

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU***  
**MESTRADO PROFISSIONAL INTERDISCIPLINAR EM DIREITOS**  
**HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DA JUSTIÇA**

STÉPHANIE AYRES DE JONGH

**A atuação dos Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia  
como burocratas de nível de rua e a efetivação dos direitos  
humanos**

**Porto Velho – RO**

**2022**

STÉPHANIE AYRES DE JONGH

**A atuação dos Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia  
como burocratas de nível de rua e a efetivação dos direitos  
humanos**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça.

**Linha de Pesquisa:** Direitos Humanos e Fundamentos da Justiça.

**Orientador:** Prof. Dr. Fernando Danner.

**Coorientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Aparecida Luzia Alzira Zuin.

**Porto Velho – RO**

**2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Fundação Universidade Federal de Rondônia  
Gerada automaticamente mediante informações fornecidas pelo(a) autor(a)

---

J79a Jongh, Stéphanie Ayres de.

A atuação dos oficiais de justiça do Estado de Rondônia como burocratas de nível de rua e a efetivação dos direitos humanos / Stéphanie Ayres de Jongh. -- Porto Velho, RO, 2022.

154 f. : il.

Orientador(a): Prof. Dr. Fernando Danner

Coorientador(a): Prof. Dr. Aparecida Luzia Alzira Zuin.

Dissertação (Mestrado Profissional Interdisciplinar de Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça) - Fundação Universidade Federal de Rondônia

1.Burocratas de nível de rua. 2.Oficiais de Justiça. 3.Direitos humanos. 4.Fundamentos da justiça. I. Danner, Fernando. II. Título.

CDU 347.9(043)

---

Bibliotecário(a) Marcelo Garcia Cardoso

CRB 11/1080

## RESUMO

Este trabalho apresenta a atuação dos Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia como burocratas de nível de rua e a importância do papel desses servidores públicos na facilitação do acesso à justiça das pessoas com letrismo a-funcional. O objetivo geral do presente estudo foi investigar como a atuação dos Oficiais de Justiça rondonienses (variável independente) desempenham a sua função para o direito humano de acesso à justiça das pessoas com letrismo a-funcional (variável dependente). Dentre os objetivos específicos conceituar letrismo a-funcional como um termo inovador e de uso para inclusão dos usuários da língua e debater sobre o preconceito; investigar se a justiça digital garante o direito humano de acesso à justiça pelos jurisdicionados rondonienses, sobretudo, para parte da população que tem dificuldades de leitura, interpretação da linguagem jurídica e não possui acesso aos meios tecnológicos. Quanto à abordagem, utilizou-se a metodologia qualitativa. A metodologia de procedimento empregou as pesquisas bibliográfica e documental. Como técnica de coleta de dados, foram aplicados questionários com 93 Oficiais de Justiça do estado de Rondônia através do aplicativo *Google Forms* e entrevista com um juiz federal do Rio Grande do Norte, idealizador e responsável pela aplicação de mandados no formato *visual law*. Depreendeu-se que os Oficiais de Justiça, na condição de burocratas de nível de rua, desempenham a função de tradutores do direito para os jurisdicionados e facilitam o acesso à justiça das pessoas com letrismo a-funcional. Como produto final propõe sugestões de aprimoramento dos mandados, técnica que já vem sendo utilizada por outros Tribunais do Brasil, para que o atendimento ao cidadão rondoniense seja cada vez mais humanizado e possa atender aos que mais necessitam visando o acesso à Justiça.

**Palavras-chave:** Burocratas de nível de rua. Direitos Humanos. Fundamentos da Justiça. Oficiais de Justiça.

## ABSTRACT

This dissertation analyzes the role of Justice Officers as street-level bureaucrats and the importance of the role of these public servants in facilitating access to justice for people with a-functional literacy. The general objective of the present study was to evaluate how the Rondonian bailiffs have been performing their role for the realization of the human rights of access to justice for people with a-functional literacy. As specific objectives, we have: to present the role of Rondonian Justice Officers as street-level bureaucrats; to carry out a bibliographic review on the concept of a-functional lettering, as well as to investigate whether digital justice could harm the guarantee of the human right of access to justice by Rondonian jurisdictions, especially for part of the population that has difficulties in reading, interpreting language legal system and does not have access to technological means. As for the approach, the qualitative methodology was used. As a procedural methodology, bibliographic and documental research are used. As a data collection technique, interviews were carried out with the Justice Officers of the State of Rondônia through the google forms application and an interview with the Federal Judge of Rio Grande do Norte, through a questionnaire sent via email in order to understand on the application of warrants in the Visual Law format, which facilitated the delivery and understanding of judicial services, a project in which he appears as the creator and largely responsible for the implementation. It appears from what has been researched that Justice Officers, as street-level bureaucrats, play the role of translators of law for those under jurisdiction and facilitate access to justice for people with functional literacy. At the end, suggestions for improving the warrants were presented, a technique that has already been used by other Courts in Brazil, so that the service to the citizen is increasingly humanized and can meet those who need it most, aiming at access to Justice.

