justiça Itinerante revelou uma grande diversidade na instalação dos programas de itinerância. O conceito de itinerância apresentado na seção 1 permitiu abarcar essa diversidade de inciativas e será decomposto para efeitos de análise. O mapa 1 agrega todas as modalidades detectadas neste mapeamento, modalidades então que serão detalhadas e analisadas individualmente.

3. As diferentes regras de competência dos projetos de itinerância nos tribunais estaduais são exemplificadas por Figueiredo (2012).

MAPA 1
Tipos de Justiça Itinerante no Brasil



Elaboração: Ipea.

2.1 Análise quantitativa

Em linhas gerais, todos os estados do país contam, ou já contaram, com pelo menos uma modalidade de itinerância – embora com grandes variações no grau de institucionalização e alcance do projeto. Mesmo na Paraíba, que atualmente não contém projetos de JI, como será detalhado oportunamente, foram encontrados indícios de projetos que, contudo, foram suspensos.

Após identificados os projetos existentes no Brasil, percebeu-se que havia diferentes interpretações do conceito de itinerância pelos tribunais estaduais que resultaram em dados de projetos bastante diferenciados entre si. Dessa forma, para que os dados obtidos pela pesquisa pudessem contemplar os diferentes tipos de itinerância existentes no país, foi preciso estabelecer um conceito abrangente e, ao mesmo tempo, criar três diferentes categorizações de modalidades existentes.

A primeira categorização, nomeada de *itinerância típica*, é o modelo que inicialmente a pesquisa visava abordar – isto é, projetos institucionalizados que servem para levar atividades jurisdicionais para regiões que não dispõem de atendimento jurisdicional. Quanto à forma de operacionalização, detectou-se que os projetos *típicos* de itinerância funcionam com o deslocamento de equipes em veículos adaptados para as atividades jurisdicionais em regiões

que não dispõem – ou possuem *deficit* – desse tipo de atendimento. Contudo, também foram encontrados casos em que apenas as equipes são deslocadas, atuando em locais improvisados, como escolas públicas, prefeituras e centros de cidadania.

A segunda categorização diz respeito a uma modalidade já bem difundida em diversas regiões do país e que foi identificada por alguns estados como modalidade de itinerância, a Justiça de trânsito. Esta modalidade possui uma competência muito específica, relacionada às questões relativas a acidentes de trânsito, e, em geral, não é disponibilizada a regiões com *deficit* de atividades jurisdicionais; pelo contrário, ela se destina a regiões mais populosas dos estados e que já possuem uma jurisdição bem formalizada. Este modelo aparece na maioria das vezes em capitais e tem uma especificidade bem delineada, uma vez que só atende a demandas relacionadas a uma só matéria e tem característica unicamente conciliatória. O modelo possui algumas características da itinerância, como a busca pela proximidade do atendimento à população e a celeridade dos procedimentos. Por não ser, *a priori*, um modelo reconhecido por todos os tribunais como JI, tal dado apareceu em apenas alguns formulários de alguns estados. Entretanto, após uma análise de pertinência da inclusão desse modelo, feita pela equipe da pesquisa, foi realizada uma busca via internet que complementou os dados dos estados faltantes.

A terceira categorização diz respeito a modelos diferenciados de itinerância que se chama de descentralização ou fixos e de atendimento pontual. Tais modelos possuem uma abordagem distinta da itinerância que diz respeito a uma diferente espacialização do atendimento. Os modelos de Justiça descentralizada funcionam com polos fixos de conciliação altamente capilarizados e com equipes fixas, bem como tem o objetivo de levar atividades jurisdicionais às regiões afastadas de maneira permanente. Também há modelos de descentralização de serviços com polos fixos e atendimento altamente especializado, como os postos avançados dos aeroportos. O último modelo trata-se de uma itinerância com temporalidade fixa e atendimento pontual, como os projetos do estado de Pernambuco que funcionam em eventos como o carnaval e as festas juninas.

2.1.1 Projetos de Justiça Itinerante típicos

Os projetos de *itinerância típica*, aqueles em que a equipe se desloca para o atendimento e este geralmente é realizado no próprio veículo de transporte, são encontrados em dezenove Unidades da Federação (UFs), sendo que uma delas tem dois projetos diferenciados, o que totaliza vinte projetos de itinerância típicos em funcionamento no país. O projeto mais antigo é o do estado do Amapá, institucionalizado em 1996, e o mais recente, da cidade de Barra Velha, no estado de Santa Catarina, é de 2013.

Quanto ao tipo de transporte utilizado na itinerância, foram diagnosticadas as modalidades terrestre, fluvial e, excepcionalmente, aérea. A modalidade terrestre é a mais comum e ocorre em todos os projetos. A modalidade fluvial ocorre em concomitância com a terrestre em quatro estados, todos na região Norte. Já a modalidade aérea é encontrada somente no estado do Pará.

1) *Terrestre* – Embora funcionem, de forma geral, em ônibus adaptados, também foram encontrados projetos que utilizam o transporte apenas para deslocamento das equipes e fazem o atendimento em locais fixos cedidos pelos órgãos parceiros dos projetos. Em Roraima, há registros de utilização de motocicletas e *pick-ups*, utilizadas para o deslocamento da equipe em locais de difícil acesso.

2) *Fluvial* – A Justiça fluvial, que, como o nome sugere, funciona em barcos, é uma modalidade *típica* da região Norte, em virtude de suas peculiaridades: grandes extensões territoriais (42% do território brasileiro); importantes rios, com destaque para a bacia do Rio Amazonas (a maior do mundo); e a menor densidade demográfica do país. Em Roraima, além do barco, que funciona como um fórum adaptado, também se utilizam voadeiras, que são pequenas embarcações destinadas apenas para o transporte da equipe. Fora da região Norte, apenas o estado da Bahia noticiou a existência de um programa de itinerância fluvial; contudo, relatou que o barco ainda estaria sendo adquirido.

3) *Aérea* – Detectou-se um caso isolado de Justiça Itinerante aérea no Pará, viabilizado mediante parceria firmada com a Aeronáutica. Neste caso, porém, não há a adaptação do avião em fórum, que serve apenas para transportar a equipe da Justiça.

A disposição dos tipos de transporte utilizados nos projetos de JI *típica* pode ser observada no mapa 2.

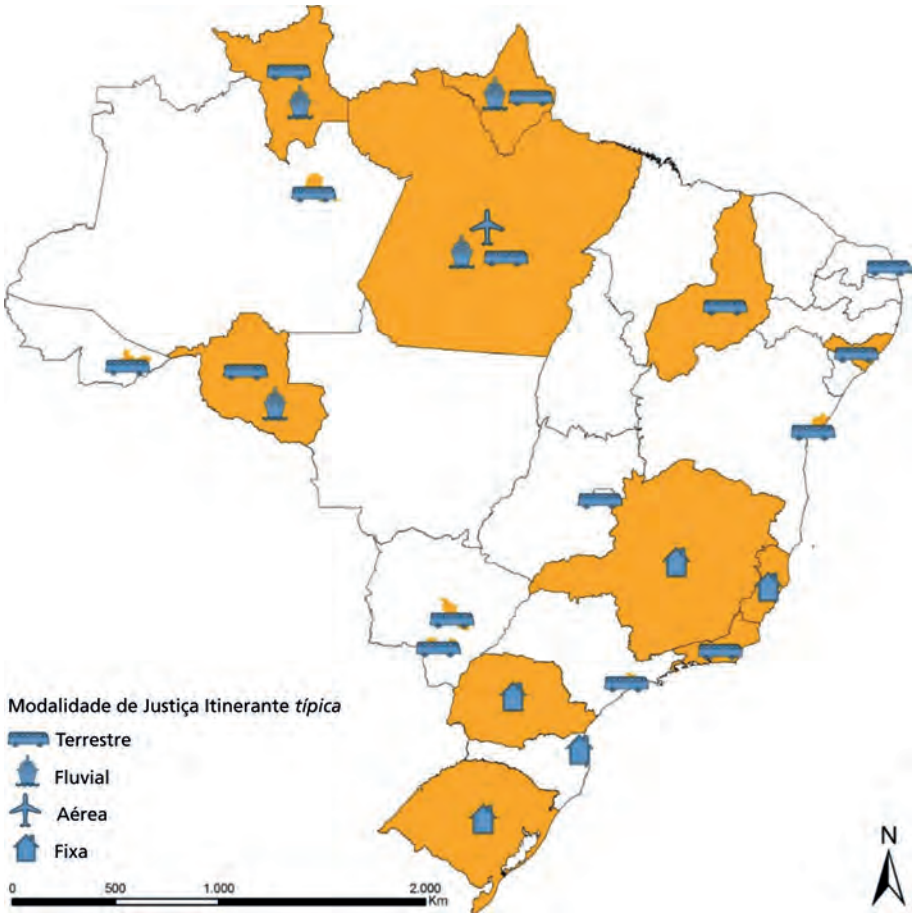
Pode-se salientar que a ideia primeva da Justiça Itinerante de atender a localidades afastadas e que não dispõem de serviços de justiça é plenamente implementada em doze UFs, cujos projetos de JI têm abrangência estadual – ou distrital, no caso do Distrito Federal – e atingem municípios de menor concentração populacional. Outros sete projetos têm abrangência local – ou seja, são restritos a um município ou uma comarca, sendo que cinco se encontram nas capitais e somente dois, no interior. Um dos projetos tem abrangência regional e funciona na Região Metropolitana (RM) de Salvador.

Quanto à constância, doze programas são permanentes e contam com calendário fixo, tal estratégia permite que o projeto tenha uma visibilidade e regularidade que auxiliam a população a se planejar para comparecer ao atendimento. Quatro outros projetos não têm itinerário fixo devido à natureza do projeto, que depende da demanda recebida pelas comarcas que solicitam o serviço. Três projetos não dispõem desta informação. A periodicidade dos projetos é bem diversa, vai desde a periodicidade diária (três projetos) até a anual (dois projetos).[4]

A divulgação das jornadas de Justiça Itinerante, de maneira geral, ocorre por mais de um meio de comunicação. O *site* é um dos meios mais utilizados junto com a distribuição de *folders* e cartazes; logo em seguida, vem a divulgação via rádio, muito importante nas comunidades do interior, e também a divulgação por TV e carro de som.

4. Esse critério foi respondido de forma diferenciada pelos tribunais. Alguns elencaram a periodicidade a partir dos dias de funcionamento das atividades dos programas, outros elencaram a periodicidade a partir do número de vezes que o projeto atende a cada localidade.

MAPA 2
Modalidade de Justiça Itinerante *típica* no Brasil



Elaboração: Ipea.

A competência por matéria é bem diversa nos diferentes projetos de JI; porém, a competência mais comum é a dos casos afeitos aos juizados especiais cíveis, atendidos em todos os projetos, sendo que quatro projetos só atendem a essas demandas. Causas envolvendo direito de família também são atendidas em dez projetos; entretanto, em geral, referem-se a casos não litigiosos. Há também quatro projetos que atuam com a competência de forma abrangente e recebem feitos de diversas áreas. Complementarmente, a emissão de documentos é também um serviço comumente prestado na itinerância.

O orçamento destinado aos projetos de JI é um dos itens menos informados pelos tribunais, apenas seis projetos identificaram o montante gasto. O menor gasto dispendido é do estado da Bahia, que equivale a 0,003% do total do orçamento do Tribunal de Justiça do estado; porém, o tribunal identificou apenas os gastos com os veículos. O estado de Rondônia dispende 0,1% de seu orçamento e o estado do Rio de Janeiro, 0,13%, já os estados de Mato Grosso do Sul e Amapá gastam 0,25% de seu orçamento com a JI e o estado de Roraima chega aos 1,53% do orçamento. Mesmo com poucos dados sobre o assunto, pode-se perceber que somente uma ínfima parcela dos gastos dos tribunais estaduais é dispensada aos projetos de JI.

Em somente quatro estados, há varas especializadas na Justiça Itinerante. Alguns estados, apesar de não possuírem vara especializada, possuem um cartório próprio que processa os feitos da JI. Há pouca informação sobre a existência de banco de dados que consolide as atividades de JI; somente quatro projetos têm banco de dados atualizados e disponíveis.

Quando se observa a identificação das equipes disponíveis para a JI, os dados se tornam ainda mais precários. Em todos os projetos que identificaram esta informação, apenas um juiz tem dedicação exclusiva à JI; em todos os outros estados, os juízes são compartilhados ou se apresentam apenas para a realização da jornada de itinerância. Tal resolução, em alguns casos, pode comprometer o bom funcionamento da JI, pois desconsidera a necessidade de compatibilizar o perfil do juiz a esta modalidade bastante peculiar de prestação jurisdicional. Não se pode esquecer que, para enfrentar as peculiaridades das localidades em que atuam, os juízes precisam, muitas vezes, se despir das formalidades, das vestimentas e do conforto dos seus gabinetes. O fato de não haver um magistrado específico para acompanhar os programas parece ser um empecilho para seu bom andamento, em especial nos casos em que, ao invés de se disponibilizarem para tal demanda, os juízes são designados pelo tribunal. Porém, em ambos os casos, uma vez que, a cada jornada de itinerância, há alteração de juiz, ocorrem uma consequente adoção de novas medidas e, ainda, entendimentos e procedimentos diversos, o que dificulta o trabalho cartorário.

O número de servidores, estagiários e outros colaboradores também é bastante superior em equipes compartilhadas do que em equipes exclusivas para a Justiça Itinerante. Tal situação causa os mesmos problemas que a não exclusividade dos juízes e também identifica que estes funcionários estão tendo que dividir sua jornada de trabalho com outras designações não atreladas à JI. Apesar de a grande maioria de servidores e juízes não ter dedicação exclusiva aos projetos de JI, nas observações de campo da pesquisa qualitativa foram encontradas diversas equipes muito dedicadas aos projetos.

Os critérios para instalação dos projetos de JI geralmente estão relacionados com localidades que não dispõem de fórum e que tem uma população de baixa renda que mora em bairros periféricos ou de difícil acesso. Porém, também há projetos que avaliam a demanda reprimida da Justiça local ou que dependem da demanda de cada localidade.

A adequação dos programas ao tipo de demanda quanto à existência de programas de mediação, conciliação ou outros meios alternativos de solução de conflitos se demonstrou positiva em dez projetos e existente em todos os projetos, com relação à questão de economia processual, simplicidade, oralidade, celeridade e informalidade. A adequação, no que se refere aos parâmetros legais, se demonstrou positiva em todos os projetos quanto à competência para processar causas afeitas ao Juizado Especial Cível e positiva em catorze projetos no tocante à localização em áreas rurais ou de pouco adensamento populacional.

A assistência judiciária é outro ponto sensível nos projetos de JI. Diversos projetos não têm esta assistência; nesses casos, baseiam muito de seu trabalho na conciliação ou indicam que a população procure assistência fora do programa. Oito projetos possuem parceria com a Defensoria Pública do estado, quatro, com núcleos de atendimento das universidades, um projeto tem parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e dois outros recebem advogados voluntários.

Os atendimentos realizados pelos projetos de JI são em muitos casos primários, com orientação, atendimentos iniciais, atermações e conciliações. Diversos projetos também realizam audiências, mas em sua maioria tratam-se apenas de audiências de conciliação. Nas localidades mais distantes, em especial na região Norte, em que todo o processamento é realizado pela JI, toda uma mobilização cartorária precisa acontecer antes das jornadas de itinerância para que estas ocorram. No estado de Roraima, semanas antes da jornada de itinerância ocorrer, uma equipe de servidores se desloca para verificar antecipadamente as condições da viagem, das estradas e dos locais para pernoite e alimentação. A equipe também faz a divulgação e informa os serviços que serão oferecidos, coloca cartazes nos locais de

maior trânsito de pessoas, conversa com moradores do local e avisa os líderes comunitários. Esta visita prévia recebe o nome de *Precursora*.

Para que as jornadas de itinerância ocorram, geralmente são firmados convênios com entidades parceiras dos tribunais de justiça; os mais comuns são com prefeituras e o governo do estado, universidades, a Defensoria Pública e o Ministério Público (MP), mas há também parcerias com bancos, a Polícia Militar e entidades diversas, como o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), o Sistema Nacional de Emprego (Sine) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

Em diversas localidades, a itinerância é um evento tão relevante que se torna uma oportunidade de levar diversos outros serviços às comunidades distantes. A emissão de documentos é o serviço mais comum, sendo que em comunidades mais isoladas é bastante comum a emissão de documentos tardios de nascimento e óbito, além de diversos outros, como carteira de identidade e de trabalho. O atendimento médico e odontológico ocorre em seis projetos. Palestras de variados tipos também são comuns, especialmente com questões relacionadas à saúde e aos direitos previdenciários. Recreação para as crianças também aparece como possibilidade nas jornadas de itinerância. Na região Norte, questões relacionadas à potabilidade da água apareceram em um estado; neste estado, as jornadas de itinerância também servem, por meio de convênio com a Companhia de Água e Esgoto do estado, para que sejam feitas palestras sobre tratamento devido da água para consumo humano e distribuição de hipoclorito de sódio para tratar a água.

A seguir, serão apresentados os principais dados quantitativos dos projetos de Justiça Itinerante *típica*, já descritos anteriormente. Os dados serão apresentados por estado e projeto.

QUADRO 1
Projetos de Justiça Itinerante *típica* – por estado

	Estado	Nome do projeto	Ano de criação	Modalidade	Órgão ao qual está vinculado no tribunal	Abrangência	Veículos	Periodicidade	Equipe disponibilizada à JI	Competência por matéria
1	AC	Programa Justiça Comunitária Itinerante	2002	Terrestre	Núcleo de Programas Sociais, órgão de apoio vinculado à presidência do Tribunal de Justiça do Acre (TJAC)	Local – capital	Ônibus	Mensal: em geral, ocorrem a cada vinte dias em média	Exclusiva: ônibus, motorista, estagiária ou auxiliar Judiciário: conciliadora e juíza leiga Secretaria: quatro auxiliares judiciários e um secretário coordenador	Juizado Especial Cível
2	AM	Projeto Justiça Itinerante	2003	Terrestre	Coordenadoria dos Juizados Especiais da Comarca de Manaus	Local – capital	Ônibus	Diária: funciona por um período de noventa dias em cada zona da cidade	Não informada	Juizado Especial Cível Família
3	AP	Jornada da Justiça Itinerante Terrestre e Fluvial[1]	1996	Fluvial e terrestre	Presidência do Tribunal de Justiça e diretoria dos Foros dos Juízos de 1º Grau	Estadual	Barco (sucateado) Van	Terrestre: semestral Fluvial: bimestral	Exclusiva: coordenador do projeto Compartilhada: um juiz e dezenove servidores	Macapá e Santana: todas as causas da Justiça comum estadual, com exceção de adoções internacionais Comarcas do interior: todas as causas da Justiça comum estadual
4	PA	Juizado Especial Itinerante	2001	Terrestre, fluvial e aérea	Presidência do Tribunal de Justiça do Pará (TJPA)	Estadual	Ônibus, barco e avião (parcerias)	Não há; em razão da natureza do projeto, as visitas ocorrem de acordo com as demandas recebidas	Não informada	Juizado Especial Cível e Criminal

(Continua)

(Continuação)

	Estado	Nome do projeto	Ano de criação	Modalidade	Órgão ao qual está vinculado no tribunal	Abrangência	Veículos	Periodicidade	Equipe disponibilizada à JI	Competência por matéria
5	RO	Operação Justiça Rápida Itinerante	1998	Fluvial e terrestre	Corregedoria-Geral da Justiça	Estadual	Barco (locado)	Anual e semestral, dependendo da localidade	Compartilhada: um juiz e oito servidores por operação	Família Consumidor JECs Emissão de documento
6	RR	Vara da Justiça Itinerante	1999	Fluvial e terrestre	Corregedoria-Geral da Justiça	Estadual	Barco (locado), ônibus (próprio), van (próprio), voadeira (locado), motocicletas (locadas) e *pick-up*	Anual	Exclusiva: quatro servidores Compartilhada: um juiz, um promotor de justiça, um defensor público e oito servidores por operação (três conciliadores, um oficial de justiça e quatro servidores da justiça)	Família Infância e adolescência Consumidor JECs Emissão de documento
7	AL	Coordenação de Justiça Itinerante	1997	Terrestre	Presidência do Tribunal de Justiça	Estadual	Ônibus e locais diversos do fórum, como escolas e cartórios	Não informada	Exclusiva: seis servidores Compartilhada: dois juízes e um servidor	JECs Família
8	BA	Balcão Itinerante	2004	Terrestre	Núcleo Integrado de Conciliação (NIC)	Regional – Região Metropolitana de Salvador	Ônibus	Não informada	Compartilhada: dois juízes, dois estagiários e dois funcionários	JECs Família
9	PI	Justiça Itinerante	2003	Terrestre	Presidência do Tribunal de Justiça	Estadual	Ônibus	Semanal itinerante: o ônibus funciona semanalmente em jornadas de três a quatro dias	Exclusiva: catorze servidores Compartilhada: um juiz	Família JECs Emissão de documentos Registros públicos
10	RN	Justiça Itinerante	2004	Terrestre	Juizado Especial Cível	Local – capital	Ônibus	Não informada	Não informada	JECs
11	DF	Justiça Itinerante	1999	Terrestre	Possui vara própria	Distrital	Ônibus	Semanal itinerante	Um juiz, oito servidores e três estagiários	JECs
12	MS	Justiça Itinerante e Comunitária	2001	Terrestre	Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais	Local – capital	Ônibus	Diária itinerante: segunda a quinta-feira, das 7h às 11h30	Um juiz, oito servidores e seis estagiários	JECs Família
13	MS	Juizado Itinerante da Comarca de Dourados	2013	Terrestre	Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais	Local	Ônibus	Diária itinerante: segunda a quinta-feira, das 8h às 11h30	Dois juízes, dois servidores e dois estagiários	JECs Família
14	ES	Justiça Comunitária	2002	Terrestre	Presidência do Tribunal de Justiça	Estadual	Fixo	Não há; em razão da natureza do projeto, as visitas ocorrem de acordo com as demandas recebidas	Não informada	JECs Infância Família
15	MG	Justiça Itinerante	2010	Terrestre	Não informado	Estadual	Fixo	Não há; em razão da natureza do projeto, as visitas ocorrem de acordo com as demandas recebidas	Não informada	Abrangente
16	RJ	Justiça Itinerante	2004	Terrestre	Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR)	Estadual	Ônibus	Semanal ou quinzenal, dependendo da localidade	Exclusiva: dois servidores por projeto Compartilhada: um juiz por projeto e três servidores por projeto	Família Consumidor JECs Causas cíveis em geral Emissão de documento[2]
17	SP	Juizado Itinerante Permanente do Estado de SP	1998	Terrestre	1ª Vara do Juizado Especial Cível da Capital	Local – capital	Trailers e *motorhomes* adaptados	Semanal	Exclusiva: uma escrivã judicial, onze escreventes, dois auxiliares judiciários e seis agentes de segurança	Consumidor JECs Reconhecimento voluntário de paternidade

(Continua)

(Continuação)

	Estado	Nome do projeto	Ano de criação	Modalidade	Órgão ao qual está vinculado no tribunal	Abrangência	Veículos	Periodicidade	Equipe disponibilizada à JI	Competência por matéria
18	PR	Justiça no Bairro	1998	Terrestre	Varas de família da Comarca de Curitiba	Estadual	Fixo	Não há; em razão da natureza do projeto, as visitas ocorrem de acordo com as demandas recebidas	Compartilhada: dois juízes (um deles desembargador)	Abrangente
19	RS	Ronda da Cidadania	2001	Terrestre	Corregedoria-Geral da Justiça	Estadual	Fixo	Não há; em razão da natureza do projeto, as visitas ocorrem de acordo com as demandas recebidas	Magistrados (coordenação-geral): cinco servidores voluntários Instituições parceiras destinam pessoas para realizar os atendimentos	Abrangente
20	SC	Juizado Especial Itinerante de Barra Velha	2013	Terrestre	Fórum da Comarca de Barra Velha	Local	Fixo	Mensal	Compartilhada: um servidor, uma mediadora, um juiz e um advogado	Juizado Especial Cível e Criminal

Elaboração: Ipea.

Notas: [1] O Amapá também possui a Justiça Itinerante de 2ª Grau de Jurisdição; porém, o Tribunal de Justiça do Amapá não forneceu dados específicos sobre essa modalidade, apenas informou sua existência.

[2] Além da competência informada pelo Tribunal de Justiça do Rio de janeiro (TJRJ), as estatísticas apontam atendimentos em outras áreas, como as do Juizado Especial Criminal (Jecrim) e de violência doméstica. Nestes casos, as partes são encaminhadas aos órgãos competentes, mas não há processamento propriamente dito pela JI.

2.1.2 Projetos de Justiça Itinerante de trânsito

No decorrer da coleta de dados, alguns tribunais responderam positivamente, apresentando seus projetos de Justiça de trânsito como modelos de JI existente em seus estados. O que a princípio não parecia se encaixar com o perfil dos projetos que estavam sendo mapeados, logo se demonstrou um tipo de itinerância bem comum. Ao responderem aos questionários enviados pelas equipes de pesquisa, seis estados deram respostas positivas, elencando como projetos de itinerância os projetos ligados à Justiça de trânsito.