**Keywords:** Fundamentals of justice. Human rights. Justice officers. Street-level bureaucrats.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b> – Burocratas de nível de rua na literatura brasileira.....	28
<b>Quadro 2</b> – Categorias de palavras mais utilizadas pelos Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia.....	94
<b>Quadro 3</b> – Respostas dadas pelos Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia por meio da plataforma Google Forms.....	101
<b>Figura 1</b> – Taxa de analfabetismo entre adolescentes e jovens.....	52
<b>Figura 2</b> – Taxa de analfabetismo por idade, sexo, cor ou raça.....	53
<b>Figura 3</b> – Analfabetismo em Porto Velho Censo IBGE de 2010.....	56
<b>Figura 4</b> – Analfabetismo em Ji-Paraná Censo IBGE de 2010.....	57
<b>Figura 5</b> – Analfabetismo em Ariquemes Censo IBGE de 2010.....	59
<b>Figura 6</b> – Analfabetismo em Cacoal segundo o Censo IBGE de 2010.....	60
<b>Figura 7</b> – Analfabetismo em Jaru Censo IBGE de 2010.....	61
<b>Figura 8</b> – Acesso à <i>internet</i> por região.....	77
<b>Figura 9</b> – Fatores para não utilização da <i>internet</i> .....	78
<b>Figura 10</b> – Uso da <i>internet</i> no Brasil.....	80
<b>Figura 11</b> – Modelo de Mandado de Citação e Intimação no formato <i>Visual Law</i> .....	108
<b>Figura 12</b> – Modelo de mandado de Imissão na Posse no formato <i>Visual Law</i> .....	110

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>CNJ</b>	Conselho Nacional de Justiça
<b>CPC</b>	Código de Processo Civil
<b>CPP</b>	Código de Processo Penal
<b>EJA</b>	Educação de Jovens e Adultos
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
<b>IRAMUTEQ</b>	<i>Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires</i>
<b>JFRN</b>	Justiça Federal no Rio Grande do Norte
<b>MRPE</b>	Movimento Rondônia pela Educação
<b>PAIC</b>	Programa de Alfabetização na Idade Certa no Estado do Ceará
<b>PNAD</b>	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
<b>PNE</b>	Plano Nacional de Educação
<b>PJe</b>	Processo Judicial Eletrônico
<b>PROEJA</b>	Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos
<b>TICs</b>	Tecnologias de Informação e Comunicação
<b>TJRO</b>	Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia
<b>TRF5</b>	Tribunal Regional Federal da 5ª Região

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>A PROFISSÃO DE OFICIAL DE JUSTIÇA.....</b>	<b>12</b>
2.1	Aspectos históricos da profissão de Oficial de Justiça no Brasil.....	12
2.1.1	O CPC 2015 e as novas atribuições dos Oficiais de Justiça.....	18
2.2	A categoria dos burocratas de nível de rua.....	23
2.2.1	Os Burocratas de Nível de Rua na literatura brasileira.....	28
2.3	A discricionariedade e a atuação do Oficial de Justiça como burocrata de nível de rua .....	37
<b>3</b>	<b>LETRISMO A-FUNCIONAL E ACESSO À JUSTIÇA.....</b>	<b>45</b>
3.1	Sem preconceitos: a relevância do conceito de Letrismo a-funcional para o acesso à justiça.....	45
3.2	Letrismo a-funcional no Brasil e em Rondônia: dados mais recentes.....	51
3.3	Fundamentos jurídicos para o acesso à Justiça.....	65
3.4	Letrismo a-funcional e digitalismo a-funcional as condições necessárias ao acesso à Justiça.....	68
<b>4</b>	<b>DOS LIMITES E PERSPECTIVAS PARA A JUSTIÇA DIGITAL E O PAPEL DO OFICIALATO.....</b>	<b>75</b>
4.1	O acesso à <i>internet</i> no Brasil.....	75
4.2	O poder judiciário e os excluídos digitais.....	84
4.3	Oficiais de justiça do estado em Rondônia e o cumprimento de sua missão: o acesso à Justiça.....	93
4.4	O produto: confecção de mandados em formato <i>Visual Law</i> .....	101
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>112</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>116</b>
	<b>APÊNDICE A – Questionário para os Oficiais de Justiça.....</b>	<b>125</b>
	<b>APÊNDICE B – Respostas.....</b>	<b>127</b>
	<b>APÊNDICE C – Entrevista com o Juiz Marco Bruno Miranda Clementino.....</b>	<b>154</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Os Oficiais de Justiça desempenham uma função relevante no sistema jurídico brasileiro quanto à garantia do acesso à Justiça, mormente para alguns grupos sociais. Para compreensão deste desempenho, esta dissertação visou analisar o acesso à Justiça das pessoas com letrismo a-funcional por meio da atuação dos Oficiais de Justiça no Estado de Rondônia. Reputa-se a Michael Lipsky (1980) a criação do termo “*Street-Level Bureaucracy*” (“burocracia de nível de rua”), no qual, inserem-se os Oficiais de Justiça, os quais têm que seguir normas e autoridades, sendo inclusive denominados de *longa manus* do juiz.

Também estão no nível de rua, haja vista que a sua atividade é atravessada pela discricionariedade, por exemplo, no tocante ao dia e a hora em que vão entregar os mandados, desde que o façam no prazo estipulado e que não os entreguem fora dos limites estabelecidos no art. 172 do Código de Processo Civil (CPC); até a forma como vão fazê-lo, ou seja, o tratamento que vão dar à pessoa citada (BRASIL, 2015).

Os estados da Federação brasileira, e, no caso específico, Rondônia, não contam com uma população inteiramente alfabetizada e com acesso aos meios digitais, como a de países desenvolvidos como a Noruega, a Austrália ou a Suíça (UNDP, 2020). Assim como o termo analfabetismo, que indica total desconhecimento da leitura e escrita da língua de seu país, o termo iletrado é vazio quando em contato com a realidade objetiva, porque não existem em contexto de sociedade brasileira nenhuma pessoa que não se relacione em algum nível com as letras.

Ademais, ambos os termos denotam preconceito ao se referir de forma estigmatizada a pessoas que não dominam a leitura e a escrita, colocando-as em uma condição de inferioridade e atribuindo às mesmas o peso do fracasso por não terem conseguido “aprender” a ler e a escrever (SILVA, 2004).

O conceito de letrismo a-funcional, por outro lado, permite dar ênfase às possibilidades apresentadas pelos sujeitos em suas relações com as letras, isto é, reconstruir os sentidos que estes atribuem a elas. Considera a premissa de que todos os indivíduos são letrados, porque constroem relações com as letras, e a partir de tais relações também se constroem enquanto sujeitos, portanto, questão fundamental não é a existência ou não dessa relação, já que ela existe, mas a sua ou as suas funcionalidades (BIARNÉS, 1998).

Os gestores públicos precisam atentar que falta a uma parcela considerável da população rondoniense o conhecimento jurídico, para fazer valer os seus direitos, ou seja, falta-lhes o “conhecimento jurídico básico” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 23). A efetivação do acesso à justiça, consoante nos aponta Cappelletti e Garth (1988) não pode negligenciar essas barreiras. Deve-se evitar ainda que a legislação dê concretude ao que preconiza Kafka (1997, p.153) de que: “O que se quer é excluir o mais possível a defesa, tudo deve recair sobre o próprio acusado”.

A educação não é apenas um caminho, mas a principal via para o desenvolvimento pessoal, intelectual, profissional e humano de uma pessoa. É por meio dela que se torna possível também a formação e o desenvolvimento de uma consciência crítica, capaz de informar a realidade e desvelar a dinâmica concreta da sociedade ao sujeito. O desmonte às escolas e à educação pública de forma geral consiste num verdadeiro entrave ao exercício pleno da cidadania, bem como um empecilho à população pobre, periférica, jovem e negra do nosso país de alcançar patamares sociais mais altos, alçar novas oportunidades de emprego, ter perspectivas de melhorias de vida e exercer plenamente suas capacidades psicomotoras e sociopolíticas.

Em um Estado Democrático de Direito, é preciso atentar para a realidade social, sobretudo para grupos vulneráveis e minorias, como as pessoas com letrismo a-funcional. Os avanços tecnológicos e os novos projetos, como a justiça 100% digital, devem incluir e recordar que a ausência na “tradução do mandado”, por parte dos Oficiais de Justiça, numa linguagem compreensível para os jurisdicionados com letrismo a-funcional ou que tenham dificuldade em acessar os meios tecnológicos tenderia a aprofundar a separação entre o direito e a justiça, o que poderia nos levar a uma realidade kafkiana.

O enfoque desse trabalho foi investigar se a atuação dos Oficiais de Justiça pode se enquadrar no conceito de burocracia de nível de rua e se os Oficiais de Justiça cumprem um papel relevante no acesso à justiça dos jurisdicionados. Feitas tais considerações, o problema de pesquisa que buscamos investigar é o seguinte: Como os oficiais, enquanto burocratas de nível de rua, atuam na garantia do acesso à justiça das pessoas no Estado de Rondônia?