Ao perceber tal importância dos projetos de JI de trânsito, a equipe de pesquisa não só optou por incluí-la, como também realizou pesquisa de campo qualitativa em iniciativas de JI de trânsito. Porém, durante a elaboração do relatório final da pesquisa, percebeu-se que diversos projetos desta modalidade estavam ausentes dos dados remetidos pelos tribunais. Isto ocorreu pois a categorização de Justiça de trânsito como uma modalidade de JI não é uma unanimidade entre os tribunais. Entretanto, convencidos da importância desses projetos como iniciativas de JI, optou-se por realizar uma pesquisa complementar *on-line* por meio dos *sites* dos tribunais de justiça estaduais, para que outros projetos existentes desta modalidade não ficassem ausentes da pesquisa.[5] Após a pesquisa complementar, este tipo de itinerância foi encontrado em dezesseis estados.[6]

Esse modelo de itinerância é muito específico, pois atende, em regra, unicamente às demandas relativas a acidentes de trânsito sem vítimas e sem a presença de veículos oficiais. Esta modalidade tem diversas denominações, sendo as mais comuns: Justiça volante, Justiça móvel ou Justiça de trânsito, que funciona em *vans*[7] e se destina a solucionar as contendas logo após a ocorrência do sinistro. Por conta disso, não há itinerário fixo; a van se desloca até o local de ocorrência do acidente.

5. Essa pesquisa complementar foi realizada em agosto de 2014.

6. Seis projetos já estavam presentes nos dados enviados pelos tribunais de justiça estaduais, outros dez projetos foram identificados pela pesquisa *on-line*. O estado da Paraíba também possuía um modelo de itinerância de trânsito; porém, o projeto foi suspenso em março de 2013.

7. Somente um projeto, no estado de Santa Catarina, funciona apenas com deslocamento de carro.

O projeto mais antigo é o do estado do Espírito Santo, de 1995, mesmo ano em que também foram criados os juizados nos estados do Acre e do Maranhão, e o mais recente é o do estado do Paraná, de 2010. Os projetos, em sua maioria, têm abrangência local; quatro projetos têm abrangência regional e um, abrangência distrital. Em geral, se localizam nas capitais e região metropolitanas. Quanto à constância, todos os programas são permanentes, funcionando inclusive aos finais de semana e em horários noturnos; porém, quase todos têm restrições quanto a horários e/ou dias da semana em funcionamento. Somente um projeto funciona durante 24 horas, no estado do Ceará.

A competência por matéria é restrita às demandas cíveis decorrentes de acidentes de trânsito. Como nos projetos de JI de trânsito não há a presença permanente de juízes, as demandas solucionadas são aquelas em que há acordo entre as partes, mediante a presença de um conciliador; nestes casos, os acordos são homologados no momento do atendimento. As equipes são formadas basicamente por conciliadores e motoristas, porém em diversos estados contam com apoio de outros membros, como peritos e estagiários. Muito comumente também, há a presença de policiais militares ou agentes de trânsito que atuam em parceria com os projetos.

Dessa forma, esse tipo de itinerância não realiza audiências e a via de atendimento é exclusivamente conciliatória; pelo mesmo motivo, também não há assistência judiciária. Caso não haja acordo, os casos são encaminhados ao juizado mais próximo. Há juizados especializados em demandas de trânsito nos estados de Sergipe, do Espírito Santo, do Maranhão, do Acre, do Mato Grosso do Sul e de Alagoas.

Por ser um projeto muito específico dentro das modalidades de JI, a adequação dos programas ocorre quanto à existência de programas de mediação, conciliação ou outros meios alternativos de solução de conflitos, e também com relação à questão de economia processual, simplicidade, oralidade, celeridade e informalidade. Estes parâmetros são a base da existência dos projetos de JI de trânsito. A adequação aos parâmetros legais dos projetos de JI se demonstrou positiva quanto à competência para processar causas afeitas ao Juizado Especial Cível, no tocante às matérias exclusivamente de trânsito.

Já a relação com a localização em áreas rurais ou de pouco adensamento populacional não se aplica aos projetos de JI de trânsito, pois estes, ao revés, funcionam nas áreas de grande adensamento populacional e de grande circulação de veículos. Na verdade, os projetos de JI de trânsito existem justamente por conta desta condição – condição esta que cria a grande demanda relacionada às questões de trânsito e à necessidade de programas específicos para esta questão.

A seguir, serão apresentados os principais dados quantitativos dos projetos de Justiça Itinerante de trânsito, já descritos anteriormente. Os dados serão apresentados por estado e projeto.

QUADRO 2
Projetos de Justiça Itinerante de trânsito – por estado

	Estado	Nome do projeto	Ano de criação	Modalidade	Órgão ao qual está vinculado no tribunal	Abrangência	Veículos	Periodicidade	Equipe disponibilizada à JI	Competência por matéria
1	AC	Juizado de Trânsito	1995	Terrestre	1ª Juizado Especial Cível – Trânsito	Local – Capital	Vans	Diária: das 7h às 22h	Conciliador, perito, agente de trânsito e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
2	RR	Justiça no Trânsito	2001	Terrestre	Corregedoria-Geral de Justiça	Local – Capital	Vans	Diária: segunda a sexta das 7h às 19h Sábado das 8h às 14h Domingo das 8h às 12h	Motorista e conciliador	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
3	TO	Programa Justiça Móvel de Trânsito	2007	Terrestre	Presidência do Tribunal de Justiça	Regional – comarcas: Palmas, Araguaína e Gurupi	Vans	Diária: das 7h30 às 19h30	Exclusiva: seis pessoas	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
4	AL	Justiça Volante	2000	Terrestre	Juizado Especial Cível e Criminal de Trânsito	Local – Capital	Vans	Diária: das 8h às 17h	Conciliador, policial militar e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
5	CE	Juizado Móvel	1996	Terrestre	10ª Juizado Especial de Fortaleza	Local – Capital	Vans	Diária: 24 horas por dia, 7 dias por semana	Vans: dezessete conciliadores Compartilhados: funcionários do 10ª Juizado Especial de Fortaleza	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
6	MA	Juizado Especial de Trânsito	1995	Terrestre	Juizado Especial de Trânsito	Regional – região metropolitana da capital	Vans	Diária: segunda a sexta-feira das 8h às 18h	Juiz, conciliador oficial de justiça, perito, policial militar e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
7	PI	Justiça Móvel de Trânsito	2009	Terrestre	Juizado Especial da Zona Centro I	Local – Capital	Vans	Diária: segunda a sexta-feira das 7h às 21h	Conciliador e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
8	RN	Unidade Móvel de Trânsito	2008	Terrestre	Juizados Especiais Cíveis e Criminais	Local – Capital	Vans	Diária: segunda-feira a sábado das 7h às 19h	Conciliador, policial militar e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
9	SE	Justiça Volante	1998	Terrestre	6ª Juizado Especial de Trânsito	Local – Capital	Vans	Diária: segunda a sexta-feira das 6h às 00h Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h	Exclusiva: seis conciliadores, seis motoristas e seis policiais	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
10	DF	Serviço de Atendimento de Trânsito	1999	Terrestre	Juizado Especial Itinerante	Distrital	Vans	Diária: segunda a sexta-feira das 8h às 18h	Conciliador, policial militar e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito

(Continua)

(Continuação)

	Estado	Nome do projeto	Ano de criação	Modalidade	Órgão ao qual está vinculado no tribunal	Abrangência	Veículos	Periodicidade	Equipe disponibilizada à JI	Competência por matéria
11	GO	Justiça Móvel	2000	Terrestre	Núcleo de Conciliação	Local – Capital	Vans	Diária: segunda a sexta-feira das 7h às 19h	Conciliador e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
12	MS	Juizado do Trânsito	2002	Terrestre	Juizado do Trânsito	Local – Capital Corumbá Três Lagoas	Vans	Diária: das 7h às 22h	Conciliador e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
13	MT	Juizado Volante	1996	Terrestre	Conselho de Supervisão dos Juizados	Regional – região metropolitana da capital	Vans	Diária: das 9h às 21h	Conciliador, policial militar e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
14	ES	Justiça Volante	1995	Terrestre	3º Juizado Especial Civil de Vitória – Justiça Volante	Regional – região metropolitana da capital	Vans	Diária: segunda-feira a sábado das 8h às 20h	Conciliador, policial militar e motorista	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
15	PR	Juizado Móvel de Trânsito	2010	Terrestre	Juizado Especial da Comarca de Maringá	Local – Comarca de Maringá	Vans	Diária: das 12h às 19h	Dois conciliadores, um servidor, um policial militar e quatro juízes supervisores	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito
16	SC	Juizado Especial de Trânsito	2006	Terrestre	Juizado Especial Cível	Local – Criciúma	Carro	Diária: segunda a sexta-feira das 8h às 18h	Conciliador e policial militar	JECs – causas cíveis advindas de acidente de trânsito

Elaboração: Ipea.

2.1.3 Projetos de descentralização ou fixos e de atendimento pontual

Projetos diferenciados de atendimento à população fora dos fóruns também foram informados por alguns tribunais de justiça estaduais, em especial na região Sul, onde a descentralização é um projeto de administração dos tribunais para realizar o papel que os projetos de itinerância têm em outras regiões – ou seja, levar o sistema de Justiça para localidades mais afastadas dos centros de atendimento jurídico convencionais.

Os projetos de descentralização detectados[8] ocorrem em Santa Catarina, no Rio Grande do Sul e na Bahia e têm polos de atendimento fixo, em geral cedidos pelas organizações parceiras, como prefeitura e associações de bairro. O projeto gaúcho é o mais antigo, data de 1991, tendo sido precursor nesse modelo de projeto. O foco dos projetos é a solução conciliatória, e ele visa à capilarização dos serviços de Justiça para locais mais acessíveis aos cidadãos – em comarcas do interior que não dispõem de fórum e em bairros periféricos da capital.

O projeto gaúcho tem competência exclusiva de juizados especiais cíveis; o projeto catarinense tem competência de juizado cível e criminal e o projeto baiano tem competência de juizado cível e também de algumas ações ligadas ao direito de família. Quanto à constância, os programas são permanentes, funcionando durante todo o ano e em alguns casos também preveem o atendimento pontual.

8. Algumas iniciativas semelhantes, de atendimento fora dos fóruns, também existem em outros estados; porém, são iniciativas circunscritas em algumas comarcas, e não iniciativas dos tribunais de justiça estaduais. Dessa forma, estas iniciativas não se encontram aqui elencadas, uma vez que não foram identificadas pelos respectivos tribunais como iniciativas de itinerância.

As equipes de atendimento não costumam contar com a presença de juízes, estes são demandados apenas para algumas homologações de acordo e nas causas direcionadas para os juizados competentes quando da não obtenção de acordos. É bastante comum o atendimento ocorrer por meio de conciliadores e estagiários do curso de direito e até mesmo voluntários.

Um outro tipo de itinerância muito específica ocorre no estado de Pernambuco e só atua em "grandes eventos", como o Juizado do Folião (carnaval) e do Forró (festas juninas); nestes projetos, pode-se observar um deslocamento de equipe para atuar em dias esporádicos e com calendário predefinido. Nesses eventos, a competência é apenas dos juizados cíveis e criminais.

Por fim, alguns estados também identificaram outras iniciativas de itinerância, como os juizados especiais em aeroportos, identificados pelos tribunais do Distrito Federal e de São Paulo,[9] e o projeto Expressinho Digital, identificado em São Paulo. Como estes projetos foram apenas elencados pelos tribunais como iniciativas *complementares* de itinerância – ou seja, não são as principais iniciativas de itinerância do estado –, não foram informados dados quantitativos substantivos e, por isso, não se encontram no quadro 3.

No estado de São Paulo, há atendimento nos dois principais aeroportos, Guarulhos e Congonhas. Nestes dois aeroportos, a implantação de um plantão da Justiça Itinerante foi motivada pela situação conhecida como caos aéreo, no ano de 2007.[10] Mediante as inúmeras reclamações contra empresas aéreas e agências de viagens, o tribunal estendeu seu atendimento a estas localidades no período de 8 de outubro de 2007 a 31 de março de 2008. O serviço foi reativado em 23 de julho de 2010 e estava autorizado a funcionar até dezembro de 2013, com indicação do CNJ para que o funcionamento fosse prolongado até a realização da Copa do Mundo de 2014.[11] No Distrito Federal, este tipo de juizado itinerante foi criado em 2011, localizado no aeroporto Juscelino Kubitschek.

Nesses locais, o juizado tem competência para receber demandas apenas relativas aos transportes aéreos e, a rigor, consiste em uma modalidade de descentralização dos serviços de Justiça, destinados a solucionar demandas específicas relativas a direito do consumidor e empresas aéreas. Busca-se, em um primeiro momento, uma solução no local. Não sendo possível tal solução, ajuiza-se uma ação a ser distribuída aos tribunais da área de residência do autor.

No caso específico de São Paulo, outra modalidade de descentralização identificada pelo tribunal é o Expressinho Digital – que procura solucionar, mediante a via conciliatória, demandas de empresas com grandes índices de reclamações. O Expressinho Digital foi uma iniciativa do tribunal em oferecer a empresas com grande índice de reclamações um espaço exclusivo para acolhimento de seus reclamantes. Seu funcionamento iniciou-se em 8 de dezembro de 2006 na estação São Bento do metrô (região central da capital), onde continua a funcionar atualmente. No Expressinho Digital, os usuários podem levar suas demandas exclusivamente contra as empresas participantes do convênio, com a restrição de não serem aceitos pedidos de dano moral ou material.[12] Busca-se primeiramente um acordo por meio do agendamento de audiência de conciliação, que, não sendo possível, enseja o ajuizamento da demanda.

9. Outros estados, como Rio de Janeiro, também possuem Juizado Especial nos aeroportos; porém, os respectivos tribunais de justiça não os identificaram como iniciativas de itinerância nos formulários encaminhados à pesquisa.

10. Atrasos e cancelamentos em voos, *overbooking*, problemas com bagagens, falta de assistência etc. criaram uma situação de grande insatisfação nos usuários de aeroportos, a qual foi denominada pela imprensa de caos aéreo.

11. No estado do Ceará, também havia a previsão de atendimento desse tipo de juizado durante o período da Copa em Fortaleza.

12. Disponível em: <http://goo.gl/r6sS3i>.

A seguir (quadro 3), serão apresentados os principais dados quantitativos dos projetos de Justiça Itinerante descentralizada ou fixa de atendimento pontual, já descritos anteriormente. Os dados serão apresentados por estado e projeto. Já os dados relativos aos projetos de Justiça Itinerante nos aeroportos e ao Expressinho Digital em São Paulo, como já informado, não são trazidos ao quadro 3, pois foram projetos apenas elencados pelos tribunais como iniciativas, mas que não trouxeram dados mais consistentes sobre eles – apenas afirmaram sua existência.

QUADRO 3
Projetos de descentralização ou fixos e de atendimento pontual

	Estado	Nome do projeto	Ano de criação	Modalidade	Órgão ao qual está vinculado no tribunal	Abrangência	Veículos	Periodicidade	Equipe disponibilizada à JI	Competência por matéria
1	BA	Balcão de Justiça e Cidadania	2003	Descentralização	Presidência do Tribunal de Justiça	Estadual	Não se aplica	Não se aplica	Acadêmicos de direito, advogados e agentes comunitários	JECs – Família
2	PE	Juizados Itinerantes do Folião, Forró, Vaquejada, Ação Global,	2010	Fixa	Presidência do Tribunal de Justiça	Local	Não se aplica	Atendimento pontual a grandes eventos	Juízes, servidores, conciliadores e motoristas	Juizado Especial Cível e Criminal
3	RS	Projeto Judiciário Cidadão – Nenhum Município Sem Justiça	1991	Descentralização	Corregedoria Geral da Justiça	Estadual	Não se aplica	Não se aplica	Juiz de direito da comarca sede, conciliador (servidor da prefeitura) e estagiários	JECs
4	SC	Casas da Cidadania	2000	Descentralização	Presidência do Tribunal de Justiça	Estadual	Não se aplica	Não se aplica	Juiz de direito, promotor, defensor público, secretário, voluntários e acadêmicos	Matérias elencadas nos Arts. 3º e 60 da Lei nº 9.099/1995.

Elaboração: Ipea.

2.1.4 Estado que não possui Justiça Itinerante

Para fins desta pesquisa, considera-se que somente o Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB) não conta com nenhum tipo de programas de itinerância ou descentralização de serviços jurisdicionais devidamente institucionalizado. A despeito das inúmeras tentativas de contato e solicitações de dados sobre a Justiça Itinerante,[13] nenhuma informação foi fornecida à equipe do Ipea. Complementarmente, foi realizada uma pesquisa no *site* do respectivo tribunal que detectou notícias e *links* que teriam indicativos de projetos com características de itinerância.

O *site* do TJPB registrava, até março de 2013, dados sobre um programa de Justiça volante, chamado de Serviço de Atendimento Imediato (SAI), e as informações indicavam que a atuação do projeto ocorria na grande João Pessoa.[14] Ao realizar novas buscas, em junho de 2013, observou-se que o *link* do programa foi retirado do sistema. Ao pesquisar em *notícias*, a última atualização foi realizada em maio de 2012.[15] Uma das notícias encontradas

13. Além do ofício circular enviado pelo Ipea no primeiro semestre de 2013, outros contatos foram feitos pelas equipes por telefone e por *e-mail* e não lograram êxito.
14. Disponível em: <http://goo.gl/kVmxXf>. Acesso em: 19 mar. 2013.
15. Disponível em: <http://goo.gl/rOV8Oy>. Acesso em: 31 jan. 2014.

sobre o projeto de Justiça volante dá conta que o Conselho de Magistratura suspendeu o projeto em março de 2013. A resolução que define a suspensão dos serviços elenca duas justificativas para a suspensão: "a carência de recursos humanos nas unidades de prestação jurisdicional e a necessidade de garantir meios capazes de garantir melhor prestação jurisdicional possível" (Paraíba, 2013, p. 1). A resolução define que os servidores lotados no projeto serão realocados em outras atividades do tribunal.

Como essas foram as únicas informações veiculadas e encontradas pelas equipes, e tendo em vista que não houve um pronunciamento oficial por parte do tribunal, nem envio de dados específicos sobre um possível projeto de JI, optou-se por considerar, com as ressalvas da possível existência de projetos pontuais e isolados, que este tribunal não desenvolve atualmente projetos de JI, ao menos não de forma estruturada e com mínimo grau de institucionalização.

3 ANÁLISE QUALITATIVA

Além de uma análise quantitativa nacional, um dos objetivos da pesquisa era analisar qualitativamente alguns projetos de JI no país, a fim de avaliar como estão sendo implementados. Tal análise não tem um objetivo estatístico, nem generalista; procura, por seu turno, ilustrar com experiências reais os projetos levantados de maneira quantitativa. Com isso, o conjunto de experiências encontrado ganha contexto por meio da observação de campo realizada em dez projetos espalhados por todas as regiões do país. Os projetos acompanhados pelas equipes de campo foram diversificados também em tipos, tendo sido observados: sete projetos de JI *típica*, nas modalidades terrestre e fluvial; dois projetos de JI de trânsito; e um projeto de descentralização de serviços ou atendimento pontual.

Para que fosse possível descrever e avaliar a execução desses projetos sem que essa avaliação se torne apenas crítica e se transforme em uma identificação de características possíveis desses tipos de projeto e dos problemas que podem ser encontrados na sua execução, os projetos aqui analisados foram desidentificados. Ou seja, na etapa qualitativa da pesquisa, o objetivo era exemplificar diferentes tipos de execução desses projetos.

3.1 Projetos de Justiça Itinerante *típica*

Os projetos de JI *típica* acompanhados pela pesquisa acontecem em cidades do interior e também em comunidades periféricas das capitais dos estados. Os atendimentos ocorreram em ônibus, em barcos e em locais cedidos por governos locais.

Apesar de fazerem parte de um conjunto de iniciativas semelhantes no tipo de atendimento a que se propõem, os projetos de JI típica possuem particularidades muito interessantes de serem observadas.

3.1.1 Acompanhamento de caso: projeto 1

Nessa jornada de itinerância, o local escolhido para o posicionamento do ônibus foi considerado central e de fácil acesso, durante a visita pôde-se observar paradas de ônibus nos arredores com grande circulação de transporte público e veículos. No entanto, muitos usuários consideram o local de grande risco para acidentes, uma vez que o ônibus fica estacionado do lado de uma rotatória em uma pista de alta velocidade.

O ônibus adaptado para a JI é pequeno para a demanda – divisão interna em duas seções (local onde são realizados atendimentos iniciais e audiências de conciliação) e sala de audiência de instrução e julgamento, uma pequena copa e banheiro.

Na lateral externa do veículo, são colocadas cadeiras plásticas, nas quais os usuários se posicionam para esperar seja o primeiro atendimento, seja as audiências. Esta área é coberta por um toldo retrátil pequeno. No entanto, como no dia da visita chovia bastante, o toldo não era suficiente para todas as pessoas que aguardavam, e elas ficavam abrigadas em estabelecimentos próximos ao local onde o ônibus estava estacionado.

Constatou-se que o local de espera não possui estrutura adequada – em dia de chuva, verifica-se até mesmo bastante lama. O acesso ao ônibus se dá por uma escada com pequenos degraus, o que inviabiliza a entrada de pessoas com dificuldade de locomoção. As estreitas dimensões internas igualmente inviabilizam a livre circulação pelo local, o que também atua como um impeditivo para a circulação de pessoas com necessidades especiais, sobretudo cadeirantes. A inobservância aos itens de acessibilidade é um ponto sensível do projeto. Questionados sobre como se daria o acesso de um cadeirante, os servidores responderam que, nesses casos, o atendimento é realizado do lado de fora do ônibus e o juiz desce para realizar o atendimento.

Às 13h, os servidores começam a ser organizar na sede da JI e separam os processos que possuem audiências agendadas para aquela data. Às 13h30, servidores, estagiários e magistrados se reúnem para tomar a van que os transportam para o local onde o ônibus está estacionado. Quando a equipe do juizado chega ao local de atendimento, os usuários já estão aguardando em filas organizadas pelo policial militar que acompanha o ônibus diariamente.

Observou-se que as partes esperam em torno de trinta minutos para o atendimento, o qual é realizado por três atendentes. O atendimento inicial consiste em orientações iniciais, atermações e realização de audiências de conciliação. Foi possível perceber que este número de servidores disponíveis é insuficiente para toda a demanda da itinerância. Por conta disso, os atendentes ficam sobrecarregados. Para tentar resolver este problema, a JI divide o tipo de atendimento por dias da semana: em um dia são realizadas apenas atermações, e em outro são realizadas apenas as audiências. Mesmo assim, a demanda é grande para a quantidade de servidores. Dos oito servidores disponíveis de forma exclusiva para a JI, apenas dois deles mais um estagiário acompanham o ônibus; o restante fica na própria vara, realizando o trabalho de cartório.

Os próprios servidores chamam as partes para o atendimento. Inicialmente são solicitados os documentos, tais como Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e comprovante de endereço. A partir da demanda solicitada, os atendentes informam às partes quais outros documentos deverão ser apresentados no dia da audiência. Exemplo: em uma reclamação de cobrança indevida por empresa de telefonia, as partes deverão levar todas as faturas que comprovam isso. Estas informações são dadas de maneira muito clara pelos atendentes. No entanto, muitas partes chegam à audiência sem nenhuma documentação que comprove o seu direito, o que dificulta o julgamento pelo juiz.

Em relação aos trâmites processuais, os usuários apresentaram conhecimento sobre as suas etapas, uma vez que sabiam os procedimentos e, em sua grande maioria, eram usuários recorrentes, tanto as partes do polo ativo, quanto as partes do polo passivo.

Em relação à dinâmica do atendimento, percebeu-se um clima de bastante informalidade. Mesmo nas demandas não afetas à JI, os atendentes procuram informar como a parte deve proceder em relação à questão. Eles discutem entre si qual é a melhor orientação e fornecem informações como endereço e telefones dos órgãos responsáveis. No entanto, não há formulários sobre o órgão competente. Percebeu-se que o ônibus é utilizado pela população como referência em várias questões, como orientações sobre emissão de documentos e consultas sobre benefícios assistenciais.

As audiências de conciliação são realizadas de três em três, todas no mesmo espaço, sem nenhuma privacidade para os usuários. Geralmente são realizadas seis audiências por dia. Na grande maioria, as partes estão sem advogado; das seis audiências observadas, apenas em uma houve a presença de um advogado. Ao perguntar aos atendentes sobre a presença dos advogados, estes relataram que a ausência de advogado é o padrão, e que, quando há, *mais atrapalha do que ajuda*. Não é oferecida assistência jurídica gratuita, mas foi informado que existe a Defensoria Itinerante no estado.

O clima é de total informalidade, mas o juiz estava de terno e os servidores usavam uma espécie de *capa preta*. Quando a parte falta à audiência, o atendente liga para esta, tenta o acordo por telefone e explica a importância de ela comparecer à audiência.

Não há nenhuma privacidade. No ônibus, as audiências de conciliação e atermações acontecem no mesmo lugar. Há três mesas no local, sem nenhuma divisória. Apenas durante as audiências de instrução é que as partes ficam em um lugar com mais privacidade. Questionados sobre a falta de privacidade ser ou não um problema, um dos servidores alegou que não. Que as pessoas não se sentem desconfortáveis e nunca houve reclamação. No entanto, foi possível, a partir das observações, perceber que algumas partes falavam baixinho e aparentemente estavam desconfortáveis, mas isto não é o padrão; geralmente, as partes não demostram constrangimento com a falta de privacidade.

Em uma audiência de instrução e julgamento, em que uma das partes havia comprado um carro sem documento e, depois, veio a descobrir que o veículo estava com pendências de multas e não havia qualquer documento que comprovasse a compra deste, o juiz deu uma aula sobre a importância da documentação e como as pessoas devem agir na compra e venda de veículos. O juiz explicou com clareza, simplicidade e paciência o que as partes deveriam fazer para regularizarem a situação. Esta audiência durou mais de cinquenta minutos, este tempo todo foi de orientação do juiz às partes.

Em linhas gerais, todos os usuários entrevistados demostraram-se satisfeitos com a estrutura da JI; no entanto, todos apontaram aspectos que poderiam melhorar, como ônibus, pois o atual está muito velho, e local de espera, pois atualmente os usuários esperam do lado de fora do ônibus; são disponibilizadas cadeiras, mas estas ficam em local com pouca infraestrutura. Em campo, percebeu-se que os usuários estavam familiarizados com as datas de visita do ônibus e demostravam conhecimento da rotina do itinerário deste.