A escolha do tema se justifica, primeiramente, pelo fato de existirem poucos

trabalhos sobre a atuação dos Oficiais de Justiça para a consecução dos direitos humanos de acesso à justiça. Ademais, analisar a situação do estado de Rondônia pode servir de modelo para outros estados da federação, que enfrentam questões similares. Por fim, buscou-se realizar uma contribuição aos estudos acerca de políticas públicas e desenvolvimento da justiça, uma vez que a função do Oficial de Justiça ainda é vista, aparentemente, como uma função meramente instrumental.

Na seção dois faz um apanhado geral do pouco conhecido, mas relevante papel dos Oficiais de Justiça para o direito brasileiro e para a sociedade. Esses profissionais constituem o elo entre a Justiça e a sociedade civil, executando serviços para a organização do Estado. O capítulo dividiu-se em três seções, na primeira abordou-se os aspectos históricos e as normativas legais ligadas à profissão, principalmente relacionadas ao CPC de 2015; posteriormente discutiu-se a atuação dos Oficiais de Justiça a partir da categoria de burocratas de nível de rua, e em seguida fez-se um levantamento bibliográfico da literatura brasileira que trabalha com esse conceito através de diferentes profissões.

Na seção três, realizou o quadro da revisão da literatura, por meio da qual destacou-se alguns conceitos e dados relevantes para a presente análise, a saber, os conceitos de letrismo a-funcional e de acesso à justiça. Foram destacados também dados que justificam a necessidade de se abordar a intersecção entre o letrismo a-funcional e o sistema de justiça rondoniense. Em seguida foi demonstrado as condições para que as pessoas com letrismo a-funcional possam gozar de forma plena do acesso à justiça, debruçou-se na revisão da literatura, por meio da qual destacou-se alguns conceitos e dados relevantes para a presente análise, a saber, os conceitos de letrismo a-funcional e de acesso à justiça.

Na seção quatro tratou sobre o avanço no tocante ao tema do direito fundamental do acesso à justiça, destacando neste momento como a justiça 100% digital pode incidir de maneira negativa no acesso de alguns jurisdicionados rondonienses, sobretudo em relação aos indivíduos com letrismo a-funcional e das pessoas que não possuem acesso à tecnologia e a *internet*.

Analisamos dados mais recentes sobre o acesso à *internet* no país e no estado de Rondônia, em seguida foram discutidos o direito digital e o papel do Poder Judiciário na promoção da inclusão digital dos cidadãos, e logo depois foram analisados os questionários que contem perguntas sobre o labor dos Oficiais de Justiça e as

dificuldades encontradas pelos cidadãos rondonienses. A última seção apresenta a proposta do produto final, que seria a confecção de mandados em formato *Visual Law*, que seria o aprimoramento dos mandados, técnica que já vem sendo utilizada por outros Tribunais do Brasil, para que o aparelho judiciário possa atender melhor aos jurisdicionados rondonienses.

## **2 A PROFISSÃO DE OFICIAL DE JUSTIÇA**

Nesta seção, nosso objetivo é apresentar o papel dos Oficiais de Justiça para o direito brasileiro e para a sociedade. Esses profissionais constituem o elo entre a Justiça e a sociedade civil, executando serviços para a organização do Estado. O capítulo divide-se em três seções, na primeira abordaremos os aspectos históricos e as normativas legais ligadas à profissão, principalmente relacionadas ao CPC de 2015; em seguida, discutiremos a atuação dos Oficiais de Justiça a partir da categoria de burocratas de nível de rua; finalmente, faremos um levantamento bibliográfico da literatura brasileira que trabalha com essa categoria a partir de diferentes categorias profissionais.

### **2.1 Aspectos históricos da profissão de Oficial de Justiça no Brasil**

Para Carmo (2015a), uma sentença judicial só se efetiva quando ultrapassa o campo abstrato do despacho para ser executada concretamente; é exatamente neste ponto que o direito depende diretamente da profissão dos Oficiais de Justiça para se materializar. Estes profissionais, de acordo com Amorim (2018), são os encarregados de comunicar os atos dos processos aos envolvidos, bem como são os responsáveis por fazer valer o cumprimento das ordens emitidas pelos magistrados.

Com efeito, como nos mostra Carmo (2015a), a profissão é datada dos tempos antigos, há mais de 2.500 anos, conforme os registros históricos. Menções ao termo “Oficiais de Justiça” podem ser encontrados nos textos bíblicos, quando, consoante o referido texto religioso, Jesus o cita em “Sermão da Montanha”, descrito no livro de Mateus, capítulo 5, versículo 25, quando enuncia: “Entra logo em acordo com teu adversário, enquanto estás com ele a caminho do tribunal, para que ele não te entregue ao juiz, e o juiz ao Oficial de Justiça, e seja posto na cadeia” (ANUNCIAÇÃO, 2015, p. 19).