Apesar de prever no programa inicial o atendimento a dezessete localidades, atualmente o programa atende apenas a oito localidades. Foi possível constatar que a falta de ampliação do atendimento está relacionada com a falta de estrutura, pois até a data da visita o programa contava com apenas um ônibus para realização de todos os atendimentos, o que inviabilizava a ampliação deste. A direção do juizado informou que um novo ônibus está em processo de compra, o qual passará a atender a mais localidades e não substituirá o atual.

Ao longo da observação do projeto e a partir do contato com os atores envolvidos, servidores, juízes e usuários, percebeu-se que o programa de itinerância está bastante consolidado, com alto grau de institucionalização. A existência de vara especializada garante que as diretrizes do programa não fiquem sujeitas à troca da presidência do tribunal e assegura um quadro de servidores exclusivos para a itinerância. No entanto, a rotatividade de juízes é uma questão problemática, uma vez que impede a familiaridade do magistrado com o programa.

Constatou-se que a estrutura do programa é insuficiente: o ônibus é o mesmo desde o início do projeto, e as localidades previstas não são todas contempladas. Ainda assim, é notória a consolidação e a estruturação do programa. Em entrevistas com os usuários, percebeu-se que o programa faz parte do dia a dia da população das localidades atendidas e permite maior acesso à Justiça.

3.1.2 Acompanhamento de caso: projeto 2

Tendo em vista que não existe um cronograma anual prévio das atividades da JI, já que este depende de uma articulação entre as comunidades demandantes, a coordenação do programa e a autorização da presidência do tribunal, o local de atendimento é definido e divulgado apenas no mês anterior. Durante o trabalho de campo, foi observada uma jornada na capital e outra no interior.

O local onde a Justiça Itinerante atuou na capital do estado podia ser acessado, pelo público, por meio do uso de transporte público ou particular, pois havia ponto de ônibus e estacionamento próximo ao local onde o ônibus da JI ficou estacionado. O estacionamento, porém, não tinha qualquer vaga de uso exclusivo para pessoas com necessidades especiais ou outras categorias designadas de uso exclusivo por lei. No local, o primeiro destaque fica por conta da ausência de acessibilidade: não havia rampa para deficientes físicos, sinalização para deficientes visuais, nem banheiro adaptado; entretanto, não havia barreiras para circulação.

No entorno do local onde o ônibus ficou estacionado, havia serviço de reprografia, padaria, banca de lanches e *lan house*. Próximo ao local da itinerância, há um órgão que merece destaque: uma paróquia que atua como centro comunitário. Estas facilidades e estes serviços são variáveis levadas em consideração pela coordenação do programa de JI, na escolha dos locais onde os ônibus serão estacionados e será instalada a jornada.

No interior, o ônibus da JI ficou estacionado em uma praça, ao lado de órgãos do município, como a Secretaria de Meio Ambiente, a de Trânsito, a de Segurança, bem como a Companhia de Água e Esgoto e os órgãos responsáveis pela emissão da carteira de trabalho e pelo alistamento militar. Interessante observar que, durante a visita, se detectou que muitas partes que vieram procurar pelos serviços da JI acabaram também indo solucionar outras demandas nesses órgãos.

No local definido para essa jornada, havia sombras e cadeiras para usuários. Os ônibus foram dispostos lado a lado, de maneira que a sombra dos toldos permitia o atendimento. Havia ainda uma vendedora de salgados, bebidas e doces em frente aos ônibus.

Em relação ao clima organizacional, boa parte da equipe trabalha em conjunto há muito tempo (entre cinco e dez anos), havendo cumplicidade e boa interação, inclusive com juízes, promotores e pessoal responsável pela execução do projeto.

O horário de atendimento da itinerância é das 7h às 17h, não havendo suspensão de atendimento no horário de almoço. Na entrega das senhas, acontece uma triagem prévia dos casos. Há uma fila única, e, geralmente, idosos, deficientes, grávidas e mães têm prioridade na obtenção de senhas. Um funcionário é destacado para explicar quais são os serviços oferecidos e orienta os usuários sobre a documentação exigida, o ônibus ao qual deve se dirigir etc.

São entregues, por dia, em uma atividade normal da JI, entre cinquenta e oitenta senhas. A agilidade no atendimento depende diretamente do número de juízes e promotores presentes, da presença da Defensoria Itinerante e da própria habilidade de juízes e promotores – facilidade no manuseio dos computadores e agilidade na condução das audiências e dos julgamentos. Como a jornada geralmente funciona durante três a quatro dias em cada localidade, a distribuição das senhas também se estabelece de acordo com o fluxo do dia anterior.

Os atendimentos específicos têm duração bastante variada, podendo durar entre trinta minutos e cinco horas, dependendo da demanda e dos *setores* pelos quais precisam passar (Defensoria, Promotoria e juiz).

Sobre a privacidade dos usuários, percebeu-se que esta é contemplada, pois o serviço é prestado dentro dos ônibus, em salas onde permanecem apenas o funcionário (juiz e promotor), e, embora o espaço seja diminuto, as pessoas em geral parecem conhecer os trâmites do programa de JI no estado, o que é demonstrado pelo clima das audiências entre outros atendimentos.

Nos casos em que a JI é competente para o julgamento da demanda, os usuários recebem a senha para o atendimento específico; neste momento, recebem também explicações claras sobre os procedimentos e a indicação do local e da pessoa responsável pelo encaminhamento do público. Não há formulários distribuídos na triagem, e as informações sobre os documentos e as fotocópias são indicadas verbalmente. Nos casos em que a JI não é competente para o julgamento da demanda, os atendentes orientam os usuários acerca do órgão competente e de sua localização.

Um dos pontos positivos da JI, além da celeridade, é a linguagem usada no atendimento da demanda, bastante acessível ao público. Segundo informado, nos casos em que há necessidade de utilizar termos técnicos, seu significado é sempre explicado pelos atendentes. Porém, durante os trabalhos de campo, apenas se verificou este comportamento por parte do promotor e dos juízes. Todos os envolvidos, desde os motoristas dos ônibus até os juízes, demonstram preocupação com o uso da linguagem e com a clareza das informações aos usuários.

Além disso, a maioria dos usuários já comparece aos locais de atendimento da JI munidos dos documentos necessários, com orientações e anotações fornecidas por amigos/conhecidos ou obtidas em programas de rádio, televisão ou *site*, pois as jornadas são amplamente divulgadas na localidade em que será realizada – e esta divulgação inclui o esclarecimento sobre os serviços prestados e os requisitos para atendimento. Isto permite compreender que há uma boa divulgação do programa, gerando uma cultura política sobre o programa de JI no estado.

Embora não haja, no momento da triagem, roteiros, formulários e/ou listagem de documentos pré-elaborados para serem entregues às partes, estes documentos são afixados no ônibus pela Defensoria. O tempo para realização da triagem, contado a partir da entrega da senha, é de cerca de uma hora. Planeja-se a quantidade de senhas a serem distribuídas com base no número de funcionários disponíveis e no público aglomerado nas filas.

Todos os juízes já haviam participado de outras jornadas de JI e indicaram que o programa se caracteriza pela informalidade, o que é muito positivo, já que viabiliza a quebra da tensão e retira o *temor* que o cidadão tem da Justiça. Todos foram unânimes quanto ao entendimento de que a JI proporciona uma desmistificação da imagem do juiz e resgata a cidadania. A percepção dos servidores da Defensoria também se caracteriza pela convicção de que é um programa que resgata a cidadania e também viabiliza a dignidade humana. Foi possível observar que, tanto entre os magistrados, a equipe do núcleo da Defensoria, como entre a Promotoria, há um clima de parceria que envolve os diversos atores que compõem o programa.

Quanto ao tipo de serviço oferecido pela assistência judiciária, há orientação jurídica de encaminhamento para qualquer tipo de demanda, indicando onde esta se encontra e a documentação necessária. No que diz respeito às restrições para a prestação da assistência judiciária, os defensores atendem apenas famílias com renda de até três salários mínimos.

A competência por matéria da Justiça Itinerante é o JEC, o Juizado Especial Criminal e o registro público: retificação de registro (civil, nascimento, casamento e óbito), suprimento de nascimento e óbito. Sendo que os pedidos mais frequentes no programa são retificações de documentos, divórcio e suprimento de óbito. As ações de competência da Vara de Família atendidas pela JI são aquelas que possam ser solucionadas de forma consensual. As ações referentes a registro público são requeridas pela parte interessada, passam pelo MP, para opinarem pelo deferimento ou não, e, em seguida, são apreciadas pelo juiz, que analisa se o objeto é lícito e se o pedido é possível. As partes renunciam ao prazo recursal. Ocorrem também mutirões para reconhecimento de paternidade.

No interior, os processos ajuizados e julgados pela JI são distribuídos imediatamente após a jornada, junto à comarca a que estejam afetos por competência territorial. Caso necessite de execução, o interessado deve procurar o fórum local. Já na capital, os processos ajuizados e julgados pela JI deveriam ser distribuídos imediatamente após cada jornada; entretanto, o setor responsável não tem condições (estrutura física e de pessoal) de efetuar o procedimento. Assim, após julgados, estes permanecem na Secretaria da Justiça Itinerante e só são encaminhados à distribuição quando necessária sua execução.

Salienta-se que o processo ajuizado junto à JI é julgado no mesmo dia ou mais tardar até o final da jornada, o que dura no máximo quatro a cinco dias, tempo que dura o acompanhamento processual. Já a execução ocorre na comarca ou vara à qual o processo esteja afeto por competência legal.

Há também algumas flexibilidades procedimentais – por exemplo, não há citações, a forma de comunicação com as partes se dá por meio de telefonema e atende pessoas de qualquer lugar (cidade, estado).

A capacitação específica para a pessoa que faz a conciliação varia. Na realidade, pelo próprio programa da Justiça Itinerante, nenhum dos funcionários passou por treinamento ou atualização. Os conhecimentos de conciliação dependem de cursos prévios, habilidades adquiridas anteriormente e/ou pela prática.

Há informalidade nas roupas, na linguagem; o atendimento é rápido, simples; as audiências ocorrem nos horários previstos em função da presença dos usuários, pois os juízes e promotores costumam chegar antes das 8h. As salas são confortáveis, climatizadas, há cadeiras e mesas, a postura dos juízes é informal e amigável. Os rituais são mantidos no que se refere aos encaminhamentos, às perguntas, aos juízos, ao compromisso e às consequências. Há flexibilidade em relação aos horários e à chegada/início das audiências.

Em linhas gerais, sob a ótica dos usuários, a estrutura da JI é satisfatória, visto que há sombras, banheiros, água, e o tempo de atendimento é muito mais rápido que na Justiça comum, mas não há cadeiras de espera para todos. De acordo com conversas acompanhadas entre os próprios usuários, além das entrevistas realizadas, nos comentários sobre calor, falta de cadeiras e incômodos relativos à espera por algumas horas havia sempre a complementação de que, apesar de qualquer desconforto, acessar a JI sempre era muito melhor que acessar a Justiça comum, em função do tempo despendido ser inferior na JI.

Pôde-se identificar que a principal dificuldade do programa de JI do estado é a falta de autonomia do programa. A Secretaria de Justiça Itinerante está atrelada à presidência do tribunal, e não há uma dotação orçamentária própria. A realidade de se ter mais funcionários comissionados que efetivos é uma faca de dois gumes, pois muitas vezes, em um só mês, os funcionários da JI passam de duas a três semanas no interior, em uma média de quatro dias por semana. Além disso, mesmo nas atividades que ocorrem na capital, o funcionamento da JI se dá entre 7h e 17h, enquanto o expediente no tribunal de justiça ocorre da 7h às 14h, o que pode explicar esta relação entre cargos efetivos e comissionados. Além disso, a percepção da equipe é que o programa precisa de melhorias na estrutura (qualidade dos ônibus, manutenções, novas aquisições), aumento de pessoal e disponibilidade de materiais e equipamento em maior quantidade e mais modernos, em especial geradores para funcionamento de ar-condicionado, computadores e serviços eletrônicos.

Recentemente, o Tribunal de Justiça, que está elaborando seu planejamento estratégico, vem discutindo sobre uma previsão orçamentária para a Secretaria de Justiça Itinerante, de forma que há expectativas para uma maior autonomia financeira nesta secretaria. Concomitantemente, como possibilidade de expansão da JI no estado, atrela-se ao crescimento contínuo e ascendente de atendimentos, licitação para compra de dois ônibus e dois carros geradores de eletricidade, além dos três ônibus que já estão em funcionamento. Também foram solicitados dois conciliadores e aumento do número de servidores para dedicação à JI.

A sala da Secretaria de Justiça Itinerante ficava, até o ano de 2013, ao lado da sala da Presidência do Tribunal. No segundo semestre de 2013, houve uma mudança e a Secretaria de Justiça Itinerante foi transferida para outro prédio. Porém, apesar da nova sala dispor de mais espaço, mais infraestrutura material e equipamentos e arquivos, a distância da Presidência do Tribunal para articulações, negociações e liberações financeiras tem trazido algumas dificuldades em função do tempo necessário para as providências.

Também foi possível perceber que há uma relação intrínseca entre as atividades da Defensoria e do Ministério Público para que a JI funcione adequadamente. A JI só alcança seus intuitos de agilidade e acesso à Justiça/garantia de cidadania e dignidade humana se a Defensoria é ágil e se os juízes e promotores se envolvem no programa.

Aqui, é importante salientar que em anos eleitorais as atividades de JI são suspensas nos meses de maior proximidade ao pleito, para que não haja qualquer uso indevido da imagem do programa por candidatos e partidos. Nos casos de eleições municipais, as atividades são paralisadas, e nas eleições federativas diminuem-se as atividades.

Os funcionários – equipe fixa da JI e da Defensoria Itinerante, assim como juízes e promotores – demonstram muito engajamento na atribuição, crença no papel que exercem para viabilizar o acesso à Justiça e à cidadania, assim como sua contribuição para diminuir as distâncias entre a Justiça e o cidadão comum. O tribunal, por meio dos gestores do

programa, registrou a convicção e o desejo de ampliar o número de atendimentos em termos de usuários, e, também, o atendimento de todos os municípios do estado, o que ainda não foi alcançado.

3.1.3 Acompanhamento de caso: projeto 3

O trabalho de campo foi realizado com o acompanhamento de uma jornada da modalidade terrestre e outra da modalidade fluvial, ambas em municípios do interior do estado. O trabalho desenvolvido pela JI fluvial do estado despertou curiosidade, inclusive da imprensa internacional; nesta jornada, uma equipe de jornalistas de uma TV suíça acompanhou o andamento dos trabalhos.

Na jornada terrestre, utiliza-se uma van para a equipe se deslocar até a comunidade. Porém, os atendimentos são realizados em espaços cedidos por escolas públicas locais. Por sua vez, nas jornadas fluviais, um barco locado pelo tribunal levou a equipe da Justiça Itinerante a três comunidades ribeirinhas.

Na JI terrestre, os atendimentos são realizados em uma escola pública da comunidade. Para a realização de audiência, foi cedido o auditório da escola, que já estava equipado com mesas e cadeiras. Contudo, como se tratava de uma sala ampla, a privacidade dos usuários não era garantida. O acesso à escola pelos usuários pode ser feito por diversas formas, como caminhada, veículos e bicicleta. Vale anotar que, no local, também havia rampas, o que garantia a acessibilidade.

No que tange à JI fluvial, o barco ancora normalmente em porto ou pontes às margens dos vilarejos, de acordo com as particularidades locais. Em uma das comunidades visitadas há um porto de concreto, construído mais recentemente. Contudo, em outra localidade visitada há somente uma ponte não muito firme, construída em madeira, e o acesso ao barco é mais difícil, pois é preciso atravessar uma tábua entre o barco e a ponte. Nestas duas localidades, os usuários chegavam caminhando entre as palafitas ou remando em pequenas canoas.

Na terceira localidade visitada não há qualquer tipo de estrutura de acesso por terra; a equipe se mantém no barco e os usuários chegam com canoas ao redor do barco ancorado. Frise-se que, nesta localidade, a procura pelos atendimentos é menor.

Como visto, na maioria das vezes, o acesso ao barco era dificultoso pela ausência de estrutura local e pelas peculiaridades do próprio barco, pois era necessário pular sua lateral ou atravessar uma tábua estreita para adentrá-lo e receber os atendimentos da JI. Interessante notar que os usuários da região, inclusive idosos e crianças, aparentavam estar acostumados com este tipo de acesso, uma vez que embarcações deste tipo compõem o cotidiano dessas localidades ribeirinhas – tanto é que não faziam reclamações acerca da falta de acessibilidade.

Entretanto, as condições de estada no barco pela tripulação/equipe da JI não agregam conforto: todos dormem juntos, sem privacidade, em redes atadas ao barco; os três camarotes são disponibilizados para o juiz, o promotor de justiça e o coordenador do programa. Os banheiros são coletivos e, durante os atendimentos, também podiam ser utilizados pelos usuários, o que normalmente gerava filas.

Na JI terrestre, a equipe da JI sai do fórum da comarca da capital no horário da manhã, chegando ao local de atendimento por volta das 10h30. Conforme já mencionado, o auditório da escola foi cedido e adaptado para a realização de audiências.

Porém, foi realizada apenas uma audiência que versava sobre fatos registrados em termo circunstanciado. Também não foram realizados atendimentos iniciais, em razão da ausência de usuários em busca dos serviços prestados. Deste modo, ficou prejudicada a análise da dinâmica de atendimento da JI terrestre.

Diante desse panorama, a coordenação da JI não soube explicar o motivo da ausência de procura pelos serviços jurisdicionais prestados à comunidade. É importante relatar que não há participação dos órgãos conveniados nesta modalidade. O fato de não haver procura por serviços da JI por parte dos usuários da comunidade abre questionamentos quanto às suas causas: desnecessidade da visita da JI naquela localidade ou falta de divulgação do programa? Acrescenta-se que o juiz demonstrou considerável indignação pelo deslocamento de toda a equipe para a realização de uma única audiência.

No caso da JI fluvial, a organização para os atendimentos começa bem cedo, a partir das 6h da manhã, logo que a equipe acorda; na verdade, todos têm que levantar de suas redes, pois o espaço onde estas são armadas é utilizado nos trabalhos da JI. No primeiro e no segundo andar do barco são montadas mesas e cadeiras para atendimento e audiências.

Os atendimentos ocorrem no horário das 8h às 18h; às vezes, a juíza determinava intervalo de uma hora para almoço. Para os usuários, havia cadeiras de espera dentro do barco e eram distribuídos sucos e biscoitos no meio da manhã ou da tarde. Em duas comunidades a procura de atendimentos pelos usuários foi bastante elevada.

Os atendimentos iniciais são realizados pelo defensor público, que presta orientações e solicita documentação para a elaboração da petição e a propositura de ação, embora não haja formulário que indique quais documentos devem ser trazidos pelos usuários. Normalmente, o defensor que atua no barco fica sobrecarregado, o que, em alguns casos, prejudica o contraditório; a grande procura pelos serviços justificaria a atuação de mais um defensor ou advogado dativo para acompanhar as jornadas.

Em decorrência disso, a espera pelo atendimento era demorada, havia muitas pessoas aguardando; o defensor levava, em média, quinze a trinta minutos atendendo um único usuário por vez, e tinha que interromper o atendimento para acompanhar as audiências.

O defensor encaminhava as petições aos servidores da JI para que montassem o processo físico, designassem a data da audiência, ou, ainda, conduzissem as partes para sua imediata realização. Em razão da grande demanda, o promotor realizava as audiências criminais e a juíza, as demais. Entretanto, todos assinavam os termos das audiências. E, para completar, todos os atendimentos e as audiências eram realizados em locais abertos, na presença de outros usuários que aguardavam por atendimento, sem assegurar privacidade às partes.

Quando possível a intimação da outra parte, marcava-se o atendimento para o horário da tarde, na tentativa de realizar a conciliação pela própria juíza. Também havia várias audiências pré-marcadas, relativas a jornadas anteriores. O cumprimento de mandados era realizado pelos servidores nomeados *ad hoc*, que iam de lanchas ou caminhando até o local em que se encontrava o réu para intimá-lo ou citá-lo.

O projeto de JI do estado é sólido, existe há vários anos, atendendo às mesmas localidades, possui um itinerário fixo e periodicidade constante que conferem previsibilidade ao usuário. A competência ampliada da JI de juízo de 1º Grau para processar e julgar as causas da Justiça

estadual (comum ou juizados especiais) é positiva, na medida em que não faz nenhum tipo de restrição quanto à matéria, gerando satisfação aos usuários e maior efetividade no atendimento.

Durante as jornadas há realização de audiências de conciliação, instrução e julgamento, aproveitando o potencial de trabalho de outros atores que compõem a JI: o juiz, o promotor e o defensor público – para a completa prestação jurisdicional, já que é uma localidade distante e de difícil acesso.

Apesar de sua solidez, o projeto ainda tem alguns pontos sensíveis que foram observados pela equipe de pesquisa. O juiz que acompanha a JI é nomeado forçosamente a cada jornada itinerante pela diretoria do fórum. Normalmente, são juízes substitutos que não necessariamente possuem perfil para atuar na jornada. Na coordenação do programa não há envolvimento de juízes que se interessem pelo avanço da Justiça Itinerante no estado.

As informações disponibilizadas no *site* são incompletas, e não há orientações como: lista de documentos, informações gerais sobre as demandas mais procuradas, dados estatísticos sobre o atendimento, cartilha da JI, nome dos coordenadores responsáveis pela JI de todas as comarcas que utilizam o programa, calendário das jornadas, glossário com os termos jurídicos etc. Não há equipe tecnicamente capacitada para as audiências de conciliação, sendo todas as demandas atendidas pelo juiz, que poderia ser resguardado para a análise de casos mais complexos ou para os casos em que não foi obtida a conciliação. Não há programa informatizado que agilize os atendimentos. Ademais, o programa carece de alguns investimentos que poderiam promover a recuperação do barco que pertence à Justiça, adaptando seus espaços para atendimento e salas de audiência, e inserindo itens de acessibilidade. Porém, na prática, talvez tal feito não seja possível, devido ao meio de acesso às comunidades ser dependente das condições naturais.

Também não há a instituição de uma vara da Justiça Itinerante para concentrar os feitos oriundos das jornadas realizadas, o que torna necessária a redistribuição dos processos. Assim como também não há produção e divulgação de dados estatísticos de atendimento da Justiça Itinerante.

3.1.4 Acompanhamento de caso: projeto 4

Neste projeto foi acompanhada a modalidade fluvial existente no estado. Durante o período da operação, um barco locado pelo tribunal levou a equipe da JI a treze comunidades ribeirinhas, a fim de prestar atendimento jurisdicional aos moradores dessas localidades de difícil acesso.

Para os moradores dessa região, o acesso à Justiça por meio da JI é reconhecido pelo fato da enorme dificuldade que estes possuem para se locomoverem em busca de seus direitos, pois teriam que buscar atendimento na capital e, para isto, seria necessário pagar as despesas com transporte e hospedagem, sendo este um alto custo para a maioria desses ribeirinhos, que, em regra, são pessoas de baixa renda.

Todavia, a restrição para a atuação da JI, só resolvendo as causas que resultem em conciliação, limita a atuação do Judiciário e, consequentemente, o acesso à Justiça. Quando não há acordo, as partes têm obrigatoriamente que se deslocar até a capital para pleitear seus direitos.

O barco ancora normalmente em barrancos às margens dos vilarejos, pois, em regra, não há estruturação de portos, havendo somente alguns portos flutuantes de madeira nas maiores localidades. Durante os trabalhos de campo, verificou-se que os usuários da JI geralmente moram nas comunidades onde se prestava o atendimento e, na maioria das vezes, vinham caminhando; aqueles que moravam mais distante chegavam de rabetas.[16]

Como dito anteriormente, o acesso ao barco era precário, improvisado, bastante dificultado pela falta de estrutura e pelas próprias condições naturais das comunidades visitadas. Os usuários precisam enfrentar barrancos, escadarias, pontes improvisadas para adentrar no barco por meio de uma tábua de madeira, o que praticamente inviabiliza o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção. Interessante é que o barco e este modo de acesso às embarcações compõem o cotidiano dos moradores ribeirinhos, que agiam com muita naturalidade, sem sequer reclamar das más condições de acessibilidade.

O barco tinha a estrutura composta por dois andares: no primeiro andar eram realizados os atendimentos, e no segundo os servidores da JI e os demais participantes da jornada armavam barracas de acampamento para dormirem e guardarem seus objetos pessoais. Alguns servidores, a tripulação e os cozinheiros ainda armavam redes para pernoitar no primeiro andar. Os camarotes do barco foram reservados para as autoridades que participaram da jornada.

As condições de convivência durante a estada no barco são bastante peculiares e não agregam conforto para os servidores e para a tripulação. Os banheiros, por exemplo, são coletivos e durante os atendimentos também podiam ser utilizados pelos usuários, o que normalmente gerava filas.

Dentro do barco, a temperatura era muito alta, pois as suas laterais estavam cobertas de lonas e não havia sistema de climatização para amenizar o calor; contava-se apenas com dois ventiladores grandes, situação que ocasionava certo desconforto, principalmente no período da tarde.

Deve-se considerar que, nessa jornada, o espaço do barco estava reduzido, porque a equipe da JI estava dividindo o espaço com a equipe da Justiça federal. O coordenador da Justiça Itinerante estadual sugeriu a parceria com a Justiça federal, por ter constatado uma grande procura por concessões de benefícios previdenciários pelos usuários da JI. De fato, havia uma demanda reprimida de competência da Justiça federal, o que gerou muitos atendimentos em todas as comunidades visitadas, superando o número de atendimentos realizados pela JI estadual.

Os servidores da Justiça acordavam entre 5h e 6h da manhã para organizar o primeiro andar, espaço onde instalavam os equipamentos de informática e armavam as mesas e cadeiras para os atendimentos e as audiências de conciliação. Somente após tudo arrumado faziam um intervalo para tomar café da manhã.