Do Direito Hebraico, passando pelo Direito Romano, desde os primórdios existiram profissionais encarregados da função de comunicar os atos processuais às partes envolvidas e de cumprir as decisões proferidas pelos magistrados. Nesse contexto, tanto no Brasil quanto em Portugal, esses profissionais da justiça

encarregados de fazer serem cumpridas as sentenças ficaram conhecidos como meirinhos, palavra oriunda do latim “*maiorinus*”, que significa maior (CARMO, 2015a).

Ao longo de todo o processo histórico, notam-se várias outras formas de denominar à atividade, de acordo com os diferentes contextos culturais, como xerife, solicitador, executor e oficial de diligência (CARMO, 2015b). A expressão “meirinho” é até hoje utilizada na linguagem forense para designar os “vigários gerais”, enquanto o meirinho-mor era o magistrado (ANUNCIAÇÃO, 2015, p. 21).

Conforme Anunciação (2015), nos séculos XVII e XVIII, sob o domínio geral da coroa de Portugal, era prevalecte a justiça honorária, e seus funcionários não recebiam remuneração, mas eram selecionados a ocupar cargos de confiança e de alto escalão por serem conhecidos como “homens bons”, característica essa que se relacionava diretamente com a sua classe social e a influência de suas riquezas.

Nesse sentido, os juízes desfrutavam de ampla jurisdição, estabeleciam as normas e a ordem, defendiam a jurisdição real, continham abusos dos poderosos. Para tanto, era necessário que contassem com um grupo de funcionários designados de Oficiais de Justiça, composto por escrivães, tabeliães, contadores, além de outros oficiais de menor escalão, como carcereiros, meirinhos, etc. (ANUNCIAÇÃO, 2015).

Amorim (2018) ressalta que, no Brasil, o primeiro documento oficial a estabelecer as funções do Oficial de Justiça foi o Código Criminal do Império, de 1832, atribuindo a esse profissional atividades que incorporavam competências de polícia (coercitiva e judiciária), além de comunicação dos atos judiciais.

O referido código, ao tratar da resistência ao trabalho do Oficial de Justiça, determinava que aqueles que embaraçassem o trabalho estavam sujeitos à pena de prisão e de trabalhos forçados, e até autorizava o oficial a tirar a vida do infrator, e se por outros meios ele não conseguisse obter êxito no cumprimento da diligência (AMORIM, 2018, p. 52).

No referido Código, as funções dos Oficiais de Justiça foram descritas da seguinte forma:

Art. 20. Estes Officiaes serão nomeados pelos Juizes de Paz, e tantos, quantos lhes parecerem bastantes para os desempenhos das suas, e das obrigações dos Inspectores.

Ainda,

Art. 21. Aos Officiaes de Justiça compete: 1º Fazer pessoalmente citações, prisões, e mais diligências. 2º Executar todas as ordens do seu Juiz.

Art.22. Para a prisão dos delinquentes, e para testemunhar qualquer factio

de sua competência, poderão os Oficiais de Justiça chamar as pessoas que para isso forem próprias, e estas obedecerão, sob pena de serem punidas como desobedientes (ANUNCIAÇÃO, 2015, p. 24).

Não obstante, convém destacar que, a estrutura da administração judicial na Colônia Brasileira era data de 1548, e nessa época já existiam funcionários que atuavam como auxiliares judiciais, tais como escrivães, tabeliões e os próprios Meirinhos encarregados das diligências (ANUNCIAÇÃO, 2015).

A Constituição de 1824 reservou dois artigos para tratar sobre os Oficiais de Justiça:

Art. 156. Todos os Juizes de Direito e os Oficiais de Justiça são responsáveis pelos abusos de poder e prevaricações que cometerem no exercício de seus Empregos; esta responsabilidade se fará efetiva por Lei regulamentar.

Art. 157. Por suborno, peita, peculato e concussão haverá para eles ação popular, que poderá ser intentada dentro de um ano e dia pelo próprio queixoso, ou por qualquer do povo, guardada a ordem do processo estabelecida por Lei (BRASIL 1988, *online*).

Nos textos constitucionais, de forma geral, a profissão vai se valer da legislação relativa ao Judiciário, serviço público e processo (ANUNCIAÇÃO, 2015). Entre os magistrados da época, haveriam juizes de paz e de direito, aos quais eram atribuídas as incumbências policiais, inclusive o Chefe de polícia deveria ser um magistrado (CARMO, 2015b).