A maioria dos atendimentos foi realizada no barco, no horário das 8h às 18h, com intervalo de uma hora para almoço. Para os usuários, não havia cadeira para espera. Em algumas comunidades o número de usuários à procura de atendimento era pequeno, e nas comunidades em que a busca aumentava, as pessoas aguardavam seu atendimento ao redor do barco, embaixo de árvores ou em locais cobertos. Nos casos em que a quantidade de pessoas para atendimento se elevava, eram distribuídas senhas para garantir a organização dos atendimentos.

16. Pequena embarcação fluvial provida de motor de polpa.

Os servidores do tribunal faziam o primeiro atendimento, prestando orientações e atermando as iniciais quando existia a possibilidade de acordo, o que corresponde à segunda etapa do programa – a triagem. Normalmente, as partes chegavam juntas ao barco e de comum acordo solicitavam a regularização de sua causa pela Justiça. Os mesmos servidores que executavam a segunda etapa, se possível, imediatamente realizavam a terceira etapa – a audiência de conciliação.

Era utilizado um programa de informática para agilizar o atendimento. Neste se preenchia o nome das partes e a descrição da demanda e o sistema encaminhava para todos os termos que compunham o processo judicial. Isto economizava tempo, pois não havia necessidade de repetição da digitação de dados, na inicial e nos termos de audiência.

O juiz coordenador prestava orientações aos servidores na condução dos trabalhos desenvolvidos e assinava os termos da audiência, e, quando a conciliação entre as partes se tornava complicada, fazia intervenções na tentativa de viabilizar o acordo.

Os representantes da Defensoria Pública e do Ministério Público Estadual que acompanhavam a jornada não participavam dos atendimentos; em regra, assinavam as atas de audiência de conciliação para garantir a formalidade e a validade processual exigidas pela legislação brasileira.

Diferentemente da Justiça Itinerante estadual, a Justiça federal promovia audiências de instrução e julgamento, estando presentes e participando ativamente os defensores públicos federais, os membros do Ministério Público Federal (MPF), os procuradores federais do INSS e os juízes federais. A Justiça federal utilizava uma dinâmica diferenciada da Justiça estadual na atuação das demandas, observando os critérios processuais nos andamentos dos feitos, trazendo uma equipe maior para a atuação no barco.

Como ressaltou um juiz federal que acompanhou toda a jornada: "os moradores dessas comunidades já estão em uma situação desfavorável, a vinda da Justiça até aqui facilita o acesso aos seus direitos, pois para pleitearem teriam que gastar com deslocamento e, em alguns casos, sequer obter uma decisão favorável, até para receber os seus proventos eles já saem em uma situação desfavorável, pois já gastam com passagem".

Todos os servidores do tribunal utilizavam uma camisa padronizada com o *slogan* da JI, assim como também a equipe da Justiça federal usava seu modelo específico de camisa nos atendimentos, fato que facilitava a identificação e a diferenciação das equipes que estavam atuando na jornada.

O projeto de JI desse estado é sólido e em seu período de existência apresenta uma constante ampliação das localidades atendidas; possui um itinerário fixo e periodicidade constante que conferem previsibilidade ao usuário. O juiz coordenador não é nomeado forçosamente: uma norma regulamenta condições para ocupação da função, função esta exercida por um período mínimo de dois anos. A equipe é tecnicamente capacitada – possui curso de técnicas de conciliação –, e essa capacitação é feita de forma continuada.

As jornadas possuem organização e são divididas em três etapas distintas: divulgação (consistente), triagem e audiência; possuem também um sistema informatizado que auxilia os atendimentos e agiliza a coleta de dados das partes, a elaboração das peças processuais e a autuação do processo – o sistema está em constante aprimoramento (quarta versão).

Apesar de sua solidez, o projeto ainda tem alguns pontos sensíveis que foram observados pela equipe de pesquisa. A periodicidade das jornadas ainda é pequena perante a demanda

das comunidades abrangidas pelo programa. O projeto também restringe os atendimentos às causas que aceitem conciliação, impedindo a resolução de demandas que não sejam resolvidas nesta etapa e acabam por não aproveitar o potencial de trabalho dos profissionais que compõem a JI: o juiz, o promotor e o defensor público.

As informações disponibilizadas no *site* são incompletas. Não há orientações, como lista de documentos, informações gerais sobre as demandas mais procuradas, dados estatísticos sobre o atendimento, cartilha da JI, informações sobre a conciliação e seus benefícios, um glossário com os termos jurídicos etc. O programa carece de alguns investimentos que poderiam promover a compra de barco que pertencesse ao tribunal, adaptando seus espaços para atendimento e salas de audiência e inserindo itens de acessibilidade – porém, na prática talvez tal feito não seja possível devido ao meio de acesso às comunidades ser dependente das condições naturais.

Também não há a instituição de uma vara da Justiça Itinerante para concentrar os feitos oriundos das jornadas realizadas, o que torna necessária a redistribuição dos processos. Assim como também não há produção e divulgação de dados estatísticos de atendimento da Justiça Itinerante.

3.1.5 Acompanhamento de caso: projeto 5

Durante o período do trabalho de campo foi realizada uma jornada em um bairro da capital e em uma cidade do interior. Na capital, a jornada ocorreu em um ônibus adaptado. No interior, o deslocamento ocorreu em um micro-ônibus, *vans* e *pick-ups*, em acomodações módicas e com extremo desconforto, a fim de prestar atendimento jurisdicional aos moradores dessas localidades de difícil acesso. O atendimento à população, no entanto, era realizado em locais cedidos pelos parceiros do projeto, como escolas, centros comunitários e galpões. Por conta disso, a estrutura disponível dependia de cada local escolhido. No entanto, em geral, não contavam com itens de acessibilidade.

Para os moradores do município do interior atendido pela jornada, o acesso à Justiça trazido pela JI é reconhecido pelo fato da enorme dificuldade para se locomoverem em busca dos seus direitos, pois teriam que buscar atendimento na capital e, para isso, seria necessário pagar despesas com transporte e hospedagem, sendo este um alto custo para a maioria desses ribeirinhos.

Vale frisar que são atendidas as causas que resultem em conciliação, limitando, assim, a atuação do Judiciário e, consequentemente, o acesso à Justiça. Quando não há acordo, as partes têm obrigatoriamente que se deslocar até a comarca mais próxima e, em alguns casos, têm que buscar atendimento na capital, especialmente nos casos dos serviços de tabelionato (registros de nascimento, casamento e outros).

Em algumas comunidades a procura pela JI foi intensa; muitas pessoas de comunidades vizinhas atenderam ao chamado da Justiça. Cartazes foram espalhados em vários lugares para divulgação da itinerância.

Os deslocamentos dos moradores são realizados a pé, bem como de bicicleta, motocicleta, ônibus, vans e kombis escolares que, no período da itinerância, são utilizados para fazer o transporte dos moradores. Com relação a esse item, foi observada a total falta de fiscalização e responsabilidade dos motoristas, pois transportavam crianças de maneira irregular, sem capacete e algumas vezes com a lotação acima do limite permitido.

Nessa comunidade, localizada no interior do estado, os entrevistados apresentaram demandas diferenciadas – por exemplo, registro de nascimento de filhos, carteira de trabalho, serviços da Fundação Nacional do Índio (Funai), auxílio-doença do INSS e registro de nascimento tardio.

O clima dos locais colaborou para o transcurso normal dos atendimentos. Somente no período da tarde, dado o grande calor que se instaurava, houve certo desconforto, uma vez que a situação dos equipamentos de ventilação dos locais de base era bastante precária.

O espaço de atendimento era um só. Todos eram feitos de maneira muito próxima, o que tirava o sigilo das conversas; com isto, tudo aquilo que era declarado nos atendimentos acabava sendo de conhecimento de todos.

Quando da chegada da equipe nos locais, imediatamente se buscavam as acomodações para despejo de bagagens. A dinâmica é uma espécie de rotina, os servidores veteranos encaminham os *calouros,* e assim sucessivamente. Os servidores da Justiça e dos órgãos acordavam muito cedo, por volta das 5h, para utilização de banheiros, vestuário, seguindo-se ao café da manhã e posterior separação do material necessário aos atendimentos.

Ao término de cada dia de trabalho, os membros das equipes se ajudam mutuamente na desarrumação do local e guarda dos equipamentos. O clima é bem acolhedor; há brincadeiras naturais, pois boa parte dos colegas já se conhece de jornadas anteriores. As condições de convivência durante a estada no período da jornada são peculiares, uma vez que as acomodações não agregam conforto para os servidores, que se dividem em salas das escolas ou casas cedidas pela população local. O momento em que todos ficam juntos e com oportunidade de maior interação é nas refeições (café da manhã, almoço e jantar).

Por volta das 6h30m, todos estavam prontos para seguir ao local de base. Iniciavam-se a arrumação e colocação dos equipamentos de informática e das cadeiras. Em algumas localidades as pessoas já aguardavam desde muito cedo, organizando-se em fila.

Os servidores faziam o primeiro atendimento, prestando orientações e atermando as iniciais quando existia a possibilidade de acordo. Promoviam os redirecionamentos aos demais órgãos, dependendo do caso. Quando a demanda era de um órgão que integrava a equipe, era encaminhada à Defensora Pública para melhores orientações.

Nos casos afetos à JI propriamente dita, os servidores utilizavam o banco do programa da Microsoft Access para agilizar o atendimento, com o preenchimento do nome das partes, suas documentações e a descrição da demanda, e o sistema encaminhava para todos os termos que compunham o processo judicial. Isto economizava tempo, pois não havia necessidade de repetição da digitação de dados, na inicial e nos termos de audiência.

Depois disso, as partes eram encaminhadas ao juiz para a realização da audiência, conforme o caso. Em certas situações, os documentos eram preenchidos e as partes encaminhadas diretamente ao responsável pelo cartório extrajudicial. Alguns nubentes pediram a presença do juiz para formalizar o ato do casamento.

Os representantes da Defensoria Pública e do Ministério Público Estadual que acompanhavam a jornada, embora não participassem dos atendimentos – pois, em regra, somente assinavam as atas de audiência de conciliação para garantir a formalidade e a validade processuais exigidas pela legislação –, em certas situações atenderam pessoas, colaborando com os servidores quando o número de pessoas presentes era expressivo.

O juiz substituto ressaltou que era a primeira vez que havia sido designado. Para ele, tratava-se de uma experiência enriquecedora, pois, ao prestar o concurso, sua intenção era prestar jurisdição aos moradores das comunidades mais distantes, e isto somente era possível na itinerância. Segundo ele, ver nas pessoas a sensação de conquistar a cidadania era o melhor retorno da profissão escolhida.

Nas comunidades visitadas, o atendimento concentrou-se, em grande parte, na realização de casamentos civis. Na prática, estes casais buscam esse serviço não só para formalizar as uniões, mas também para atender ao pedido dos dirigentes/líderes de entidades religiosas (igrejas evangélica e católica). Os casamentos são precedidos de pedido realizado pela Defensoria Pública, com dispensa de proclamas, manifestação dos nubentes e das testemunhas, parecer do Ministério Público e autorização do juiz. Sempre era uma festa a realização de um casamento.

O interessante nesse tipo de serviço foi ver casais idosos, que conviviam há muitos anos em união estável, contraindo núpcias, pois, segundo informações, em lugarejos pequenos é muito importante o casamento feito na Justiça. Outros motivos são: gravidez precoce entre indígenas – nestes casos, os líderes exigem que se casem – e os casos de jovens da comunidade que começam uma relação de namoro e passam a viver juntos cujas famílias, de igual forma, exigem as núpcias.

Também foi observado que, às vezes, os casais buscavam somente o reconhecimento da união estável, porque precisavam de um documento para apresentação nos órgãos públicos – para, por exemplo, obter o benefício da transferência de renda, do Programa Bolsa Família (PBF) –, mas, no atendimento inicial, eram orientados pelos servidores a promover o casamento, sendo informados sobre as vantagens e desvantagens de cada forma de reconhecimento de uniões.

Em outra das localidades visitadas, por ser a sede do município, a estrutura é bem melhor que a das comunidades anteriormente visitadas. Há pousadas, restaurantes, centro comunitário, prédios do fórum local, da Promotoria de Justiça e da Defensoria Pública. Foi enorme o número de pessoas que procurava os serviços oferecidos, e aumentou ainda mais quando a fronteira foi aberta pelo Exército brasileiro, pois a concentração de índios residentes na fronteira do Brasil é muito grande.

Nessa comunidade, os jurisdicionados eram tanto da comunidade local – ou seja, brasileiros – quanto estrangeiros, especialmente indígenas que buscam em terras brasileiras a regularização de registro de nascimento. Os estrangeiros falam pouquíssimas palavras em português, utilizam dialetos. Eles vivem em situação precária, não têm acesso a serviços públicos, a programas de regularização de suas terras, tampouco à transferência de renda.

Segundo narrado, a região fronteiriça propicia a relação amorosa entre brasileiros e estrangeiros, o que ocasiona o nascimento de filhos com duas nacionalidades, em especial de homens brasileiros com mulheres indígenas estrangeiras. Por conta disso, a JI recebe muita demanda pelo registro de nascimento de filhos de estrangeiros. Nestes casos, a equipe da JI tem especial atenção para identificar possíveis fraudes de pessoas que querem, de má-fé, por meio do registro de nascimento de seus filhos, fazer o Registro Administrativo de Nascimento Indígena (Rani) e acessar os benefícios do governo federal destinados a indígenas. Segundo os funcionários da JI, estas situações são corriqueiras e os servidores da JI já estão treinados a evitar que sejam registrados no Brasil, de forma equivocada, pessoas que não dispõem desse direito. Depois da triagem, os casos são encaminhados à audiência com o juiz, o promotor

e a defensora pública. As autorizações do assento de nascimento são mínimas, e, então, o registro é concedido. Nesses casos, as partes saem do atendimento com documentação em ordem (certidão de nascimento e entrada no pedido de expedição da carteira de identidade, CPF, benefícios do INSS e outros), em um único dia, o que lhes dá a sensação de cidadania.

Foram realizados casamentos de moradores do lugar, tanto de pessoas com boas condições financeiras, quanto de pessoas simples, com parcos recursos financeiros. Também houve muitos pedidos de registros de nascimento de crianças e tardios, baseados em informações dos próprios autores. Houve casos de registro tardio nos quais apenas constavam o primeiro nome e um sobrenome – que eram abstraídos de dados fornecidos –, mas sem a colocação do nome de pai e mãe porque a pessoa, muito idosa, não se lembrava mais de suas referências familiares – mas nem por isso deixou de ser registrada, garantindo-lhe este direito primordial. O esforço da equipe foi incansável, desde a dispensa de seu conforto pessoal, enfrentamento de estradas em péssimas condições, alimentação difícil e, às vezes, escassa, problemas mecânicos com os veículos e dificuldades para realizar o atendimento, quando o volume era intenso. Contudo, a dedicação, a vontade de colaborar, de tornar pessoas esquecidas cidadãos brasileiros foi o que de melhor se verificou nessa jornada. A Justiça Itinerante vista sob este prisma mostra-se como a grande revolução para o acesso à Justiça.

Outro serviço proporcionado pela JI é o atendimento nos bairros da capital, utilizando-se um ônibus climatizado, adaptado com sala de audiência, local para atendimento, minissecretaria, arquivo e banheiro. O programa faz parceria com as escolas públicas do entorno, onde o ônibus fica baseado para, além de chamar a comunidade, divulgar os programas Pai Legal e Pai Presente, programas estes desenvolvidos pelo Conselho Nacional de Justiça, que visam diminuir o índice de filhos não registrados pelo pai.

A escola faz o levantamento dos alunos cujo nome do pai não consta na certidão de nascimento e encaminha a relação com o endereço do responsável pela matrícula. A Justiça Itinerante expede a convocação para o comparecimento ao ônibus da JI e, quando as mães comparecem, informam o nome dos pais biológicos. Assim, é realizada uma convocação para que esse pai promova ou não o reconhecimento da paternidade. Se reconhecida a paternidade, lavra-se a declaração e, posteriormente, há a homologação pelo juiz e o encaminhamento dos mandados aos cartórios onde ocorreram os registros, vindo a via com as alterações dos patronímicos (pai e avós paternos) cuja nova certidão é entregue à mãe. Caso haja a negativa da paternidade, não sendo mais possível o prosseguimento na JI, a mãe é encaminhada à Defensoria Pública para novo atendimento e, se for o caso, patrocinar a causa intentando a ação de investigação de paternidade e alimentos.

As questões mais comuns submetidas à Justiça Itinerante (terrestre) são divórcios, guarda e suas modificações, pensão alimentícia, demandas de juizados especiais e de registros.

A servidora que atende no ônibus informou que muitos são os casos que chegam lá. Porém, nem todos podem ser resolvidos pela JI, pois não são de comum acordo; nestas hipóteses, os atendentes sempre fazem os devidos encaminhamentos: existe uma política de trabalho implantada na Vara da Justiça Itinerante de não deixar as pessoas à própria sorte.

Quase a totalidade dos servidores utilizava camisa padronizada com o *slogan* da Justiça Itinerante, assim como membros das equipes dos órgãos parceiros que usavam modelo próprio de camisas, facilitando a identificação e a diferenciação das equipes que estavam atuando na Justiça Itinerante.

Por meio da execução do programa de Justiça Itinerante, o tribunal de justiça do estado "acredita que a prestação jurisdicional itinerante é uma maneira eficiente de ajudar a reduzir a morosidade do Judiciário, acreditando que esse programa tem importância fundamental na agilização dos serviços da Justiça".

O projeto de JI do estado é sólido e promove a cada ano a ampliação das localidades atendidas; possui um itinerário fixo e periodicidade constante que conferem previsibilidade ao usuário. Os trabalhos têm boa organização: a jornada é dividida em etapas distintas, compreendendo divulgação (precursora, cartazes e outros), triagem, audiência e encaminhamentos. A existência de um juiz titular da vara facilita o acompanhamento pormenorizado das causas; a equipe é coesa por conta do trabalho especializado que desenvolve; e equipamentos de informática e aqueles disponíveis nas bases de atendimentos agilizam a coleta de dados das partes, a elaboração das peças processuais e a autuação do processo.

Verificou-se que o projeto ainda tem alguns pontos sensíveis. A periodicidade das jornadas ainda é pequena perante a demanda das comunidades abrangidas pelo programa. Além disso, o projeto restringe os atendimentos às causas que aceitem conciliação, impedindo a resolução de demandas que não sejam resolvidas nesta etapa. Tal restrição acaba por não aproveitar o potencial de trabalho dos profissionais que compõem a JI.

As informações disponibilizadas no *site* são incompletas: não há orientações, como lista de documentos, informações gerais sobre as demandas mais procuradas, dados estatísticos sobre o atendimento, cartilha da JI, informações sobre a conciliação e seus benefícios, um glossário com os termos jurídicos etc. O programa carece de alguns investimentos que poderiam promover a compra de barco que pertencesse à Justiça, adaptando seus espaços para atendimento e salas de audiência e inserindo itens de acessibilidade.

Não há concentração dos processos oriundos das jornadas realizadas na Vara da Justiça Itinerante, o que torna necessária a redistribuição destes. Também não há produção e divulgação de dados estatísticos de atendimento, apesar de haver um sistema operacional próprio que poderia ser utilizado para tal fim.

3.1.6 Acompanhamento de caso: projeto 6

Foram realizadas visitas em quatro localidades atendidas pela JI: duas comunidades de periferia na capital do estado, um bairro de um município da região metropolitana e um município da região metropolitana. Os quatro locais visitados têm em comum o fato de serem regiões populosas e periféricas, que vêm sendo alvo nos últimos anos de políticas sociais compensatórias – com destaque para o Programa Bolsa Família.

Em relação à escolha dos locais onde os ônibus estacionam, pode se dizer que são de fácil acesso por meio de transporte público e, normalmente, com boa visibilidade para transeuntes em geral. A escolha do local leva estes fatores em conta, bem como questões logísticas – por exemplo, disponibilidade de fontes de energia e condições de pavimentação (guias rebaixadas etc.) para a manobra do veículo.

Apesar de todas as localidades disporem de serviços nas proximidades, como comércios (mercados, lanchonetes) e outros serviços públicos (escolas, postos de saúde, centros de cidadania), não há qualquer estrutura própria que ofereça um nível mínimo de conforto para o acolhimento dos usuários. Nas localidades visitadas, os usuários permanecem por horas em pé ao redor dos ônibus, expostos ao tempo. A precariedade é tal, nesse sentido, que o clima é

um dos maiores fatores de influência no fluxo dos atendimentos, sendo sensível, na opinião dos serventuários, a queda no número de atendimentos em dias de chuva ou calor intenso.

Sobre a acessibilidade de portadores de deficiência, os locais de atendimento não estão preparados e nem mesmo os veículos contam com qualquer tipo de adaptação. Perguntados sobre como atenderiam a um cadeirante, serventuários relataram que, em casos extremos, são os juízes ou funcionários que se deslocam para a área externa do ônibus para prestar o atendimento.

No quesito instalações, os ônibus têm o mesmo *layout,* com uma divisão em três partes principais e duas divisões menores. A entrada é por uma área reservada à espera (com três ou quatro poltronas); na sequência, uma área com uma mesa e instalações de informática reservada à Defensoria, seguida de área de cartório, sala de audiências e uma pequena copa com banheiro. O banheiro no ônibus eventualmente pode ser usado por usuários, mas a maioria nem sabe dessa disponibilidade, procurando, quando necessário, instalações no comércio das proximidades.

A movimentação para a instalação dos ônibus se inicia normalmente entre 6h e 7h da manhã, quando já começam também a chegar os primeiros usuários. Na primeira fase de atendimento, um funcionário do fórum, da Defensoria, ou mesmo um agente comunitário ou segurança presta informações e faz uma triagem, dividindo o público em filas (emissão de documentos, atendimento para atermações, casamentos e audiências agendadas). Em duas localidades são distribuídas senhas de acordo com a capacidade de atendimento da Defensoria para uma jornada.

No primeiro atendimento realizado pela Defensoria, os usuários acomodam-se em mesas estreitas colocadas sob um toldo disposto na lateral do veículo. Eles permanecem todo o tempo rodeados por outros usuários que aguardam na fila, ao lado de usuários também em atendimento, enquanto relatam sua demanda ao representante da Defensoria. O funcionário presta orientação ou, se for o caso, inicia a recolha de documentos para a atermação. Os usuários que não possuem os documentos necessários são orientados a trazê-los no mesmo dia ou na próxima jornada de atendimento. Para demandas não contempladas pelo programa, são oferecidas orientações gerais ou encaminhamento para o local adequado à demanda. Para os usuários que possuem agendamento para audiência, o atendimento é feito com horário marcado. Contudo, em todas as localidades visitadas, o atraso foi comum. Uma pauta com as audiências marcadas para a data é afixada na parte frontal do ônibus para a consulta, e o mesmo funcionário responsável pelo trabalho de triagem coloca-se à disposição para prestar informações sobre a audiência (horário previsto, presença ou não da contraparte etc.).

O programa é bem institucionalizado, inserido na área jurisdicional, e ligado à presidência do tribunal de justiça. Seus servidores são envolvidos e tratam o projeto como uma causa com a finalidade de se obter melhores resultados na prestação jurisdicional. A regularidade de atendimento age de forma positiva para avaliação da população atendida, a qual se identifica com o tipo de atendimento e consegue se programar para adentrar com suas causas. O programa também tem competência ampla e atende a todo o estado, além de ser um projeto de expansão que é substituído quando da implantação de comarcas nas comunidades atendidas. O projeto também possui cartório exclusivo e em constante processo de aperfeiçoamento, o que facilita sua organização administrativa. Para suprir lacunas e realizar uma prestação jurisdicional completa, também realiza diversas parcerias, principalmente com a Defensoria e o Ministério Público.

Apesar disso, há ainda alguns problemas a serem enfrentados pela coordenação do programa: falhas de execução – como desorganização com formulários, desorganização com filas, falta de informações, falta de sinalização, desconforto e longo tempo de espera, e qualidade irregular de informações ao público –, principalmente no caso de encaminhamento de demandas; falta de ferramentas adequadas para coleta de dados e avaliação estatística; pouca padronização dos procedimentos e consequente dependência da experiência e disposição dos servidores; e alguns momentos em que a informalidade deixa a desejar, como em situações relatadas durante audiências em que usuários não se sentiram à vontade para esclarecer dúvidas ou questionar termos de acordos.

3.1.7 Acompanhamento de caso: projeto 7

Durante o trabalho de campo realizado junto ao projeto 7, foi realizada uma visita à sede da JI e feito o acompanhamento de uma jornada realizada em dois bairros da capital.

Em função de suas dimensões – e, no caso dos *trailers*, por serem tracionados –, os veículos necessitam de espaços amplos para estacionarem. Além disso, a necessidade de fonte de energia e de facilidades externas – como banheiro para utilização pelo público atendido –, aliada a questões de segurança, tornou preferencial a opção por estacionamentos de supermercados e *shopping centers*. Nesse sentido, a facilidade de acesso por meio de transportes públicos fica garantida, bem como outras opções, como veículo próprio, caminhada etc. A disponibilidade de serviços está atrelada ao comércio das proximidades. Nos dois locais visitados havia possibilidade de utilizar serviços de fotocópia, lanchonetes e outros. Em ambos, o pequeno fluxo de usuários permitia que as instalações básicas (toldo e seis cadeiras de espera na área lateral externa do veículo) fossem suficientes para garantir condições básicas de conforto. Nota-se, contudo, que nenhum dos veículos tem qualquer tipo de adaptação para portadores de necessidades especiais, pois eles contam com portas estreitas, espaço exíguos no interior – e somente escadas para acesso.