Dessa forma, a função dos Oficiais de Justiça seria a de garantir a paz social e o cumprimento da lei por parte dos cidadãos. Eram, portanto, os responsáveis pela administração da justiça criminal, e junto a eles nessa empreitada estavam além dos Juizes de Paz, e de Direito, os desembargadores, os inspetores de quartelão, promotores públicos e escrivães criminais (CARMO, 2015b).

Assim, nesse período, era dado aos Oficiais não apenas o poder judiciário como também o de coerção forçosa, hoje atribuído explicitamente às forças policiais. Tarefas como busca e apreensão, incluindo arrombamentos e prisões ficam a cargo dos Oficiais de Justiça (AMORIM, 2018). Tais prescrições se mantiveram semelhantes nas disposições normativas do Código de Processo Civil de 1973 (CARMO, 2015b). Na medida em que a Polícia Civil se tornou cada vez mais complexa, é de praxis que as referidas funções foram atribuídas exclusivamente aos agentes de polícia, cabendo aos Oficiais de Justiça, quando necessário, auxiliá-los.

Outra tarefa que era atribuída ao Oficial de Justiça no Código de 1932, e que

atualmente não existe mais, era aquela relacionada ao termo “bem viver e de segurança”. De acordo com Carmo (2015b), se acaso um Oficial de Justiça avistasse algum suspeito de alguma infração criminal rondando o local do crime, ele poderia imediatamente encaminhar tal pessoa ao Juiz de Paz para que o suspeito assinasse um termo de segurança, que serviria como um aviso ou comprometimento diante de alguma denúncia concretizada. Posteriormente, caso a participação do indiciado no crime fosse provada, ou ainda se o mesmo cometesse qualquer outro atentado depois de alguma ameaça feita anteriormente, responderia ao processo criminal.

Em 1841 e 1842, com a Lei n.º 261 e o Regulamento n.º 120 de 31 de janeiro — respectivamente — o Código Processual Criminal de 1832 passou por algumas reformas. Todavia, as funções dos Oficiais de Justiça se mantiveram, tipicamente, as mesmas. Percebe-se que naquela época os oficiais desempenhavam funções muito mais amplas, pois como já ressaltado, não havia uma separação bem definida entre as esferas judicial e policial. Cabia tanto ao Oficial de Justiça quanto às autoridades policiais o tratamento ostensivo e preventivo contra o crime (CARMO, 2015b).

Ressalta-se que ainda hoje as normativas relacionadas aos Oficiais de Justiça enfatizam o seu dever de obediência aos superiores, assim como durante o período das Ordenações Filipinas, porém, há situações em que desfrutam de relativa autonomia para tomar decisões e assumir posturas independentes da autorização dos juízes, por exemplo, da citação por hora certa, estabelecida no Código Processual Civil, mas sempre respeitando os limites de suas funções (ANUNCIAÇÃO, 2015).

Conforme Carmo (2015b), na história, esse profissional tem atuado para manter a ordem, coadjuvando o juiz. Outra função atribuída historicamente ao Oficial de Justiça é a tarefa de garantir a incomunicabilidade entre os jurados na Tribuna, pois não é permitido que debatam entre eles sobre o veredito no direito brasileiro, de maneira que um júri deve ser anulado caso o Oficial ateste que não houve a incomunicabilidade entre aqueles atores. Dessa forma, assim, além dos jurados e do magistrado, o Oficial de Justiça constitui um dos principais agentes do Tribunal do Júri (CARMO, 2015b).

Ainda com relação às atribuições dos Oficiais de Justiça, de acordo com Anunciação (2015, p. 26):

[...] são considerados auxiliares permanentes da justiça, participando invariavelmente de todos os processos, incumbidos das diligências externas do juízo, realizadas fora do recinto do fórum e onde se encontrem as pessoas ou bens relacionados ao seu dever de atuar. A atividade processual inclui os atos de comu-



nicação processual, as constrições sobre pessoas ou coisas, as constatações a fim de verificar as condições de imóveis, etc., devendo ele cumprir estritamente as ordens do juiz [...].

Com a criação do novo Código Penal brasileiro em 1940, Lei n.º 2848, de 07 de dezembro de 1940, que substituiu o Código Criminal, fez-se necessário a construção de um novo código processual, resultando no Código de Processo Penal (CPP) de 1941. Uma das alterações trazidas pelo CPP foi substituir o termo “Oficiais de Justiça” pela frase “autoridades públicas e seus agentes”, para se referir à prisão de suspeitos em estado flagrancial (CARMO, 2015b).

O Código de 1941 destaca dentre os atos de comunicação “conduções coercitivas, as citações, as intimações, os alvarás de soltura, o sequestro e o arresto”. Além disso, para as medidas aplicáveis ao transgressor considerado incapaz devido à sua condição mental, ou demais fatores, a legislação prevê que os responsáveis pela captura e encaminhamento do internando ao hospital psiquiátrico são os Oficiais de Justiça ou autoridade policial (CARMO, 2015b, *online*).