O atendimento é iniciado às 10h da manhã e se encerra às 15h30. Isto permite que os funcionários sejam deslocados da sede e para lá voltem ao final de cada jornada. A movimentação para instalação dos veículos se inicia entre 8h e 9h da manhã, e os funcionários chegam já nos minutos que antecedem o início do atendimento. Nesse ínterim, um agente de segurança fica à disposição para organizar as filas e dar orientações básicas. Nos dois dias em que foram realizadas as visitas ao programa, não havia filas e o tempo de espera para atendimento não excedeu meia hora por usuário. Após receberem uma orientação básica no lado externo dos veículos, os usuários aguardam serem convidados a entrar para o atendimento no interior do veículo. No caso do ônibus, são atendidos dois usuários por vez. Os funcionários ouvem a demanda e prestam esclarecimentos sobre os direitos e os procedimentos de conciliação e instrução. Com formulários já padronizados, registram a narrativa do autor e juntam documentos para o convite ao réu para participar da conciliação. O agendamento é feito para um prazo de aproximadamente um mês.

Mesmo se limitando ao pouco tempo de observação, pode-se dizer que, tanto no âmbito da conciliação, quanto no âmbito dos atendimentos iniciais, prevalece um ambiente de informalidade no projeto. Em ambos os casos, o pouco fluxo de público permite um bom acolhimento tanto na fila de espera quanto no atendimento propriamente dito, feito no interior dos veículos, que, apesar dos espaços reduzidos, são climatizados e permitem um nível mínimo de privacidade acerca das narrativas dos usuários. Nota-se que os usuários se sentem à vontade para fazer perguntas e esclarecer dúvidas com os funcionários no atendimento inicial.

Em relação às audiências de conciliação assistidas, observa-se que a diferença de perfil entre os conciliadores acaba por influenciar de maneira determinante o resultado das audiências. Por exemplo, em uma audiência em que um advogado colocado como preposto de uma empresa de telefonia se coloca diante da usuária cujas reclamações eram admitidas como reais e exigia, além do reparo material, um acordo para danos morais, a conversa evoluiu rapidamente para discussão, com o advogado utilizando de vocabulário e argumentação jurídica contra a consumidora. A ausência de intervenção do conciliador acabou tornando pouco produtivo o espaço para um diálogo, o que resultou na marcação de audiência de instrução, mesmo se percebendo que havia disposição da consumidora em ceder. Em conversa com a usuária ao final da audiência, esta manifestou seu descontentamento com a evolução do processo, alegando que não dispunha dos mesmos recursos da empresa (um advogado) para argumentar sobre sua reclamação.

Um cenário completamente diferente foi assistido em uma audiência acerca da cobrança de cheques sem fundos: as partes chegaram a um acordo firmado a partir da constante intervenção do conciliador, que apresentou diferentes bases de cálculo sobre a dívida e as desvantagens de se levar o caso adiante. Ambas as partes concordaram em aplicar a tabela de correção do tribunal de justiça, após a explanação do conciliador. Denota-se, desses dois cenários, que o preparo dos conciliadores deveria ser uma preocupação de primeira ordem na condução do programa. Em 2013, foi declarada uma razão de 35% nos índices de conciliação entre os atendimentos realizados.

Outro fator foi mencionado por pelo menos dois usuários: a dificuldade na citação dos réus e a perda de tempo de chegar para a audiência sem que a outra parte comparecesse ou que tivesse ausência infundada, o que não daria justificativa à revelia, considerando tratar-se de audiência conciliatória.

No que tange aos atendimentos, pode se observar o surgimento de demandas estranhas à competência do juizado (trabalhista) e o atendimento a pessoas de outras regiões, cujas iniciais seriam enviadas aos fóruns competentes. A diferença no nível de escolaridade dos usuários também se sobressai como uma questão. Na medida do possível, percebeu-se a tentativa dos serventuários em adaptar linguagem e explicações de acordo com o nível de entendimento dos usuários.

De maneira geral, os usuários saem considerando satisfatória a explicação, a despeito de um deles ter repassado em conversa após o atendimento de maneira aproximativa as informações sobre a demanda apresentada. Um importante item a se considerar é que, na avaliação dos usuários, duas condições colocam a JI como opção preferencial em relação a outras opções de acesso à Justiça, a gratuidade – que também é oferecida nos JECs – e a maior agilidade no trâmite das ações. Alguns também citaram a praticidade relativa a maior proximidade com o local onde residem ou por onde circulam habitualmente. Não foram registradas reclamações sobre instalações ou outras facilidades não oferecidas nos veículos.

O programa funciona há mais de dez anos de forma ininterrupta e hoje se constitui em um juizado permanente e se encontra em expansão, com a aquisição, em 2013, de mais dois veículos adaptados. O programa estende sua gratuidade a todos os usuários, fazendo restrições apenas ao valor da causa. Quando o processo foge a sua competência territorial, é oferecida uma solução, encaminhando a demanda aos juizados competentes. São atendidos pedidos de outras instituições, por exemplo da Polícia Militar, para realização de plantões em áreas carentes. Sua dinâmica de atendimento, dividida em três etapas, permite, em um prazo de três meses, a solução de demandas, além de reservar um período exclusivamente para conciliações.

A competência da JI é restrita à atuação dos JECs, e o programa, apesar de poder atuar em todo o estado, atende somente à capital. Seu cronograma, estabelecido a cada mês, e a falta de regularidade nas visitas dificultam vínculos com as comunidades atendidas. Além disso, as demandas não resolvidas nas audiências de instrução têm seu processamento interrompido na JI para ser encaminhada à Justiça comum. Alguns pontos sensíveis do programa foram identificados, como a escassa existência de ferramentas adequadas para coleta de dados e avaliação estatística e a possibilidade de divulgação dos custos e do plano orçamentário do programa. Também se constatou que não há programas constantes de qualificação dos servidores responsáveis por audiências conciliatórias.

3.1.8 Considerações sobre os projetos

No âmbito da itinerância *típica* no Brasil, procurou-se entender, entre os programas mapeados, qual o perfil do usuário e qual a natureza dos obstáculos detectados pelo Poder Judiciário em cada localidade, a quem eles se opõem, que soluções estão sendo trabalhadas e qual sua efetividade para superá-los.[17]

Nos programas de JI *típica*, a questão do que impede o acesso à Justiça está dada nos moldes da obra clássica de Mauro Cappelletti e Bryan Garth (1988), que divide a natureza dos obstáculos em três categorias: temporal, econômica e cultural/psicológica. Segundo estas categorias, há um acordo de que os obstáculos de ordem econômica e cultural se impõem, sobretudo às camadas de baixa renda e escolaridade.

Perfil do usuário

De maneira geral, o perfil do usuário foi muito semelhante nos projetos observados. Se constituía, em sua maioria, de mulheres, diversas delas com filhos presentes; pessoas de baixa renda e pouca escolaridade; e moradores próximos da localidade atendida pela jornada.

Dois programas chegaram a perceber também a presença de pessoas de classe média, que viam na realização da jornada a possibilidade de julgar seus feitos de maneira mais célere. Em um dos programas, pelo menos três entrevistados declararam ter inclusive nível superior e o próprio teor de algumas demandas (despejo para uso próprio, compra de televisor LED/HD, cobrança de cheques) indicava a condição socioeconômica desses usuários. Na região Norte, é constante e significativa a presença de indígenas nas jornadas.

Um dos programas disponibilizou à equipe de pesquisa dados bem específicos sobre o perfil dos usuários do programa no período 2008-2010. O programa contava com uma média de 66% de público feminino; 61% de pessoas com renda de até um salário mínimo; 55% de pessoas com faixa etária de 31 a 59 anos; e 54% de pessoas que tinham como escolaridade o ensino fundamental.

Nos projetos que dispõem de emissão de documentos, esta costuma ser a atividade mais demandada, seja para emissão de documentos adicionais, como carteira de trabalho e CPF, seja para tirar segunda via de documentos, registros de nascimento e casamento, ou ainda para registro de nascimento tardio. Alguns projetos também têm uma grande procura pela realização de conciliação ou testes de DNA em busca do reconhecimento de paternidade. As matérias afetas aos JECs também são bastante acionadas.

17. Em paralelo à perspectiva institucional mais quantificável e possível de ser avaliada dentro de critérios padronizados, permanece incógnita a perspectiva das populações a quem os programas de itinerância são destinados. Perceber a partir da experiência dos usuários dos serviços da Justiça Itinerante a efetividade das ações de que são alvos é um trabalho que parece possível por meio de aproximações sucessivas. Para um primeiro momento, tratou-se tão somente de observar a interação entre usuários e serviços de JI e de ouvir suas considerações sobre sua experiência.

Obstáculos temporais

A questão de dar celeridade à Justiça é uma das causas de instalação de projetos de JI. No entanto, busca-se viabilizar esta celeridade, implementando projetos que abrangem apenas a via conciliatória. Como não se trata de litígio e de causas que devam ser instruídas, não é possível compará-las com as demandas comuns ordinárias. Sob a perspectiva do acesso, esse pode ser um ponto negativo desses programas. De outra sorte, pode-se entender que a itinerância, nos moldes estabelecidos pelos projetos que utilizam a via conciliatória, ajuda a promover a cultura da conciliação.

Portanto, os processos conciliatórios são mais ágeis não pelo procedimento diferenciado adotado pela JI, mas por sua natureza que permite resultados mais céleres. O fato é que o resultado imediato de uma conciliação pode ser desfrutado em qualquer esfera da Justiça, independentemente desta ser itinerante ou não.

Independentemente de sua pertinência, é claro que essas questões, de certa forma, comprometem a avaliação dessa modalidade de Justiça Itinerante divulgada como célere. Ademais, também impedem a análise de sua capacidade de transpor o obstáculo temporal do acesso à Justiça, haja vista não contar com um procedimento próprio, específico, tal como ocorre com os juizados especiais. A sua celeridade advém do uso da conciliação como meio alternativo de solução de conflitos, e não de características próprias do procedimento.

Em diversos projetos, a rapidez mencionada pelos usuários parte daqueles que concordam em atribuir à demanda a via conciliatória. Contudo, os usuários que buscam atendimento pela via contenciosa, embora, em alguns casos, sejam encaminhados à Defensoria Pública, ficam sem o devido atendimento aos seus anseios. Nestes casos, os usuários não questionam o obstáculo temporal, e sim o acesso à Justiça propriamente dito.

Em geral, os usuários reclamaram da espera nas filas e da falta de infraestrutura do local destinado a esta espera. Tal espera, agregada à proximidade geográfica das jornadas, é amenizada, como na fala de uma usuária do projeto 1: "é a Justiça que está na porta da minha casa, se não estivesse aqui eu não a teria procurado".

Entretanto, esse tempo é comumente comparado com outras experiências, em especial com os da Justiça comum, considerada muito mais lenta. No projeto 6, foi possível observar duas avaliações distintas sobre a capacidade da JI em oferecer soluções rápidas e efetivas. Entre os que já haviam utilizado algum tipo de serviço da Justiça (comum, JECs etc.), a própria escolha da JI foi apontada como uma solução relacionada à maior rapidez na resolução da demanda. Alguns entrevistados citaram que na Justiça comum ou no juizado especial o mesmo problema demoraria meses a mais para ser resolvido.

Nesse mesmo projeto 6, opinião diferente surgiu entre os entrevistados, cuja visita ao programa constituía a primeira experiência com a Justiça. As reclamações mais frequentes nesse sentido diziam respeito à necessidade de retornar com mais documentos ou problemas com audiências não realizadas, em função da parte não ter sido devidamente citada – não estando presente como previsto. Uma usuária do programa, cujo pedido de pensão aguardava audiência, relatou estar visitando pela quarta vez o ônibus, sendo a ocasião da entrevista a segunda audiência na qual o réu não comparecia. A usuária considerava falha a citação e o fato de não ter sido avisada de que esta não tinha sido realizada, o que tornava sua presença desnecessária. Um casal de idosos atendidos em outra comunidade para pedido de emissão de documentos perdido em um incêndio, relatou ter ido à JI pela segunda vez e não ter encontrado solução.

O maior problema, na opinião deles, é que não tinham entendido as instruções passadas pelo funcionário da Defensoria Pública e seguiam de volta para casa com o telefone de atendimento da Defensoria para obterem maiores informações. Na mesma comunidade, uma senhora, em busca de agendar seu casamento, relatou estar voltando pela terceira vez ao ônibus porque os formulários entregues pela Defensoria tinham sido recusados pelo cartório, por conter falhas de preenchimento. Porém, o prazo estimado de três a seis meses para resolução de demandas de consumidor e família é considerado satisfatório pelos usuários, e a ideia de sair de um primeiro atendimento com uma audiência agendada foi citada por muitos como um padrão de eficiência.

No projeto 3, para que a celeridade ocorra, é preciso reconhecer a necessidade de flexibilizar algumas formalidades processuais na intenção de dar celeridade ao processo. Na prática, as ações são propostas nas jornadas e, quando possível – ou seja, reunidos todos os documentos, partes e testemunhas –, são imediatamente encaminhadas para audiência de conciliação, instrução e julgamento. Quando não é possível a realização do julgamento do feito, as audiências são remarcadas para a próxima jornada. Porém, neste projeto, há alguns casos em que o processo não é levado para a próxima jornada, impedindo seu regular andamento. Na visita de campo, presenciou-se o caso de uma usuária que estava aguardando a audiência e foi informada que o seu processo não estava no barco, ficando extremamente aborrecida.

No projeto 6, foi possível observar que, apesar de a JI oferecer um atestado de comparecimento para abonar faltas, para os trabalhadores autônomos ou informais o documento não tem validade e a espera representa um obstáculo para procurarem o serviço, sabendo-se que é necessário praticamente se reservar o dia para um primeiro atendimento na JI.

Nos diferentes projetos observados, foi possível perceber que a agilidade de atendimento tinha muita relação com os procedimentos administrativos previamente adotados. Questões como a existência ou não de formulários padronizados, programa de computador especializado, treinamento de servidores e cartório especializado influenciavam diretamente no tempo de atendimento e também no tempo final de resolução dos conflitos.

Obstáculos culturais

A aproximação dos usuários com a JI, a partir dos princípios enunciados de uma Justiça menos burocrática e mais acessível, parece eficiente em diversas localidades visitadas. A regularidade com que os programas se estabelecem parece criar vínculos com as comunidades atendidas, permitindo que o efeito multiplicador gerado pelas histórias de outros usuários apresente resultados aparentemente superiores às formas convencionais de divulgação (panfletos, *sites* etc.). Ao serem questionados sobre como souberam do programa, boa parte dos usuários respondeu ter recebido informações de amigos, parentes ou vizinhos que já haviam utilizado os serviços disponibilizados pela JI.

Sob o enfoque dos obstáculos culturais e psicológicos que cerceiam o acesso à Justiça pelos indivíduos, deve-se primeiramente visualizar os motivos do estranhamento da Justiça pelos menos favorecidos e com menor grau de instrução. Fatores como a formalidade do Poder Judiciário causam intimidação a estas pessoas, que, por se sentirem inibidas, deixam de procurar a Justiça, além, é claro, do desconhecimento sobre os seus direitos.

A Justiça Itinerante surge para quebrar esse paradigma e aproximar todos os indivíduos, independentemente de classe social, do Poder Judiciário. Para isto, não basta o deslocamento das equipes até as localidades distantes: é preciso que os serviços prestados sejam adequados ao perfil da população local – o que é, de modo geral, observado pelos operadores dos programas. A linguagem coloquial e a tradução de termos técnicos é bastante usual e tem efeitos positivos no entendimento entre as partes.

Em comunidades onde o analfabetismo ainda é comum, a preocupação com a linguagem a ser utilizada no atendimento vai além do reconhecimento de um público leigo apenas em relação aos conhecimentos jurídicos. Nestes casos, o problema se estende ao desconhecimento da própria língua portuguesa, tornando a comunicação ainda mais difícil. Em tais circunstâncias, a tradução torna-se um problema ainda mais complexo, visto que, ao não poderem ler os termos acordados nas audiências, a compreensão entre as partes precisa ser ainda mais clara.

Outra questão ligada à tradução da linguagem do Judiciário tem relação com o fato de que, em geral, as partes têm dificuldade com a documentação exigida para as audiências. No caso de provas, notou-se dificuldade dos usuários em compreenderem o que poderia ser utilizado para comprovação de suas informações.

Observaram-se casos em que, quando a JI não é competente para apreciar a demanda ou nos projetos de via exclusivamente conciliatória em que esta não ocorra, as informações não são prestadas de forma clara e objetiva, pois, na maior parte dos casos em que o usuário é encaminhado a outros órgãos do Poder Judiciário, o motivo não é explicitado satisfatoriamente.

Nos diversos projetos analisados, a maioria das pessoas trajava roupas com a simplicidade cotidiana, sem se sentirem censuradas ou constrangidas por isto. Em alguns projetos, os funcionários trajam-se com camisetas do projeto, diminuindo o ambiente formal geralmente encontrado nos fóruns. No entanto, tal condição de apresentação em trajes menos formais não é observada em todos os projetos.

A formalidade do Judiciário acaba muitas vezes por se impor. Mesmo com a busca de alternativas por meio de linguagem coloquial e vestimentas menos formais, a figura de juízes e promotores parece constituir uma pessoa de autoridade intransponível para alguns. Tal figura por vezes é construída pelos próprios funcionários, como no projeto 1, em que, apesar do clima de informalidade e paciência, percebeu-se que existe a construção da imagem de um juiz "rigoroso", notando-se a indução de que é melhor as partes conciliarem que chegarem ao juiz. Os atendentes fazem isto de maneira muito delicada e sutil, mas as partes acabam ficando com medo do juiz. Outras vezes, tal construção de uma figura instransponível parte dos próprios usuários, como no caso de uma usuária do projeto 6, que discordava do que o juiz e o defensor alegavam, e não entendeu o sentido de tutela antecipada que evitaria que seu nome fosse negativado por uma cobrança indevida. Contudo, após a audiência, ela disse ter sentido medo de se manifestar, apesar de concordar com a aparente disponibilidade dos envolvidos em esclarecer dúvidas. Neste projeto foram perceptíveis as dificuldades de diálogo presentes nas audiências e que, na maioria das vezes, não foram percebidas pelos representantes da JI (magistrados, defensores e promotores).

Institucionalmente, a ideia de que uma linguagem menos técnica e uma postura mais informal ajudariam na superação desses obstáculos é um consenso. Contudo, a busca por proximidade das autoridades constituídas nas audiências não se mostrou capaz de sobrepor, na maior parte das vezes, uma espécie de pudor que impede as partes de falarem e de assumirem o devido protagonismo nos processos. No projeto 6, houve a percepção de que as impressões dos usuários após as audiências indicaram que a pretendida informalidade, da qual alguns magistrados lançam mão na condução das atividades, em alguns casos, reforçava um distanciamento em vez de superá-lo. O fato é que usuários não se sentiam à vontade para retribuir o tratamento informal.

Obstáculos econômicos

Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 15) apontam as custas judiciais e os honorários advocatícios como exemplos de obstáculos de ordem econômica. Objetivando superar estas limitações econômicas, os projetos de JI geralmente asseguram aos seus usuários o atendimento gratuito na solução de demandas jurisdicionais. Por conta da gratuidade, em alguns projetos as pessoas para serem atendidas precisavam comprovar a hipossuficiência. Contudo, esta gratuidade não pode necessariamente ser considerada como um ponto diferencial na escolha pelos serviços prestados pelos projetos de JI que se dirigem a comunidades mais afastadas e isoladas, visto não haver outra possibilidade de acesso à Justiça para a maioria dos usuários dessas localidades.

A associação da JI à ideia de gratuidade é um fato consolidado entre os usuários entrevistados. Mesmo nas situações em que normalmente a Justiça comum também não geraria custos para o usuário, a gratuidade da JI é vista como um diferencial. De forma geral, a gratuidade, aliada à proximidade que evita a necessidade de deslocamentos, foi apontada por usuários entre as principais razões para a busca pela JI.

Os usuários residentes no interior, em sua maioria, eram usuários de baixa renda, ou estavam desempregados. Estes afirmaram que seria difícil se dirigirem até a capital, pois não tinham condições econômicas para isto, além de não poderem arcar com as custas do processo na Justiça comum.

Essa situação os deixa desfavorecidos em relação aos demais cidadãos que residem nas proximidades da comarca. Portanto, na visão dos próprios usuários, a vinda da Justiça até eles viabiliza o deslinde de questões conflituosas e ajuda a regularizar situações que já existiam de fato.

Porém, quando o projeto prevê somente demandas conciliatórias e as partes não aceitam a conciliação, o conflito permanece sem solução, pois não há atendimento jurisdicional para as demandas litigiosas. O usuário é obrigado a buscar os postos de atendimentos na comarca mais próxima ou na capital do estado, o que em regra não acontece pela falta de condições financeiras – ou seja, o acesso à Justiça não é plenamente efetivado nestes casos.

Em um dos projetos, ir à capital, segundo alguns relatos de usuários, é um tormento. Dependem de caronas e de "favores" de políticos (prefeitos e vereadores) que, de vez em quando, oferecem transporte aos usuários para deslocamento à capital – o que é bastante preocupante.

Dessa forma, o óbice econômico ao acesso à Justiça não se limita aos custos processuais e honorários advocatícios – as próprias despesas de deslocamento para acompanhamento da demanda e participação nas audiências podem ser, em muitos casos, impeditivas ao pleno exercício do direito de ação.

Recursos para a fotocópia de documentos podem parecer, à primeira vista, irrisórios para o público em geral. Porém, para pessoas com condição econômica baixa, este pode se tornar um diferencial considerável. Pensando em tal questão, há projetos em que as fotocópias de documentos, necessárias para ajuntamento no processo, são fornecidas pelos parceiros das jornadas, como as prefeituras locais.

3.2 Projetos de Justiça Itinerante de trânsito

As peculiaridades de uma Justiça Itinerante de trânsito modificaram sensivelmente o universo de investigação da pesquisa sobre JI, tendo em vista que sua estrutura é bastante reduzida, se comparada a outros programas visitados. Acompanhar ocorrências serviu para confirmar os procedimentos de funcionamento da Justiça de trânsito, como elemento enriquecedor da análise em um quadro mais amplo da JI.

A especificidade do serviço de justiça prestado pela Justiça de trânsito não inclui nenhuma forma de assistência judiciária. O serviço prestado na unidade móvel é apenas uma tentativa de conciliação.

Há uma regularidade na prestação jurisdicional. Além disso, percebe-se grande volume de resolução dos casos. Tais fatos fazem com que os projetos se tornem um serviço procurado pela população. É fato que as necessidades de um programa de JT parecem se distanciar daquelas da Justiça Itinerante *típica*, embora ambos tenham em mente uma ampliação de acesso à Justiça. Justifica-se que a população atendida por essa modalidade de JI seja apenas a de grandes centros urbanos, local do fluxo preponderante de veículos.

3.2.1 Acompanhamento de caso: projeto 8

Dois atendimentos do juizado – com idênticas características – foram acompanhados. As ocorrências atendidas pela JT foram selecionadas com base em uma triagem realizada por telefone. O atendente da JT questionou sobre: a natureza da parte autora – se pessoa física ou jurídica; se havia vítimas fatais; e outras informações que poderiam excluir a competência dos juizados de trânsito, tais como qual o tipo de colisão e se havia possibilidade de acordo. Os casos observados trataram de pequenas colisões.

Conforme apurado, por meio da observação direta e da entrevista com a conciliadora que atuava na JT no dia da visita, em geral, o procedimento segue uma rotina: após a triagem prévia dos casos, a equipe, acionada por telefone por uma das partes envolvidas no sinistro, dirige-se até o local do acidente de trânsito, permanecendo o conciliador dentro da unidade móvel. O motorista ou o policial que o acompanha se encarrega de organizar o trânsito no local e conduzir as partes para dentro da van. O conciliador dá início à sessão de tentativa de acordo, esclarecendo brevemente sua função e a competência do juizado.

Os conciliadores seguem um padrão de resolução – desenvolveram modelos compartilhados – e trabalham dentro da estrutura que está ofertada para atendimento direto, com vistas a obter a conciliação. Não possuem formação técnica em conciliação, mas participam dos treinamentos gerais do tribunal. Destarte, o serviço parece satisfatório, tanto como atividade profissional – na opinião dos conciliadores – quanto como prestação jurisdicional. Conforme informado pela conciliadora entrevistada, em razão do amplo conhecimento do programa por parte da população, não raro o juizado é confundido com outros órgãos, como o Departamento de Trânsito (Detran) ou a Perícia de Trânsito, provocando o deslocamento da unidade móvel em vão.

Com relação à prestação do serviço do juizado, foi possível verificar que, nos momentos de pico, a parte que se envolveu em um acidente de trânsito chega a esperar até duas horas para o atendimento. O número de unidades móveis – quatro, sendo que, no dia do acompanhamento da ocorrência, havia apenas três circulando – parece, portanto, ser insuficiente para estes momentos.

Ademais, o engarrafamento gerado nos horários de pico e nos locais de maior circulação de carros é um fator que aumenta as possibilidades de colisão em lugares de acesso mais difícil para a chegada da van.

Além do tempo de espera para o deslocamento da equipe até o local do acidente, o atendimento das partes, a tentativa de conciliação e a emissão de termo de acordo duraram em média mais quarenta minutos, perfazendo quase três horas para o atendimento de uma demanda. Ou seja, nos horários de pico, cada equipe consegue atender a apenas uma demanda, provocando um tempo de espera ainda maior para as demandas excedentes. As reclamações de demora são constantes – "o trânsito tem dificultado muito o acesso", comentou a conciliadora do projeto na ocasião da pesquisa –, mas não invalidam o fato de que os usuários parecem confiar no serviço: o maior indício é a enorme procura pelo programa. Nos casos observados, as partes demonstraram concordar com os encaminhamentos e o atendimento propriamente dito foi bastante objetivo e rápido.