Os avanços impulsionados pela Constituição de 1988, somados às sucessivas reformas no CPP de 1941, e à criação de novos órgãos policiais, corroboraram para que gradativamente as funções dos Oficiais de Justiça fossem sendo alteradas, mantendo-se o seu caráter judicial em detrimento do caráter policial, ainda que este continue implícito até nos dias atuais, sem comprometer o poder de polícia (CARMO, 2015b).

O que é de conhecimento de poucos, inclusive entre os bacharéis de Direito, é que antes do atual Código Penal Processual mantinha-se em vigor o Código de Processo Criminal adotado em 1832, mesmo que com suas sucessivas mudanças até 1973, no qual a figura do magistrado e do policial se confundiam. É com o novo CPC que essas e outras alterações são realizadas (CARMO, 2015b).

Tanto o antigo Código de Processo Civil quanto o novo CPC/2015, que analisaremos particularmente na seção seguinte, abordam os atos de ofício e a sua aplicabilidade, bem como destaca as atividades judicante e concorrente para o cargo de Oficial de Justiça (CARMO, 2015a). Têm-se as seguintes normativas inerentes:

Art. 149. São auxiliares da Justiça, além de outros cujas atribuições sejam determinadas pelas normas de organização judiciária, o escrivão, o chefe de secretaria, o Oficial de Justiça, o perito, o depositário, o administrador, o intérprete, o tradutor, o mediador, o conciliador judicial, o partidor, o distribuidor, o contabilista e o regulador de avarias (BRASIL, 2015).

### **Seção I**

#### **Do Escrivão, do Chefe de Secretaria e do Oficial de Justiça**

[...]

Art. 154. Incumbe ao Oficial de Justiça:

I - fazer pessoalmente citações, prisões, penhoras, arrestos e demais diligências próprias do seu ofício, sempre que possível na presença de 2 (duas) testemunhas, certificando no mandado o ocorrido, com menção ao lugar, ao dia e à hora;

II - executar as ordens do juiz a que estiver subordinado;

III - entregar o mandado em cartório após seu cumprimento;

IV - auxiliar o juiz na manutenção da ordem; V - efetuar avaliações, quando for o caso;

VI - certificar, em mandado, proposta de autocomposição apresentada por qualquer das partes, na ocasião de realização de ato de comunicação que lhe couber (BRASIL, 2015, *online*, grifo do autor).

Sumariamente, os atos oficiais atribuídos aos Oficiais de Justiça são os atos de comunicação (citações, intimações etc.) e os de execução, relativos a penhoras, conduções coercitivas, despejos, avaliações judiciais, dentre outros. Sem tais funções, não é possível que o processo se materialize. Nesta seção, foi tratado sobre o histórico do oficialato no Brasil.

Foi percebido, dentre outros aspectos, que o mister dos Oficiais de Justiça é antigo. E também que, à medida que se avançou na normatização de tal função, algumas atribuições outrora desempenhadas por tais auxiliares da justiça foram sendo desempenhadas por outros atores, como policiais e juízes. Não obstante, existem atualmente, com o novo CPC/2015, novas incumbências funcionais que são atribuídas aos Oficiais de Justiça; é sobre elas que debruçaremos em seguida.

#### 2.1.1 O CPC 2015 e as novas atribuições dos Oficiais de Justiça

Consoante visto, ao longo da história, várias foram as maneiras de nomear e caracterizar as funções dos Oficiais de Justiça. Com o passar do tempo, e mesmo com as referidas alterações, muitas das atividades ligadas à profissão, assim como ao próprio cargo, permaneceram, atestando a importância desta categoria para a manutenção e materialização do próprio direito (CARMO, 2015b).

A partir de 18 de março de 2016 entrou em vigor, no ordenamento jurídico

brasileiro, a Lei Federal n.º 13.015, de 16 de março de 2016, responsável por instituir o novo Código de Processo Civil (CPC). O CPC traz novidades quanto à impossibilidade de efetuar citação, quando em seu art. 245, afirma: “§ 3º Dispensa-se a nomeação de que trata o § 2º se pessoa da família apresentar declaração do médico do citando que ateste a incapacidade deste” (BRASIL, 2015, *online*).

No antigo CPC, em seu art. 218, já era prevista a possibilidade excepcional de não se efetivar a citação em razão da condição mental do acusado, ou por qualquer outro motivo não se achasse em condições de receber a citação, todavia, nesse caso, caberia ao Oficial de Justiça relatar detalhadamente a ocorrência, para que, diante disso, posteriormente o juiz indicasse um perito que atestasse a incapacidade física ou mental do réu (SILVA, 2016).