Sobre a privacidade dos usuários, percebeu-se que ela é garantida, pois o serviço é prestado dentro da unidade móvel. Embora o espaço seja diminuto, isto não parece ser um problema para as partes que solicitam a JT. Em geral, os usuários parecem conhecer e aceitar, sem maiores problemas, o *modus operandi* das unidades móveis. Portanto, o clima transcorre em camaradagem e ordeiro.

Os conciliadores demonstram ser muito engajados e envolvidos com sua atribuição, chegando a levar computadores e impressoras pessoais para suprir deficiências das unidades móveis. São funcionários concursados do tribunal, que recebem uma função gratificada para atuar na JT. Apontaram, no entanto, que o tribunal remunera em menor escala a função, em comparação com a gratificação dos demais conciliadores. Estes dois fatos levantam o questionamento acerca das condições mínimas de funcionamento do programa e a importância deste dentro do tribunal, em função do destaque que seus números apresentam. Registre-se que apenas os conciliadores se deslocam na unidade móvel, funcionando a JT como a extensão dos trabalhos do Juizado Especial Cível e Criminal. Portanto, a JT presta o atendimento inicial, propondo a conciliação. Se ela não ocorrer, encaminha-se o peticionamento ao juizado por quem acionou o serviço, sendo as partes informadas da audiência de instrução e julgamento.

3.2.2 Acompanhamento de caso: projeto 9

No projeto 9, o trabalho das equipes é feito por turnos. Por conta disso, houve o acompanhamento dos atendimentos em todos os horários da prestação do serviço para verificar o desenvolvimento do trabalho de todas as equipes.

Além do acompanhamento de cinco casos em que a equipe seguiu a van e acompanhou o atendimento, foi possível observar a dinâmica na sede da Justiça de trânsito, local onde a maior parte das ligações acionando a JT foi recebida pela equipe do programa. Verificou-se, durante a observação do atendimento dos telefonemas dos usuários pelos funcionários da Justiça de trânsito, a existência de um padrão nas ligações recebidas.

Nesse atendimento, o funcionário – para identificar se o caso era de competência da Justiça de trânsito – fazia perguntas relativas à posse do veículo (pessoa jurídica ou física), se havia feridos (motorista, ciclista, pedestre, passageiro) ou se os condutores aparentavam estado de embriaguez, além de outras questões que variavam em função das informações fornecidas pelo interlocutor que acionava o serviço.

Em algumas situações, nos três dias/turnos de acompanhamento por parte da equipe de pesquisa, em cinco ou seis dos casos de acionamento do serviço, após todo o trâmite de identificação, realizou-se um segundo contato por parte do usuário, indicando a desistência do serviço. Algumas vezes, este contato foi realizado durante o trajeto até o local do acidente e, em outras situações, a ligação foi recebida com a van ainda na garagem, ou no percurso entre um serviço e outro – deslocamento do local de um acidente para outro.

O tempo de deslocamento após o serviço de JT ser acionado foi muito variado, em função de alguns fatores, como local do acidente, chuva, pico de trânsito ou congestionamento. Em alguns casos, o tempo de deslocamento foi maior por causa do próprio acidente objeto do atendimento, ou, ainda, porque o motorista não conhecia a localização do bairro onde o acidente havia acontecido. Também é preciso indicar que, apesar de haver duas equipes por turno (duas vans), em algumas situações em que havia três acidentes simultâneos em locais distintos da cidade, o terceiro caso apenas podia ser atendido após o encerramento dos casos em atendimento. Nessas situações, alguns usuários desistiam do serviço, comunicando a desistência; em outros casos, quando a van chegava ao local indicado, os envolvidos no acidente já haviam se retirado.

Nos casos em que os envolvidos no acidente decidiram realizar a conciliação, o funcionário responsável iniciou o procedimento informando com clareza que a Justiça de trânsito consiste em um programa apropriado para resolver a controvérsia e que nenhuma das partes estava obrigada a realizar o acordo.

Foi possível verificar também que havia um padrão relativo à abordagem da equipe junto aos envolvidos no acidente, caracterizado pelo contato inicial por parte do policial militar da Companhia de Policiamento de Trânsito, que procedia à coleta das informações relativas ao acidente, bem como recebia a documentação dos condutores e veículos envolvidos no acidente. Após esta etapa preliminar, as partes eram conduzidas para a parte interna da van – adaptada para a audiência de conciliação.

Dentro da van, o conciliador iniciava o procedimento apresentando o formulário destinado à identificação do usuário e à descrição do fato. Este preenchimento é feito manual e individualmente pelas partes. Após a coleta dos dados, as partes eram informadas que não estavam obrigadas a conciliar; em seguida, eram indagadas se havia dúvidas. Nos casos em que alguma das partes não tinha conhecimento sobre os trâmites do programa de JT, o conciliador realizava explicações de forma objetiva e atenciosa, certificando-se que os usuários tinham entendido a explicação. Se até este momento as partes não mudassem de ideia, a audiência de conciliação era realizada, o termo de audiência confeccionado, e posteriormente lido para que as partes envolvidas tomassem ciência do conteúdo. Finalmente, após impressão e assinatura de documentação, o conciliador indagava se as partes tinham alguma dúvida, e encerrava a conciliação.

Aqui se registra que alguns dos usuários que acionaram os serviços da JT entravam na van muito nervosos, confusos em relação ao serviço e/ou em relação aos procedimentos posteriores à conciliação, o que exigia do conciliador um posicionamento claro, mas firme, além de uma atenção especial para lidar com as situações em que as partes se acusavam ou estavam muito abaladas com a situação. Em contrapartida, em outros casos, após conversas e tratativas que permitiram o acordo, alguns dos envolvidos estavam tão à vontade que, paralelemente ao procedimento de digitação dos dados para a elaboração do ato processual, eles estavam rindo e/ou conversando tão alto que era necessária intervenção do conciliador devido ao barulho que atrapalhava a finalização da audiência. Também, em uma das ocasiões,

tendo em vista que os procedimentos são realizados eletronicamente pelo *site* do tribunal de justiça, os registros não puderam se realizar, pois o conciliador demonstrou dificuldade em utilizar computador e impressora. Não foi possível identificar se esta dificuldade se deu em função do número de envolvidos no acidente (quatro carros) ou se era uma dificuldade técnica.

No tocante à atuação do programa de Justiça de trânsito, é possível visualizar a positividade do atendimento, já que não há interrupção dos trabalhos em finais de semana e feriados. Todavia, há um *deficit* de informações no que diz respeito à divulgação dos serviços, já que o *site* do Tribunal de Justiça do estado não possui espaço destinado à divulgação do programa, nem tampouco o suprimento desta ausência por meio de circulação na mídia, seja ela televisiva, de radiodifusão, impressa ou mesmo panfletária, com informações sobre suas atividades e seus atendimentos.

Apesar de existir a restrição quanto à matéria de competência da Justiça de trânsito, nota-se que os atendimentos realizados são bem-sucedidos, já que os casos muitas vezes resultam na realização do acordo entre as partes, no que se refere aos bens que se encontram na esfera de disponibilidade dos utilitários do serviço. Isto acontece porque o termo de audiência de conciliação é confeccionado no momento do atendimento e protocolado eletronicamente no sistema do Tribunal de Justiça pelos conciliadores. Este procedimento gera eficácia para as atividades do Judiciário, bem como a conscientização para os usuários da conciliação como instrumento capaz de promover a prestação do serviço judicial – já que a conciliação é homologada pelo Juizado Especial de Trânsito –, sem a necessidade de recorrer aos procedimentos e às formalidades dos atos processuais.

Durante o acompanhamento das ocorrências, foi possível constatar a falta de conscientização dos usuários, pois mesmo sendo informados das causas que excluem a competência da Justiça de trânsito no momento em que acionam o serviço, e mesmo estando excluídos da possibilidade de atendimento pelo serviço da JT, estes insistem no prosseguimento do atendimento, fazendo com que haja o deslocamento desnecessário da equipe até o local do acidente, gerando dispêndios para o poder público e impedindo o atendimento a outras ocorrências. Isto talvez seja reflexo da gratuidade para os usuários, fato que não gera qualquer ônus para estes.

3.2.3 Considerações sobre os projetos

A observação da experiência de Justiça de trânsito levanta questionamentos consistentes sobre a inclusão desta modalidade no desenho de uma Justiça Itinerante no Brasil. Um dos tribunais pesquisados, por meio do coordenador do programa, expressou não concordar com a tipificação do projeto do Juizado Móvel como JI. É fato que, ao fornecer os dados solicitados, tal tribunal enviou dois arquivos ao Ipea. O primeiro indicava não haver JI no estado, e o segundo apontava a experiência do Juizado Móvel como enquadrada na pesquisa, mas apenas após a visita ao projeto.

Os elementos de um desenho brasileiro sobre JI contemplam a questão de oportunizar o acesso à Justiça, por exemplo, a comunidades que, por questões geográficas, não podem pleitear seus direitos. Esta não parece ser a tônica dos juizados móveis de trânsito, já que a população atendida é apenas a da capital ou a dos grandes centros urbanos, geograficamente contemplados por serviços de justiça. Também não há ênfase no atendimento às pessoas que, por falta de informação e conhecimento sobre seus direitos, precisam de uma orientação judicial. No caso dos juizados móveis de trânsito, os condutores, como tais, podem ser considerados entre a população incluída exercendo sua cidadania, já que para conduzir um

carro é preciso preencher requisitos – por exemplo, possuir documentos oficiais válidos, grau de instrução satisfatório, condições econômicas mínimas para frequentar autoescolas, pagar os procedimentos habilitatórios no Detran, ter acesso a um veículo particular.

No entanto, não se pode negar que, do ponto de vista de uma melhor operacionalização da Justiça, para uma questão de eficiência e gestão, além de satisfação da população atendida, os programas de juizados móveis de trânsito têm uma grande relevância, cumprindo uma função importante de facilitar o acesso e evitar que os processos tenham um longo percurso (tradicional) nos tribunais.

3.3 Projeto de descentralização ou fixo e de atendimento pontual

Por se destacar como tipo de projeto mais recorrente entre essa categoria, o projeto acompanhado é um projeto de descentralização. Este projeto, assim como os demais projetos de descentralização, possui polos de atendimento fixo que atendem às demandas exclusivamente condizentes com a abordagem conciliatória.

3.3.1 Acompanhamento de caso: projeto 10

O projeto observado se encontra instalado em um dos tribunais com maior produtividade no país, e que a cada ano vê crescer o número de novas demandas, por conta do alto índice de litigiosidade existente no estado. A par desta realidade, este tribunal convive também com taxas elevadas de recorribilidade, o que dificulta ainda mais sua capacidade de prestar a jurisdição em tempo e modo adequados. Apesar disso, o tribunal tem insistido em soluções ortodoxas que passam por investimentos massivos na estrutura material e de pessoal da Justiça comum, desconsiderando alternativas viáveis de facilitação do acesso à Justiça ao cidadão.

Tal situação é, de certa forma, paradoxal em um estado que foi um dos pioneiros na implantação dos juizados de pequenas causas, na disseminação dos juizados especiais e na implantação de mecanismos de descentralização do acesso à Justiça; solução que, embora não corresponda propriamente à hipótese de Justiça Itinerante, cumpre os mesmos objetivos, ao viabilizar o acesso à Justiça às populações mais carentes.

O estado analisado optou por priorizar a descentralização do atendimento às populações mais interioranas, não por meio de projetos de itinerância ou Justiça volante, mas mediante a instalação de postos de atendimento nos municípios que não são sedes de comarca.

Tais projetos são implantados adjuntos aos juizados especiais cíveis, estes instalados em todas as comarcas do estado. São 174 juizados especiais cíveis instalados, a maioria funcionando adjunta às varas cíveis e judiciais. Em todo o sistema dos juizados especiais atuam aproximadamente oitocentos juízes leigos, mais de seiscentos conciliadores, e mais de 1 mil servidores designados para atendimentos às sessões noturnas. Esta estrutura atende a uma demanda de mais de 200 mil processos em andamento em todo o estado. Só em 2012, foram 304.100 processos distribuídos e 299.421 julgados – uma taxa de resolução que supera 98%. No âmbito das turmas recursais cíveis, em 2012, ingressaram 47.616 e foram concluídos 50.209 recursos, representando 106,19% de resolução da demanda no período.

Não resta dúvida que os juizados especiais cíveis têm se mostrado o meio mais efetivo de assegurar acesso a uma Justiça mais célere, mais barata e que melhor atende àquela parcela da população cujas pequenas causas não seriam levadas ao Judiciário se não houvesse

este sistema especial. Sem imposição de representação de advogados nas causas de até vinte salários mínimos, recepcionados os pedidos pelo próprio Judiciário, em balcão, os juizados cumprem a finalidade fundamental do sistema, na melhor proporção de custo/benefício.

Daí a importância de sua disseminação para além dos locais que contam com serventias judiciais, como é o caso dos projetos de descentralização instalados em municípios que não são sede de comarca, assim como dos postos junto a instituições de ensino. Tal projeto tem uma longa trajetória no estado, tendo sido implementados projetos embrionários ainda na década de 1980. No início da década seguinte, os primeiros projetos, no atual modelo, foram instalados. A partir de 1998, uma nova campanha do tribunal estimulou sua instalação em todo o estado, visando aproximação maior do Judiciário com a comunidade interiorana, fomentando a facilitação do acesso à Justiça, a partir do auxílio das administrações municipais e de demais seguimentos da sociedade civil, cabendo ao juiz presidente do Juizado Especial Cível da comarca estabelecer convênios com a prefeitura.

Atualmente, encontram-se instalados apenas 79 projetos, embora 32 destes sem movimento, a evidenciar que se encontram desativados – estão sem movimentação a mais de seis meses e/ou foram cancelados.

Objetivando apurar as razões pelas quais houve redução da atividade desses projetos, foram realizadas entrevistas e aplicados questionários aos juízes das comarcas responsáveis pelos projetos, a fim de verificar as razões para o sucesso de alguns destes e da descontinuidade de outros.

Responderam o questionário os magistrados responsáveis por 25 juizados especiais em cujas comarcas se encontram instalados 54 projetos. A partir das respostas obtidas, apurou-se que as principais dificuldades para manutenção dos projetos envolvem: a baixa procura pelos serviços descentralizados, a litigiosidade reprimida nesses locais e os custos para as administrações municipais, diante da necessidade de disponibilização de local e funcionário da prefeitura para atender ao serviço. Também foram apontadas: a ausência de uma cultura da conciliação e, em decorrência, a pouca credibilidade da figura do conciliador, além das dificuldades de transporte dos conciliadores ou juízes leigos da sede até o município onde está instalado o projeto.

Em suma, nas respostas dos entrevistados, as maiores dificuldades para o funcionamento efetivo dos projetos estão associadas à falta de estrutura – incluindo computadores com o sistema operacional do tribunal –, de pessoal (conciliadores, juízes leigos e estagiários) e de apoio institucional, com falta de divulgação do projeto pelo tribunal, gerando desconhecimento da comunidade e dos próprios juízes acerca da possibilidade de utilização dos projetos e dos juizados especiais para resolução de conflitos.

Quando indagados se consideram positiva a instalação de projetos nos municípios que não são sede de comarca, a maioria dos entrevistados manifestou-se favoravelmente, por entenderem que os projetos facilitam o acesso à Justiça nas comunidades mais carentes, até em razão das deficiências de transporte e da distância das comarcas-sedes, ressalvando a necessidade de adequação do horário das audiências no interior, diante da falta de ônibus após às 18h.

Entre as razões atribuídas ao êxito de algumas comarcas na manutenção e eficácia dos projetos nos municípios abrangidos, destaca-se a realização de reuniões por parte dos juízes, junto com servidores e advogados, disseminando seu uso. Outro aspecto a ser considerado é o aumento de escritórios de advocacia em alguns municípios, o que acarreta um aumento de demanda aos projetos, pois os advogados auxiliam na divulgação da existência destes.

No que se refere à necessidade da Justiça Itinerante, alguns são a favor dessa iniciativa, mas ressalvam que, para funcionar, deve haver uma boa estrutura de trabalho, notadamente apoio de pessoal, o que hoje é inviável, diante da carência do número de servidores. Ademais, sugerem que este trabalho seja realizado pela Defensoria Pública ou que seja realizado em datas específicas, antecedido de ampla divulgação e orientação às partes.

Em que pesem os posicionamentos favoráveis à implantação de projetos de Justiça Itinerante, a maioria acredita que, em municípios de médio porte ou municípios com pouca extensão territorial, em que não há bairros distantes, a implantação dos projetos adjuntos aos juizados especiais mostra-se mais eficiente que a itinerância.

Segundo dados da Coordenação do Sistema dos Juizados Especiais Cíveis, as principais demandas que ingressaram nos projetos, no período de 1º de outubro de 2012 a 30 de setembro de 2013, são as relativas a cobranças, reparação de danos e consumidor.

Registre-se que a utilização dos projetos é facultativa. O autor ingressa com o pedido, oportunidade em que tem a data da audiência agendada, de modo que o servidor da prefeitura encaminha Carta de Citação à parte requerida.

Os projetos funcionam na sede da prefeitura ou em outro local por esta designado. Na maioria das vezes, estes lugares carecem de estrutura, podendo ou não contar com computadores. No local onde funciona o projeto, ocorre a audiência de conciliação. Havendo ou não acordo, este é enviado à sede do juizado; se o acordo for homologado, há registro no sistema; não havendo acordo, de regra, as audiências de instrução são realizadas perante o juizado.

A partir dos dados obtidos pela pesquisa, é possível verificar que os projetos, nos moldes em que se encontram instalados, mais têm se prestado à cobrança de dívidas, utilizados na maior parte das vezes por microempresários ou pequenos comerciantes, a partir de convênios e apoio dos órgãos do comércio local, sendo subutilizados pela população em geral. Tal restritividade de demandas decorre da carência de informações da população acerca dos seus direitos.

Nesse sentido, já há proposta em estudo, no âmbito do Tribunal de Justiça do estado, para que haja alteração da lei estadual, para adequá-la não só às normativas expedidas pela Corregedoria-Geral da Justiça, explicitando as atribuições dos projetos – receber pedidos das partes e promover os atos necessários à conciliação –, como também para prever, na lei estadual, a possibilidade de instalação dos juizados especiais itinerantes, em atendimento ao disposto no Art. 95, parágrafo único, da Lei nº 9.099/1995, com a redação que lhe deu a Lei nº 12.726/2012.[18] Assim, tal como a previsão da lei federal, a lei estadual, nesse particular, pretende levar o sistema dos juizados a locais de menor concentração populacional e que não sejam sede de comarca.

3.3.2 Considerações sobre o projeto

Conforme os dados analisados, verifica-se que a Justiça estadual vem buscando atingir o objetivo da facilitação do acesso à Justiça por meio da descentralização dos seus serviços, em detrimento dos projetos de itinerância, tal como concebidos em outras regiões.

18. "Art. 95. Os estados, o Distrito Federal e os territórios criarão e instalarão os juizados especiais no prazo de seis meses, a contar da vigência desta lei. Parágrafo único. No prazo de 6 (seis) meses, contado da publicação desta lei, serão criados e instalados os juizados especiais itinerantes, que deverão dirimir, prioritariamente, os conflitos existentes nas áreas rurais ou nos locais de menor concentração populacional" (Brasil, 2012).

A opção justifica-se por diversas razões, entre as quais a extensão territorial do estado, comparativamente menor, sua maior densidade demográfica e significativa descentralização e capilaridade da estrutura do Judiciário, com instalação de comarcas em número significativo de municípios, além de uma proporção maior de magistrados por habitante.

Do levantamento realizado, todavia, verifica-se que há necessidade de reavaliação das práticas, com a retomada da ideia original que inspirou a instalação dos projetos, que não vêm mais atendendo a contento os objetivos para os quais foram concebidos. Muitos projetos estão desativados e outros tantos com movimento processual insignificante, tendo em vista os números da demanda estadual.

Nas razões apontadas pelos magistrados a quem foram enviados os questionários da pesquisa, destacam-se: a falta de uma maior institucionalização do projeto, com apoio mais efetivo por parte do tribunal e das prefeituras; a falta de uma cultura da conciliação; as dificuldades de meios para levar os conciliadores até os locais onde funcionam os projetos; e, ainda, a precariedade da estrutura onde estes estão instalados, normalmente junto à sede da prefeitura ou de alguma repartição pública municipal. Aqui, aliás, há um complicador adicional que envolve confusão entre o serviço judiciário e aquele prestado pelo Executivo municipal.

Nesse sentido, a previsão na lei estadual que implementou o projeto mostrava-se mais adequada, ao prever o funcionamento das unidades de atendimento junto aos serviços notariais e registrais; ideia que poderia ser retomada via convênio entre o Tribunal de Justiça e o Colégio Notarial, notadamente agora, quando está em estudo a alteração da referida lei, prevendo inclusive a possibilidade da implantação da Justiça Itinerante em paralelo com a instalação dos projetos, como visto.

Tal ideia permitiria efetiva descentralização dos serviços judiciários, com facilitação do acesso à Justiça às populações mais interioranas, sem risco de descontinuidade, por conta de circunstâncias políticas locais, como eventual falta de apoio da autoridade municipal, com a vantagem da possibilidade de fiscalização efetiva, por conta da própria estrutura da Corregedoria-Geral de Justiça voltada à supervisão dos serviços extrajudiciais.

Para além disso, por conta das dificuldades de transporte e acesso dos conciliadores da comarca-sede, impõe-se prever escolha de conciliadores locais, cidadãos do próprio município atendido, que se reportariam à orientação e à supervisão do juiz do juizado competente, evitando os custos e as dificuldades de deslocamento.

Com tal estrutura, seria possível viabilizar a presença do Judiciário nos municípios que não são sedes de comarca, ampliando assim os serviços de prestação jurisdicional nos locais mais afastados dos centros urbanos – ao menos em termos de pacificação social, via conciliação. Isto cumpriria a finalidade para a qual a lei prevê uso da Justiça Itinerante.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mapeamento da Justiça Itinerante no Brasil revela que, em linhas gerais, todos os tribunais de justiça estaduais do país contam, ou já contaram, com pelo menos uma modalidade de itinerância. Contudo, constata-se uma grande variação em tipos e na forma de funcionamento dos diversos projetos.

No que toca à forma de operacionalização dos programas mapeados, foram encontrados três modelos distintos: *i*) deslocamento da equipe em veículos adaptados, que funcionam como fóruns improvisados; *ii*) deslocamento exclusivo da equipe, que atua em pontos fixos, como escolas públicas e salas cedidas por prefeituras; e *iii*) descentralização da Justiça, que funciona em unidades fixas, de forma permanente, em sua maioria focada na solução conciliatória.

Os projetos que envolvem o deslocamento das equipes em veículos adaptados têm uma estrutura permanente e adaptada para o exercício da função jurisdicional, pois foram projetados para tal fim. Por isso possuem a vantagem de facilitar a logística de funcionamento do programa de itinerância. No entanto, foram observados projetos que, mesmo dispondo de veículos *adaptados*, estes nem sempre demostram responder às necessidades de acesso e espaço de atendimento, além de, geralmente, não disporem de espaço para que os usuários aguardem o atendimento. Por conta disso, em alguns projetos foi observado que a base de atendimento do veículo adaptado funciona em conjunto com uma base fixa previamente designada e que serve de apoio à unidade móvel.

Os projetos que trabalham com o deslocamento exclusivo da equipe apresentam a vantagem de reduzir os custos de aquisição e manutenção do veículo e funcionam por intermédio de convênios firmados, geralmente com municípios, que manifestam interesse em receber a equipe da Justiça e oferecem, em contrapartida, a infraestrutura necessária para os atendimentos. Os serviços são prestados em unidades fixas, disponibilizadas pela municipalidade, que devem incluir sala, mobiliário e local para espera dos usuários. A vantagem deste modelo é a redução de custos, repassados às prefeituras que solicitam o serviço.

No tocante à Justiça descentralizada, pode-se observar que esta atinge o objetivo de aproximar os serviços judiciários e a população, mas, por conta da limitação relacionada a sua característica exclusivamente conciliatória, acaba por sanar apenas uma parcela das demandas jurisdicionais.

No que concerne à Justiça de trânsito – também denominada Justiça móvel ou volante –, os tribunais, em regra, não a consideram como uma modalidade de Justiça Itinerante. Com efeito, embora haja similaridades no que toca ao deslocamento da equipe, é preciso observar que a Justiça de trânsito não se destina, a rigor, a solucionar o problema da promoção do acesso à Justiça pela população hipossuficiente. De outra sorte, apesar de serem programas que atendem a demandas de jurisdição muito específica, tanto quanto à matéria como quanto à abrangência territorial, é necessário reconhecer que, sob a ótica de aperfeiçoamento e melhor operacionalização dos serviços de justiça, além da satisfação da população atendida, os programas de juizados móveis de trânsito são relevantes, na medida em que resultam em solução célere e, em muitos casos, definitiva das demandas atendidas.

No que se refere à abrangência territorial dos programas, pouco mais da metade das UFs – catorze delas – têm algum tipo de projeto que contempla a itinerância em todo o estado, sendo que uma parcela destes projetos diz respeito não a programas com itinerário volante fixo e permanente, mas sim a projetos que atendem a demandas solicitadas por qualquer região do estado ou então contam com projetos de descentralização permanente nas diversas regiões do estado. Os demais estados têm projetos com abrangência apenas local ou regional.

A modalidade de deslocamento dos projetos de itinerância mais comum é a terrestre; a fluvial foi identificada especialmente na região Norte; e a aérea, apenas no estado do Pará. Em diversos estados, apenas as equipes de atendimento são deslocadas, e o atendimento é realizado em polos fixos.

Como afirmado, com exceção dos projetos de itinerância de trânsito, cuja delimitação geográfica é a dos grandes centros urbanos, os critérios para instalação dos projetos de JI geralmente têm a ver com localidades que não dispõem de fórum, que têm uma população de baixa renda e que moram em bairros periféricos ou de difícil acesso. Porém, também há projetos que avaliam a demanda reprimida da Justiça local ou que dependem da demanda de cada localidade. Tal configuração demonstra que, além de servir como via de acesso à Justiça para as comunidades mais carentes e distantes dos centros urbanos, os projetos de itinerância vêm servindo para desafogar o volume de processos acumulados em determinada localidade.

A pesquisa revelou que a constância é uma característica essencial ao bom funcionamento da Justiça Itinerante, já que confere previsibilidade aos usuários e permite a criação de vínculos com as comunidades atendidas. Contudo, são poucos os tribunais que contam com programas permanentes. A periodicidade dos projetos é a mais variada possível. Há projetos de itinerância *típica* com calendário fixo e periodicidade constante, mas há também aqueles que funcionam sob demanda e, por conta disso, não possuem nenhuma previsão de periodicidade. Os projetos de itinerância de trânsito são bem constantes e funcionam, em sua maioria, durante toda a semana em horários preestabelecidos. Já os projetos de descentralização, incluindo polos de aeroportos, *expressinhos* e congêneres, têm em regra horários permanentes de funcionamento. Os projetos relativos a grandes eventos não têm constância regular e dependem de iniciativas do Poder Judiciário a cada evento realizado.

A competência – e, consequentemente, as demandas processadas pela Justiça Itinerante – apresenta grande variação. Todos os projetos têm competência do Juizado Especial Cível, mesmo os juizados de trânsito, apesar da competência restrita às causas cíveis relacionadas a acidentes de trânsito. Porém, é muito comum os projetos de itinerância agregarem outras competências, as mais comuns são causas consensuais relativas a direito de família, mas há também projetos com competência de juizados criminais, direito do consumidor e infância e adolescência. Alguns projetos recebem uma ampla competência por matéria e atendem a quase todas as demandas de competência da Justiça estadual. Nesses casos, é possível perceber o uso da Justiça Itinerante como um braço da Justiça estadual em todo o seu grau de jurisdição e competência. Tal formato ocorre em alguns projetos que funcionam sob demanda e, por conta disso, não restringem a competência para poder abarcar as mais diversas demandas locais. Este formato também é encontrado em alguns projetos da região Norte, onde a distância entre as regiões atendidas e as sedes das comarcas inviabiliza o acesso à população. Portanto, os projetos acabam por abarcar um maior número de matérias para atender de maneira mais ampla a população que não consegue se deslocar aos grandes centros.

No tocante à forma de solução de conflitos, há programas que realizam conciliação e, ainda, processam demandas judiciais, incluindo as fases de instrução, julgamento, recursos e execução. Outros, por seu turno, disponibilizam apenas soluções conciliatórias às partes. O foco na conciliação tem um aspecto bastante positivo: promover a cultura do acordo e, ainda, formalizar a prestação jurisdicional, o que se adequa perfeitamente à dinâmica dos programas de itinerância, já que a instrução probatória e os longos percalços processuais funcionam como um empecilho ainda maior que no juízo tradicional. Contudo, há quem defenda que a limitação à conciliação restringe o acesso à Justiça, sobretudo no caso das populações mais isoladas. Nestes casos, não atingido o acordo, a parte não tem nenhuma alternativa para solucionar seu problema.

Em diversas localidades, a itinerância é um evento tão relevante que se torna uma oportunidade de levar diversos outros serviços às comunidades distantes. A emissão de

documentos é o serviço mais comum, mas outros serviços, como atendimento médico e odontológico, palestras de temas como saúde e questões previdenciárias e recreação, também são prestados nas jornadas de itinerância, por meio de instituições que firmam parcerias com os tribunais estaduais.

Na maioria dos estados, a institucionalização dos projetos já é bem consolidada, porém, diversas fragilidades foram observadas, a começar pelo ínfimo orçamento destinado aos programas. Este, apesar de ser um dado bastante precário devido a pouca informação que se recebeu a respeito, ilustra que a média dos programas que enviaram esta informação é de menos de 1% do orçamento do tribunal de justiça estadual destinado à Justiça Itinerante, mesmo em estados em que a JI atende a todo território e tem constância regular.

Também merecem destaque negativo a estrutura física precária e a falta de conforto dos usuários, que, em regra, aguardam pelo atendimento em pé ou em lugares improvisados, sem água ou sanitários disponíveis, sujeitos às intempéries. Contudo, em entrevista, os usuários revelaram, em sua maioria, não se importar com esta deficiência, que seria suplantada pelos benefícios proporcionados pelo programa.

Em regra, também não há qualquer tipo de sinalização que possa orientar o usuário a se deslocar pelos diversos setores da itinerância. Ademais, a acessibilidade é um item raramente atendido. Mesmo se levando em conta ser, muitas vezes, praticamente impossível, como nos casos de comunidades ribeirinhas, sem portos de ancoragem para os barcos da itinerância, este parece ser um item na maioria das vezes negligenciado na projeção da estrutura física dos projetos de JI. Para suplantar estes óbices, é preciso contar com a boa vontade da equipe: em alguns casos, os servidores realizam audiências fora do ônibus, para atender a pessoas com mobilidade restrita, sem condições de subir as escadas ou de se locomover por suas apertadas instalações.

Ainda no tocante a aspectos organizacionais, em muitos locais visitados, embora se tenha constatado que as equipes são motivadas, atentas ao perfil diferenciado do público da Justiça Itinerante e preocupadas em prestar um bom atendimento, detectou-se que a desorganização acaba impactando negativamente na qualidade dos serviços. Tome-se como exemplo os diversos casos em que algum documento da parte – ou até mesmo seu processo – não foi localizado, gerando a perda inútil do seu dia de trabalho.

O fato de não haver uma triagem prévia dos casos ou organização das filas pela natureza do atendimento – constatado em praticamente todos os projetos visitados – traz consequências desastrosas; não raro, o usuário aguarda por longos períodos para ser informado que seu problema não poderá ser resolvido, em virtude da falta de um documento ou da incompetência da Justiça Itinerante. Neste sentido, a distribuição de lista dos documentos necessários para o ajuizamento das diversas demandas de competência da Justiça Itinerante é uma prática que facilitaria o atendimento, mas, conforme se aferiu, trata-se de uma prática pouco utilizada.

O estudo de caso evidenciou que o sucesso da Justiça Itinerante depende diretamente da ampla divulgação do programa. Neste sentido, enquanto alguns projetos de itinerância são aguardados pela população local, em outros a procura não é significativa. Presenciou-se um caso em que, a despeito do deslocamento da equipe até uma localidade bastante isolada, não houve procura pelos serviços – o que decorreu, segundo apurado, da falta de divulgação da jornada.

Outro ponto crucial para o bom desempenho da Justiça Itinerante é o estabelecimento de parcerias e convênios, sobretudo aqueles firmados com a Defensoria Pública ou outra instituição capaz de fornecer orientação prévia e assessoria jurídica, como a

Ordem dos Advogados do Brasil ou os núcleos de práticas jurídicas de faculdades de direito. Nos programas pesquisados, em regra é a Defensoria Pública que desempenha este papel, por meio de defensores, servidores e estagiários. Porém, por conta da cultura da conciliação, diversos projetos de itinerância não dispõem de serviços de assessoria jurídica à população.

Uma característica comum a praticamente todos os programas é a ausência de ferramentas adequadas para coleta de dados e avaliação estatística – o que dificulta o traçado de políticas institucionais orientadas ao seu aprimoramento. Ainda, embora a maioria dos tribunais tenha uma página destinada à Justiça Itinerante em seus *sites* institucionais, nem todos trazem informações completas e atualizadas sobre o funcionamento de seus programas. O ideal seria que fossem disponibilizadas, ao menos, informações gerais ao usuário sobre a Justiça Itinerante: lista de demandas atendidas e documentos necessários para cada uma delas, cartilha da Justiça Itinerante, glossário dos principais termos jurídicos, nome do responsável e dados para contato (endereço físico, *e-mail* e telefone), cronograma de atividades e localidades atendidas e, se possível, dados estatísticos sobre atendimento.

Conforme se pôde apurar, a forma de nomeação dos magistrados que atuam na itinerância é uma questão decisiva para o sucesso do projeto. É fundamental que haja uma identificação do juiz com o programa e o perfil diferenciado do público atendido; para tanto, a nomeação forçosa e a troca constante de magistrados que participam das jornadas não parecem ser uma boa saída. Nos diversos projetos analisados, apenas um juiz atua na Itinerância de forma exclusiva, os demais atuam de forma conjunta na itinerância e em outras varas ou são convocados exclusivamente para jornadas específicas de itinerância. A exemplo dos juízes, as equipes que atuam nos projetos de itinerância também são, em muitos casos, equipes compartilhadas com outras varas. Tal configuração de equipes não exclusivas e altamente voláteis acarreta dinâmicas diferenciadas ao longo da atuação dos projetos. Por um lado, esta constante troca de pessoal se justifica pela própria dinâmica dos projetos, que demandam um esforço de deslocamento frequente. Ademais, é preciso que se garanta um treinamento adequado das equipes para o tratamento de demanda e prestação jurisdicional diferenciada, critério que nem sempre se faz possível com tamanha alteração nas equipes.

Outro aspecto que merece ser considerado é a criação de uma vara da Justiça Itinerante para processar, com exclusividade, seus feitos. Com isto, evita-se que a distribuição dos processos da itinerância seja feita com as demais demandas da Justiça – o que, como constatado, dificulta a recuperação dos autos na realização das jornadas e pode retardar consideravelmente o seu andamento. Contudo, é preciso considerar que a criação de uma vara autônoma gera altos custos, que podem ser um empecilho à sua instalação. Uma alternativa a este modelo é o processamento apartado dos feitos da Justiça Itinerante em um cartório exclusivo ou em um cartório-base – que funciona como um anexo do cartório da comarca mais próxima da localidade atendida pela itinerância.

Analisando-se o conjunto de projetos mapeados, pode-se afirmar que, a par das suas deficiências, todos possuem um elemento comum: o objetivo de viabilizar o acesso à Justiça, mediante a superação de seus principais obstáculos. De fato, ao deslocar-se até às populações, o Poder Judiciário suplanta os óbices da distância física e econômica, que impedem os jurisdicionados de se locomover até os grandes centros. Ao promover orientação jurídica e assistência judiciária e, ainda, disponibilizar soluções para os conflitos, o programa também ataca os óbices tangentes à falta de conhecimento do direito e/ou da forma de efetivá-lo. Por fim, conforme se apurou nas visitas aos programas de itinerância, eles parecem também atingir um dos problemas mais difíceis de serem transplantados: os psicológicos-culturais, que, aos poucos, parecem se afrouxar com a presença de um Judiciário mais disponível e próximo da população.

REFERÊNCIAS

AZKOUL, Marco Antônio. **Justiça Itinerante**. 2006. Tese (Doutorado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006a.

_____. **Justiça Itinerante**. Belo Horizonte: Juarez de Oliveira, 2006b.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os juizados especiais cíveis e criminais e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, 1995. Disponível em: <http://goo.gl/OSRCos>.

_____. Lei nº 12.726, de 16 de outubro de 2012. Acrescenta parágrafo único ao Art. 95 da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para dispor sobre o Juizado Especial Itinerante. Brasília: Congresso Nacional, 2012. Disponível em: <http://goo.gl/krmnnJ>.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Editora Fabris, 1988.

CJF – CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL; IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Acesso à Justiça federal**: dez anos de juizados especiais. Brasília: CJF; Ipea, 2012. Disponível em: <http://goo.gl/Gui0XQ>. Acesso em: 3 abr. 2014.

FIGUEIREDO, Luiza Vieira Sá. A Justiça Itinerante como modelo de gestão no Poder Judiciário. **Revista Trimestral de Jurisprudência**, Campo Grande, v. 33, n. 185, jul./set. 2012.

GUERRA JUNIOR, James. **A contribuição do programa de Justiça Itinerante do Tribunal de Justiça do Piauí ao acesso à Justiça e a construção da cidadania**. 2009. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Piauí, Piauí, 2009.

MAIA, Luciana Andrade. Justiça Itinerante. **Direito Net**, 2006. Disponível em: <http://goo.gl/gL8wcd>.

PARAÍBA. Conselho de Magistratura da Paraíba. Resolução nº 8, de 20 de março de 2013. Suspende as atividades do Serviço de Atendimento Imediato (SAI) e dá outras providências. **Diário da Justiça Eletrônico**, Paraíba, 2013. Disponível em: <https://goo.gl/eYYy7B>.

RESENDE, Adeilda Coêlho. **Justiça Itinerante**: política judicial de acesso à Justiça e cidadania. 2013. Tese (Doutorado) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2013a.

_____. Acesso à Justiça e Justiça Itinerante. **Revista Jurídica**, Curitiba, v. 1, n. 30, p. 47-65, 2013b.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CJF – CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Acesso à Justiça federal**: dez anos de juizados especiais. Brasília: CJF, 2012. Disponível em: <http://goo.gl/TFPokA>.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Access to Justice and the welfare State: an introduction. *In*: CAPPELLETTI, Mauro (Ed.). **Access to Justice and the welfare State**. Alphen on the Rhine: Sijthoff; Brussels: Bruylant; Florence: Le Monnier; Stuttgart: Klett-Cotta, 1981.

ANEXO A

Presidência da República
Secretaria de Assuntos Estratégicos
ipea
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

Resposta aos Ofícios/Itinerância (PJUR1)

Perfil do Projeto

1. O Tribunal conta com projeto de Justiça Itinerante?

- (•) Sim
- ( ) Não

a. Em caso positivo, ele conta com um nome específico?

- (•) Sim
- ( ) Não

Qual?

2. Ano de criação do projeto:

[ ] NI

Favor traçar breve histórico:

3. Modalidade de itinerância:

- [ ] Van ou similar
- [ ] Ônibus
- [ ] Barco
- [ ] Balcão de Atendimento
- [x] Outros:

4. Órgão responsável e coordenador da Justiça Itinerante neste Tribunal. (Favor apontar dados para contato):

5. Quais os convênios e/ou parcerias firmados para cada programa de JI?

Exemplos: Ministério Público, Defensoria e Universidade.

6. Qual(is) Comarca(s) conta(m) com o projeto?

7. Abrangência: identificar as localidades alcançadas pelo projeto (capital/bairros e interior):

8. Qual o perfil das áreas atendidas e qual a justificativa dessa escolha?

9. Como é feita a divulgação do projeto de Justiça Itinerante?

- [x] a = Cartazes
- [x] b = Site eletrônico
- [x] c = Rádio
- [x] d = Carro de som
- [x] e = TV
- [x] f = Panfletos
- [x] Outros:

a = Onde são expostos?

b = Qual?

d = Onde circula?

e = Quais emissoras?

f = Onde são distribuidos?

f = Onde são distribuidos?

10. O projeto conta com informações no website do Tribunal?

- (•) Sim
- ( ) Não

a. Qual é o seu link de acesso?

11. Qual a competência da Justiça Itinerante?

- [ ] Cível – geral
- [ ] Cível – JEC
- [ ] Família
- [ ] Trabalho
- [ ] Consumidor
- [ ] Previdenciário
- [ ] Acidentes de trânsito
- [ ] Emissão de documentos judiciais
- [x] Outros:

12. Existe Vara especializada da Justiça Itinerante?

- ( ) Sim
- (•) Não

13. Quais são os custos anuais do projeto (envolvendo todas as modalidades de itinerância)?

Projeto	Ano	Modalidade	Custo Anual

14. Qual a composição da equipe dedicada do Poder Judiciário à Justiça Itinerante?

Cargo	Exclusivo da JI	Compartilhado com outros órgãos	Total
Juiz			
Servidor			
Estagiário			
Outros			

15. Existem serviços agregados disponibilizados aos usuários (serviços médicos, odontológicos, emissão de documentos, programas de vacinação, etc)? Qual(is)?

- [ ] Serviços médicos
- [ ] Serviços odontológicos
- [ ] Serviços bancários
- [ ] Serviços nutricionais
- [ ] Serviços psicológicos
- [ ] Serviços estéticos
- [ ] Emissão de documentos
- [ ] Orientação jurídica
- [ ] Casamento comunitário
- [ ] Procon
- [ ] SPC/SERASA
- [ ] Atendimento de concessionárias de serviços públicos
- [ ] SENAC
- [ ] SENAI
- [ ] SEBRAE
- [ ] Alistamento militar
- [ ] NI
- [ ] NH
- [x] Outros:

16. Favor anexar, se possível, o cronograma e itinerário cumprido nos últimos 05 (cinco) anos – ou no período possível:

17. Favor anexar, se possível, o cronograma e o itinerário previsto para o ano de 2013:

18. Favor fornecer cópias dos relatórios de atividades relativos aos últimos 05 (cinco) anos, se existentes, ou aqueles relativos ao menor período possível:

19. Pedimos a gentileza de enviar, se houver, relatórios de produtividade relativo aos últimos 05 (cinco) anos. Com os seguintes dados, caso estejam disponíveis:

a) Número de pessoas atendidas;
b) Número de atendimentos iniciais;
c) Número de encaminhamentos para outros órgãos (especificar, se possível, quais órgãos – núcleo da defensoria pública, juizado especial, etc);
d) Número de casos solucionados sem a necessidade de ajuizamento de demanda (por exemplo, pedido de emissão de documentos, casamento civil, etc);
e) Número de demandas ajuizadas, de acordo com sua natureza;
f) Número de demandas em que houve desistência/inércia/renúncia/desinteresse do autor;
g) Número de acordos firmados;
h) Número de antecipações de tutela concedidas (se houver);
i) Número de sentenças proferidas e, ainda, natureza (procedente/improcedente/parcialmente procedente);
j) Número de recursos interpostos (se houver);
k) Número de execuções iniciadas e findas (se houver);
l) Número de processos baixados;

Clique aqui para enviar os arquivos

Observações gerais:

Enviar | Continuar mais tarde | Sair e limpar questionário

ANEXO B

Presidência da República
Secretaria de Assuntos Estratégicos

ipea
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

PJUR 2 / Itinerância

0% 100%

SEÇÃO I: CARACTERIZAÇÃO DO PROGRAMA

1. Modalidade de itinerância

- [ ] van ou similiar
- [ ] ônibus
- [ ] barco
- [ ] balcão de atendimento
- [x] Outros:

2. Localicação (descrever com detalhes o entorno):

3. Itinerário [caso o veículo se locomova] (bairros/localidades):

4. O local de funcionamento da itinerância é:

- ( ) permanente
- (•) variável

5. Ano do início do programa nesta localidade:

6. Quem é o(a) coordenador(a) do programa?

7. A que órgão(s) o programa é vinculado?

8. Periodicidade da itinerância:

- ○ diária
- ○ semanal
- ○ quinzenal
- ○ mensal
- ○ bimestral
- ○ semestral
- ○ anual
- ○ eventual
- ◉ Outros:

9. Data da última itinerância:

Data

10. Data da próxima itinerância:

Data

11. Com que antecedência o cronograma é divulgado?

- ○ não há previsão
- ○ no mês anterior
- ○ no semestre anterior
- ○ no início do ano em curso
- ○ no fim do ano anterior
- ◉ Outros:

12. Forma de divulgação do programa:

- ☑ a = cartazes
- ☑ b = site eletrônico
- ☑ c = rádio
- ☑ d = carro de som
- ☑ e = TV
- ☑ f = panfletos
- ☐ g = O programa não é divulgado
- ☑ Outros:

13. Formas de acesso ao local pelo público:

- [x] Parada de ônibus
- [x] Ponto de táxi/mototáxi
- [x] Estacionamento gratuito
- [x] Ciclovia
- [x] Estação de metrô
- [x] Ponto/pier
- [x] Estacionamento pago
- [x] Barco/canoa
- [x] Montaria
- [x] NH
- [ ] NI
- [x] Outros:

14. Dados sobre acessibilidade:

	Sim	Não
Rampa	○	○
Sinalização para deficientes visuais	○	○
Elevador/plataforma elevatória para acessibilidade	○	○
Banheiro adaptado	○	○
Ausência de barreiras para circulação	○	○
Vaga(s) exclusiva(s) no estacionamento	○	○

15. Parcerias, serviços e/ou convênios do programa de JI:

- [ ] Ministério Público
- [ ] Defensoria Pública
- [ ] OAB
- [ ] Instituição de ensino superior pública
- [ ] Instituição de ensino superior privada
- [x] ONG
- [ ] Serviços médicos
- [ ] Serviços odontológicos
- [ ] Serviços bancários
- [ ] Serviços nutricionais
- [ ] Serviços psicológicos
- [ ] Serviços estéticos
- [ ] Emissão de documentos
- [ ] Orientação jurídica
- [ ] Casamento comunitário
- [ ] PROCON
- [ ] SPC/SERASA
- [x] Atendimento de concessionárias de serviços públicos

- [ ] SENAC
- [ ] SENAI
- [ ] SEBRAE
- [ ] Alistamento militar
- [ ] NI
- [ ] NH
- [x] Outros (quais? Listar todas as opções):

ONG: Qual?

Atendimento de concessionárias de serviços públicos: Qual?

16. Serviços disponíveis no entorno:

- [ ] lanchonete
- [ ] banca de revista
- [ ] serviços de reprografia
- [ ] telefone público
- [ ] restaurante
- [ ] padaria
- [ ] agencia bancária
- [ ] NI
- [ ] NH
- [ ] Outros:

17. Há algum órgão próximo ao local da itinerância que mereça destaque? (prefeitura, centro comunitário, etc)?

- (•) Sim
- ( ) Não

Qual?

<< Anterior | Próximo >> | Continuar mais tarde | Sair

Presidência da República
Secretaria de Assuntos Estratégicos
ipea
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

PJUR 2 / Itinerância

0% 100%

SEÇÃO II: ATENDIMENTO AO PÚBLICO

18. Horário de funcionamento:

☐ NI

_____ às _____

19. Suspensão no horário de almoço:

- ○ Sim
- ○ Não
- ○ NI
- ◉ NH

20. Existe triagem prévia dos casos?

- ◉ Sim
- ○ Não

21. Como é feita a triagem?

22. Há filas para atendimento preferencial?

- ◉ Sim
- ○ Não
- ○ NI
- ○ NA

23. Quanto às filas de espera:

a) Elas são organizadas/classificadas?

- ○ Sim
- ○ Não

24. Como se dá o tratamento inicial dos usuários, nos casos em que a JI é competente para o julgamento da demanda? Há explicação simples e clara sobre o procedimento? Há encaminhamento interno do usuário na JI? Há formulários pré-elaborados contendo a lista de documentos necessários para a interposição da demanda?

25. Como se dá o tratamento dos usuários pelos atendentes, nos casos em que a JI não é competente para o julgamento da demanda? Há informações claras sobre a forma de solução do conflito e acerca do órgão competente para julgamento da demanda/solução do problema? Há formulários pré-elaborados, contendo dados sobre o órgão competente?

26. A linguagem usada no atendimento da demanda é acessível ao público leigo?

- (●) Sim
- ( ) Não

Comente, apontando exemplos:

27. Os atendentes explicam os termos técnicos aos usuários?

- (●) Sim
- ( ) Não

Comente, apontando exemplos:

28. Há roteiros/formulários/listagem de documentos pré-elaborados para serem entregues às partes? (em caso positivo, juntar cópias no relatório final)

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) NI

Qual(is)?

29. Quem presta o primeiro atendimento?

- [ ] servidor da JI
- [ ] defensor
- [ ] promotor de justiça
- [x] estagiário
- [ ] advogados dativos
- [ ] advogados voluntários
- [ ] NH
- [x] Outros:

Qual área?

30. Qual a estimativa de tempo de espera nas filas (tempo médio)?

31. Levando em consideração o público aglomerado nas filas e o tempo de espera, pode-se afirmar que há pessoal suficiente para orientação e atendimento das demandas?

- (•) Sim
- ( ) Não

Justifique:

32. - O usuário tem sua privacidade garantida durante seu atendimento?

- (•) Sim
- ( ) Não

Comentários:

33. Descreva, com detalhes, ao menos 05 (cinco) atendimentos observados em campo, apontando a forma de recepção dos usuários, informações e orientações prestadas, tempo de duração, encaminhamento, solução efetiva (ou não) do problema, etc. Na sua concepção, o usuário é, de fato, esclarecido sobre os direitos (empoderamento), ou há simples encaminhamento de uma fase processual para outra?

<< Anterior | Próximo >> | Continuar mais tarde | Sair

Presidência da República
Secretaria de Assuntos Estratégicos
ipea
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

PJUR 2 / Itinerância

0% 100%

SEÇÃO III: ESTRUTURA MATERIAL E RECURSOS HUMANOS

34. Qual a estrutura disponibilizada para os servidores da JI?

- [ ] Mesas e cadeiras de atendimento
- [ ] Banheiro
- [ ] Água
- [ ] Alimentação
- [ ] Local de audiência
- [ ] Local de conciliação
- [ ] Arquivo
- [ ] Local para Consulta processual
- [ ] Nenhuma estrutura
- [x] Outros:

35. Qual a estrutura disponibilizada para os usuários da JI?

- [ ] local de espera para o público
- [ ] local para sentar durante a espera
- [ ] local de acolhimento
- [ ] cadeiras de atendimento
- [ ] banheiro
- [ ] água
- [ ] alimentação
- [x] Outros:

36. Recursos humanos:

- [x] juiz
- [x] promotor de justiça
- [x] defensor público
- [x] advogado dativo
- [x] conciliador
- [x] oficial de justiça
- [x] servidores da Justiça
- [x] voluntários
- [x] Outros:

Servidores da Justiça. Quantos?

Presidência da República
Secretaria de Assuntos Estratégicos
ipea Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

PJUR 2 / Itinerância

0% 100%

SEÇÃO IV: ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA

42. O programa conta com assistência judiciária gratuita para a população no mesmo local onde ocorre a itinerância?

- (●) Sim
- ( ) Não
- ( ) Há assistência judiciária gratuita, mas funciona em outro local

43. Quem presta a assistência judiciária gratuita na JI?

- [ ] defensoria pública
- [ ] advogados dativos
- [ ] advogados pro bono
- [ ] estudantes de direito voluntários
- [ ] há convênio com faculdade(s) pública(s)
- [ ] há convênio com faculdade(s) particular(es)
- [x] Outros:

44. Qual o tipo de serviço oferecido pela assistência jurídica?

- [ ] orientação pré-processual
- [ ] assistência processual – 1ª instância
- [ ] assistência processual – 2ª instância
- [x] Outros (Quais? Listar todos):

45. Forma de comunicação de quem presta a assistência jurídica com as partes (acata mais de uma opção):

- [ ] telefone
- [ ] telegrama
- [ ] email
- [ ] rádio
- [ ] NH
- [x] Outros:

46. Há algum tipo de restrição para que seja prestada a assistência judiciária (como natureza da demanda, valor da causa, perfil das partes, etc)? Qual (is)?

47. Descreva como se dá a assistência judiciária (triagem, competência, condições de trabalho, quantidade de pessoal disponível, formação dos atendentes, causas "aceitas", maior procura, forma de comunicação com as partes durante o processo, etc)

40. Quanto ao promotor de justiça, qual a sua postura em relação ao projeto? E sua relação com os servidores? E com os usuários? Registre elementos relevantes observados na audiência/em conversa com o promotor responsável pelo projeto visitado (entrevista aberta).

41. Em linhas gerais, sob a ótica dos usuários, a estrutura da JI é satisfatória?

<< Anterior | Próximo >> | Continuar mais tarde | Sair

W3C: XHTML 1.0 - CCS 2.1 - WAI-AA - Instituto de Pesquisa Economica Aplicada

Presidência da República
Secretaria de Assuntos Estratégicos
ipea Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

PJUR 2 / Itinerância

0% 100%

SEÇÃO IV: ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA

42. O programa conta com assistência judiciária gratuita para a população no mesmo local onde ocorre a itinerância?

- (•) Sim
- ( ) Não
- ( ) Há assistência judiciária gratuita, mas funciona em outro local

43. Quem presta a assistência judiciária gratuita na JI?

- [ ] defensoria pública
- [ ] advogados dativos
- [ ] advogados pro bono
- [ ] estudantes de direito voluntários
- [ ] há convênio com faculdade(s) pública(s)
- [ ] há convênio com faculdade(s) particular(es)
- [x] Outros:

44. Qual o tipo de serviço oferecido pela assistência jurídica?

- [ ] orientação pré-processual
- [ ] assistência processual – 1ª instância
- [ ] assistência processual – 2ª instância
- [x] Outros (Quais? Listar todos):

45. Forma de comunicação de quem presta a assistência jurídica com as partes (acata mais de uma opção):

- [ ] telefone
- [ ] telegrama
- [ ] email
- [ ] rádio
- [ ] NH
- [x] Outros:

46. Há algum tipo de restrição para que seja prestada a assistência judiciária (como natureza da demanda, valor da causa, perfil das partes, etc)? Qual (is)?

47. Descreva como se dá a assistência judiciária (triagem, competência, condições de trabalho, quantidade de pessoal disponível, formação dos atendentes, causas "aceitas", maior procura, forma de comunicação com as partes durante o processo, etc)

<< Anterior | Próximo >> | Continuar mais tarde | Sair

Presidência da República
Secretaria de Assuntos Estratégicos
ipea
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

PJUR 2 / Itinerância

0% 100%

SEÇÃO V: PROCESSO E PROCEDIMENTO

48. Competência por matéria da JI:

- [ ] cível – geral
- [ ] cível - JEC
- [ ] família
- [ ] trabalho
- [ ] consumidor
- [ ] previdenciário
- [ ] acidentes de trânsito
- [ ] emissão de documentos
- [x] Outros:

49. Competência territorial da JI:

50. Quanto à competência territorial, há alguma restrição para o atendimento?

- (•) Sim
- ( ) Não

Qual?

***51. Quais os pedidos mais frequentes no programa de JI?**
Segundo o responsável pelo atendimento inicial:

- [ ] cível – geral
- [ ] cível - JEC
- [ ] família
- [ ] trabalho
- [ ] consumidor
- [ ] previdenciário
- [ ] acidentes de trânsito
- [ ] emissão de documentos
- [x] Outros:

*Segundo o defensor público:

- [ ] cível – geral
- [ ] cível - JEC
- [ ] família
- [ ] trabalho
- [ ] consumidor
- [ ] previdenciário
- [ ] acidentes de trânsito
- [ ] emissão de documentos
- [x] Outros:

*Segundo o magistrado:

- [ ] cível – geral
- [ ] cível - JEC
- [ ] família
- [ ] trabalho
- [ ] consumidor
- [ ] previdenciário
- [ ] acidentes de trânsito
- [ ] emissão de documentos
- [x] Outros:

52. Forma de citação (acata mais de uma opção):

- [ ] oficial de justiça
- [ ] telefone
- [ ] telegrama
- [ ] publicação
- [ ] email
- [ ] sistema processual eletrônico
- [ ] rádio
- [ ] comparecimento espontâneo
- [x] Outros:

53. Forma de comunicação da Justiça com as partes (acata mais de uma opção):

- [ ] oficial de justiça
- [ ] telefone
- [ ] telegrama
- [ ] publicação
- [ ] email
- [ ] sistema processual eletrônico
- [ ] rádio
- [ ] comparecimento espontâneo
- [x] Outros:

54. Atos pré-processuais realizados pela JI:

- [ ] orientação jurídica (prévia)
- [ ] petição inicial (atermação)
- [ ] conciliação prévia
- [ ] mediação prévia

55. Atos processuais realizados pela JI:

- [ ] conciliação
- [ ] homologação de acordos prévios
- [ ] instrução e julgamento
- [ ] antecipação de tutela
- [ ] liminar
- [ ] execução
- [ ] interposição de recursos
- [ ] penhora
- [ ] penhora on line
- [x] Outros:

56. Há mutirões?

- (•) Sim
- ( ) Não

57. Há flexibilidade nas regras processuais?

	Sim	Não
Nos ritos?	( )	(•)
Nas citações?	( )	(•)
Na forma de comunicação com as partes?	( )	(•)
Na competência territorial?	( )	(•)
Outra?	(•)	( )

Especifique:

58. Se há conciliação, quem faz a conciliação?

- [ ] Juiz
- [ ] Promotor
- [ ] Defensor
- [ ] Advogados dativos
- [ ] Serventuários da Justiça
- [x] Estagiário de
- [ ] Não se aplica
- [x] Outros:

59. Quem faz a conciliação recebeu treinamento específico para tal?

- (•) Sim
- ( ) Não

60. Acompanhe pelo menos 03 (três) audiências do projeto visitado, destacando informações acerca da estrutura do local de audiências, conforto do usuário, rituais, formalidades, postura do juiz (informal, dinâmico, forma com que ele trata as partes), observância da pauta/horário de audiências, etc.

Envio de arquivos anexos:

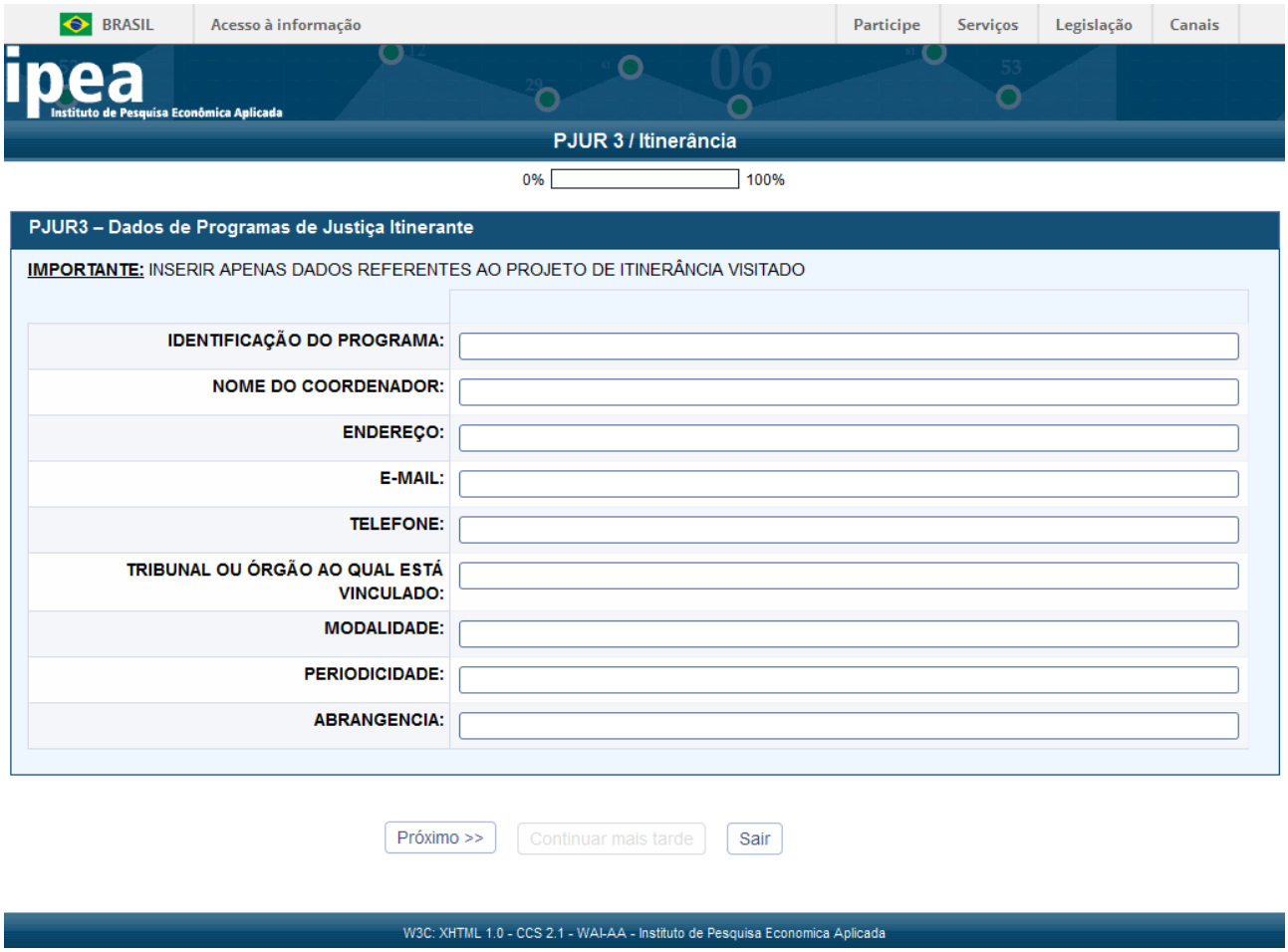
Clique aqui para enviar arquivos anexos.

Você pode enviar 10 arquivos em pdf, xls, doc, docx em 10240 KB cada um.

Observações gerais:

<< Anterior | Enviar | Continuar mais tarde | Sair

ANEXO C


BRASIL
Acesso à informação
Participe
Serviços
Legislação
Canais
ipea
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
PJUR 3 / Itinerância
0%
100%
PJUR3 – Dados de Programas de Justiça Itinerante
IMPORTANTE: INSERIR APENAS DADOS REFERENTES AO PROJETO DE ITINERÂNCIA VISITADO
IDENTIFICAÇÃO DO PROGRAMA:
NOME DO COORDENADOR:
ENDEREÇO:
E-MAIL:
TELEFONE:
TRIBUNAL OU ÓRGÃO AO QUAL ESTÁ VINCULADO:
MODALIDADE:
PERIODICIDADE:
ABRANGENCIA:
Próximo >>
Continuar mais tarde
Sair
W3C: XHTML 1.0 - CCS 2.1 - WAI-AA - Instituto de Pesquisa Economica Aplicada

BRASIL
Acesso à informação
Participe
Serviços
Legislação
Canais
ipea
Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
PJUR 3 / Itinerância
0%
100%
Referência: Ano de 2012
1. Número de itinerâncias realizadas no ano de 2012 (mês a mês):
Jan
Fev
Mar
Abr
Mai
Jun
Jul
Ago
Set
Out
Nov
Dez
2. Número TOTAL de itinerâncias realizadas nos anos de:
2008 (total):
2009 (total):
2010 (total):
2011 (total):

3. Parcerias/serviços disponibilizados à população:

- [ ] serviços médicos
- [ ] serviços odontológicos
- [ ] serviços bancários
- [ ] serviços nutricionais
- [ ] serviços psicológicos
- [ ] serviços estéticos
- [ ] emissão de documentos
- [ ] orientação jurídica
- [ ] casamento comunitário
- [ ] Procon
- [ ] SPC/SERASA
- [ ] atendimento de concessionárias de serviços públicos
- [ ] Senac
- [ ] Senai
- [ ] Sebrae
- [ ] alistamento militar
- [ ] NH
- [x] Outros:

4. Competência da JI:

- [ ] cível – geral
- [ ] cível - JEC
- [ ] família
- [ ] trabalho
- [ ] consumidor
- [ ] previdenciário
- [ ] acidentes de trânsito
- [ ] emissão de documentos
- [x] Outros:

5. Composição da equipe:

- [x] juiz
  Quantidade:
- [x] promotor de justiça
  Quantidade:
- [x] defensor público
  Quantidade:
- [x] advogado dativo
  Quantidade:
- [x] conciliador
  Quantidade:
- [x] oficial de justiça
  Quantidade:
- [x] servidores da Justiça
  Quantidade:
- [x] voluntários
  Quantidade:
- [x] Outros:
  Quantidade:

6. Número de servidores disponibilizados pela Justiça:

- [x] exclusivos da JI
- [x] cedidos pelo Tribunal
- [x] cedidos por outro órgão
- [x] NI

	Indicar atribuições no programa	Qual órgão?	Quantidade
exclusivos da JI			
cedidos pelo Tribunal			
cedidos por outro órgão			

7. Número de processos distribuídos no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

8. Número TOTAL de processos distribuídos nos anos de:

2009	2010	2011

9. Natureza das demandas (favor inserir o numero de ações ajuizadas de acordo com sua natureza):

Tipo de demanda (inserir)	N. de demandas ajuizadas - 2008	N. de demandas ajuizadas - 2009	N. de demandas ajuizadas - 2010	N. de demandas ajuizadas - 2011	N. de demandas ajuizadas - 2012

10. Número de processos baixados em 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

11. Número TOTAL de processos baixados nos anos de:

2008	2009	2010	2011

12. Número de processos julgados no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

13. Número TOTAL de processos julgados nos anos de:

2008	2009	2010	2011

14. Número de processos em estoque (novos + acumulados) no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

15. Número TOTAL de processos em estoque (novos + acumulados) nos anos de:

2008	2009	2010	2011

16. Número de atendimentos iniciais realizados, no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

17. Número TOTAL de atendimentos iniciais realizados, nos anos de:

2008	2009	2010	2011

18. Número de atendimentos iniciais efetivos (resolução do problema sem necessidade de ajuizamento de demanda) no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

19. Número total de atendimentos iniciais efetivos(resolução do problema sem necessidade de ajuizamento de demanda) nos anos de:

2008	2009	2010	2011

20. Número de audiências de conciliação realizadas no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

21. Número TOTAL de audiências de conciliação realizadas nos anos de:

2008	2009	2010	2011

22. Número de acordos firmados no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

23. Número TOTAL de acordos firmados nos anos de:

2008	2009	2010	2011

24. Número de audiências de instrução e julgamento realizadas no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

25. Número TOTAL de audiências de instrução e julgamento realizadas nos anos de:

2008	2009	2010	2011

26. Número de sentenças proferidas no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

27. Número TOTAL de sentenças proferidas nos anos de:

2008	2009	2010	2011

28. Número de antecipações de tutela concedidas (se houver) no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

29. Número TOTAL de antecipações de tutela concedidas (se houver) no ano de 2012 (mês a mês):

2008	2009	2010	2011

30. Número de recursos interpostos (se houver) no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

31. Número TOTAL de recursos interpostos (se houver) nos anos de:

2008	2009	2010	2011

32. Número de execuções iniciadas (se houver) no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

33. Número TOTAL de execuções iniciadas (se houver) no ano de 2012 (mês a mês):

2008	2009	2010	2011

34. Número de execuções findas (se houver) no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

35. Número TOTAL de execuções findas (se houver) nos anos de:

2008	2009	2010	2011

36. Número de execuções/ cumprimento de sentença em andamento no ano de 2012 (mês a mês):

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez

37. Número TOTAL de execuções/ cumprimento de sentença em andamento nos anos de:

2008	2009	2010	2011

Envio de arquivos anexos:

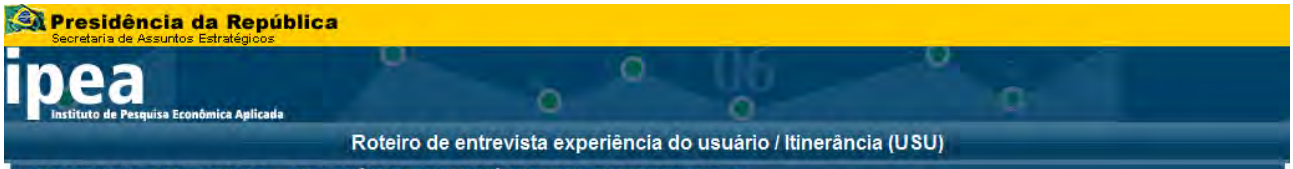
Clique aqui para enviar arquivos anexos.

Você pode enviar 10 arquivos em pdf, xls, doc, docx em 10240 KB cada um.

Observações gerais:

<< Anterior | Enviar | Continuar mais tarde | Sair

ANEXO D



ROTEIRO DE ENTREVISTA – EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (JUSTIÇA ITINERANTE)

Dados do Local:

Local:

Data:

Identificação do Usuário

1. Nome:

2. Sexo:

- ○ masculino
- ◉ feminino

3. Idade:

4. Estado civil:

- ○ solteiro
- ○ casado
- ○ separado
- ○ divorciado
- ○ viúvo
- ◉ união estável

5. Filhos:

6. Escolaridade:

- ○ alfabetização
- ○ nível fundamental incompleto
- ○ nível fundamental completo
- ○ nível médio incompleto
- ○ nível médio completo
- ○ nível superior incompleto
- ○ nível superior completo
- ○ especialização
- ○ mestrado
- ◉ doutorado

7. Ocupação:

Se desempregado - há quanto tempo e qual o último emprego?

8. Contato:

Importante: garantia de que o anonimato será preservado. A pesquisa tem funções exclusivamente de mapeamento e avaliação da JI, em nada influenciando as demandas do entrevistado. As entrevistas serão preferencialmente gravadas. O local para a conversa deve preservar condições mínimas de privacidade (não permitir que funcionários da JI ou outros usuários observem ou interfiram no andamento).

Histórico do atendimento para a demanda específica

1. Qual a demanda?
1.1. Pedido:

- ☐ Restituição
- ☐ Indenização por dano patrimonial
- ☐ Indenização por dano extrapatrimonial
- ☐ Constituição/desconstituição de relação jurídica
- ☐ Condenação em obrigação de fazer/não -fazer
- ☐ Condenação em pagamento
- ☐ Execução de título judicial
- ☐ Execução de título extrajudicial
- ☑ Outros:

1.2. Matéria:

- ☑ Relação de consumo
- ☐ Transporte terrestre
- ☐ Transporte aéreo
- ☐ Sistema financeiro
- ☐ Telecomunicações
- ☐ Energia elétrica
- ☐ Varejo
- ☐ Saúde
- ☐ Outros serviços
- ☐ Direitos de vizinhança
- ☐ Acidente de trânsito
- ☑ Outros:

Importante: Na questão 1.1 marcar tantas opções quanto for necessário, conforme a(s) que melhor se adeque(m) à pretensão(ões) da parte autora. Em relação a questão 1.2 a pretensão da parte autora pode ser resultante de diferentes modalidades de conflitos sociais, tais como relações de consumo ou conflitos de vizinhança. Como o juizado especial cível concentra boa parte da sua demanda em conflitos resultantes de relações de consumo, pede-se que, nesse caso, seja marcado também o setor da atividade econômica em questão.

2. No processo a parte é:

- (•) Autor
- ( ) Reu

Se autor, como conheceu a JI?

3. Como soube da JI? Conhece outros usuários?

4. Primeiro atendimento ou retorno: Se retorno, qual o motivo, explorar visitas e atendimentos anteriores:

5. Precisou de dispensa do trabalho?

- ( ) Sim
- ( ) Não
- (•) NA

Considerações relevantes:

6. Como chegou até o local / precisou de transporte?

7. Está domiciliado?

- ( ) Nas proximidades da JI
- (•) Outra localidade

Se autor, como conheceu a JI?

3. Como soube da JI? Conhece outros usuários?

4. Primeiro atendimento ou retorno: Se retorno, qual o motivo, explorar visitas e atendimentos anteriores:

5. Precisou de dispensa do trabalho?

- ○ Sim
- ○ Não
- ◉ NA

Considerações relevantes:

6. Como chegou até o local / precisou de transporte?

7. Está domiciliado?

- ○ Nas proximidades da JI
- ◉ Outra localidade

Se outra localidade, por que escolheu vir até esse ponto de atendimento, havia alternativas, quais as alternativas dispensou e por qual motivo? Principal motivo da escolha desta JI.

8. Se da localidade, antes do programa, onde normalmente buscaria atendimento? Explorar possibilidades (por exemplo, se não tinha mesmo acesso a qualquer serviço da JI):

9. Já utilizou este ou outros serviços da Justiça? Explorar percepções sobre a Justiça. - Por qual razão decidiu buscar a Justiça? Indicativos:
- Por que acha que seu problema deve ser resolvido na Justiça?
- Falhou em tentativa de acordo (litigiosidade?) – importância da observação das partes (consumidor, trabalhista, família, Estado).
- Tem ou já teve outras questões que gostaria de resolver com auxílio do Judiciário?
- Já desistiu de solucionar problemas por precisar da Justiça? Quais?

10. Antes de vir a JI havia procurado alternativas para a resolução do seu problema? Quais?

11. Como avalia o andamento de sua demanda:

12. Considera que tem um entendimento sobre o andamento da sua demanda: - Entendimento da situação, dúvidas esclarecidas, demanda solucionada, orientações claras? – confrontar com observação do atendimento (orientação x direcionamento):

13. Se houve encaminhamentos (irá prosseguir, desistiu?) Por quê?

14. Como se sente (ou se sentiu) ao utilizar o serviço (por exemplo, já esteve diante de Juíz, consegue entender a linguagem, fica à vontade para perguntar quando tem dúvidas)?

15. Acha que o Judiciário poderia auxiliar com outras questões na sua vida?

16. Entende as funções de juiz, promotor, defensor, escrevente, cartório, etc?

17. Conversa com amigos, familiares sobre a experiência com a Justiça? Aconselharia outras pessoas a procurar a JI?

18. Em que ocasiões sentiu que a Justiça funcionou ou, ao contrário, falhou? Já se sentiu "injustiçado"? Quais as atitudes que tomou nesses casos?

19. Disponibilidade de tempo para procurar a Justiça (período de atendimento da JI – datas e horários) são adequados?

20. Avaliação sobre acessibilidade (local, privacidade, facilidades /deficientes, ambiente) – ponto de vista do usuário (diferente das anotações do PJUR2):

21. Avaliação sobre eficiência (conseguiu resolver a demanda, precisou buscar outros órgãos) – ponto de vista do usuário (diferente da avaliação da efetividade formulários).

22. Tempo de atendimento (tempo de espera na data, necessidade de retorno, encaminhamentos):

23 . Abertura da conversa – como avalia de modo geral a experiência com a JI – buscar percepções particulares:

Roteiro observação (Usuário / servidores / outras fontes – documental, etc.)

1. Histórico da Justiça na localidade:
- Início do atendimento – previsão de duração e cronograma.
- Levantar dados sobre as alternativas anteriores (ou se não havia alternativas) para resolução de problemas pela via jurídica, JI representa presença do Estado, etc., há promoção de cidadania.
- Visão dos servidores ou outros sobre papel da JI (por exemplo, "desafogar o fórum").
- Promove/interage com outras transformações sociais.
- Atrela-se a políticas partidárias / promoção / visibilidade de políticas sociais?

Enviar | Continuar mais tarde | Sair e limpar questionário

Ipea – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

EDITORIAL

Coordenação
Cláudio Passos de Oliveira

Supervisão
Everson da Silva Moura
Reginaldo da Silva Domingos

Revisão
Ângela Pereira da Silva de Oliveira
Clícia Silveira Rodrigues
Idalina Barbara de Castro
Leonardo Moreira Vallejo
Marcelo Araujo de Sales Aguiar
Marco Aurélio Dias Pires
Olavo Mesquita de Carvalho
Regina Marta de Aguiar
Erika Adami Santos Peixoto (estagiária)
Laryssa Vitória Santana (estagiária)
Pedro Henrique Ximendes Aragão (estagiário)
Thayles Moura dos Santos (estagiária)

Editoração
Bernar José Vieira
Cristiano Ferreira de Araújo
Daniella Silva Nogueira
Danilo Leite de Macedo Tavares
Jeovah Herculano Szervinsk Junior
Leonardo Hideki Higa

Capa
Andrey Tomimatsu

The manuscripts in languages other than Portuguese published herein have not been proofread.

Livraria Ipea
SBS – Quadra 1 – Bloco J – Ed. BNDES, Térreo
70076-900 – Brasília – DF
Tel.: (61) 2026 5336
Correio eletrônico: livraria@ipea.gov.br

Composto em adobe garamond pro 11,5/13,8 (texto)
Frutiger 67 bold condensed (títulos, gráficos e tabelas)
Brasília-DF

Missão do Ipea
Aprimorar as políticas públicas essenciais ao desenvolvimento brasileiro por meio da produção e disseminação de conhecimentos e da assessoria ao Estado nas suas decisões estratégicas.

ipea Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

Secretaria de Assuntos Estratégicos