Com o novo CPC, o que ocorre é que, a impossibilidade de citação permanece, só que agora sem a necessidade de se nomear um perito médico em casos em que o Oficial de Justiça, mediante a realização da diligência, dispuser de alguma declaração médica por parte dos familiares que comprove a incapacidade mental ou física do réu (SILVA, 2016).

Além destas, outras medidas reformuladas pelo CPC/2015 referem-se ainda à citação com hora certa, que embora em si não seja uma novidade, seu conteúdo atual facilitou a execução desta modalidade citatória ao diminuir o número de diligências exigidas para encontrar o citando, que passou de 3 tentativas para apenas 2 diligências, de modo que ao ocorrer a necessidade de uma terceira diligência o Oficial já poderá encaminhar a citação com hora certa, mesmo com o intimado ausente ou resistindo a receber a sentença (SILVA, 2016).

Outros pontos destacados ainda com relação à modalidade de citação com hora certa são os de que em caso de loteamento ou edifícios, com restrição de acesso, será válida a intimação feita a funcionário da portaria encarregado de receber a correspondência; além disso, caso o réu, citado em hora certa, apresente desobediência, o juiz deve nomear um curador especial (SILVA, 2016), de modo que o novo CPC veio a estabelecer no seu artigo 253, parágrafo 4.º, que “o oficial de justiça fará constar do mandado a advertência de que será nomeado curador especial se houver revelia” (BRASIL, 2015, *online*).

O art. 255, do CPC, ampliou a área territorial para ação dos Oficiais de Justiça, isto é, nas comarcas contíguas que se comuniquem com facilidade, ou nas comarcas

da mesma região metropolitana, o Oficial de Justiça poderá dar continuidade ao ato sem que necessariamente precise de um novo mandado ou carta precatória (CARMO, 2015a).

Com efeito, reformulações também foram feitas em relação à penhora, como disciplinado pelo art. 829 do referido código, já que com o novo CPC, a preferência recairá sobre os bens indicados pelo exequente. Nessa nova acepção, a parte autora não só poderá indicar os bens a serem penhorados, como igualmente poderá demandar que o Oficial de Justiça execute a penhora dos mesmos. Em contrapartida, indicando o atuado outro bem passível à penhora, alegando com provas que a constrição lhe será menos onerosa, caberá ao magistrado aceitar a indicação feita, baseado no Princípio da Menor Onerosidade (SILVA, 2016).

Quanto ao art. 836 do CPC, esse dispõe que no momento de cumprimento do mandado de penhora, caso o Oficial de Justiça não venha lograr êxito na busca por bem passível de ser penhorado, faz-se necessário o arrolamento de bens existentes na residência do executado ou no estabelecimento empresarial, independentemente de que tal arrolamento esteja expresso em determinação judicial (SILVA, 2016).

Por sua vez, o art. 872 prevê mudanças no que concerne à avaliação de bens pelo Oficial de Justiça, que embora já estivesse presente no CPC antigo, através da Lei Federal n.º 11.382/2006, sofreu alterações, de modo que, se antes a avaliação era anexada ao próprio auto do processo de penhora, deve agora, após a vigência do novo CPC, constar em documento separado, o qual deverá incluir igualmente a efetivação da vistoria e os fatores pelos quais determinado valor foi atribuído a um determinado bem (SILVA, 2016).

Carmo (2015b) nos chama atenção para a mudança ocorrida no caráter policial e ostensivo da profissão. O atual CPC estabelece que qualquer pessoa poderá proceder à prisão de alguém que se encontrar em flagrante delito, mas isso não anula em hipótese alguma a responsabilidade das autoridades policiais de cumprirem com a prisão dos atuados no momento da ação do crime ou durante a perseguição do suspeito. Não obstante, tal atribuição aparecia no Código anterior, de 1832, delegada ao Oficial de Justiça, isso porque, à época, a estrutura policial se distinguia da atual. Nesse contexto a profissão do Oficial não era apenas judicial, como também estritamente policial e ostensiva, sem ocasionar prejuízos à ação judicial (CARMO, 2015b).

Em outro texto, Carmo (2015a) afirma ainda que em termos de mudança, outra inovação é a implementação de sistema eletrônico em relação a significativa parte das comunicações processuais, sobretudo diante da implementação do Processo Judicial Eletrônico (PJe), determinada pelo Conselho Nacional de Justiça. Todavia, esse autor discorda da ideia de que com a incorporação de tal sistema a profissão de Oficial de Justiça estaria fadada a aniquilação total.

Para ele, ao contrário, a utilização dos meios eletrônicos deve constituir um instrumento facilitador e mais, de maneira a viabilizar o processo de modo ágil e dinâmico. Contudo, ela não é capaz de esvaziar a funcionalidade e a importância do Oficial de Justiça, como creem alguns magistrados, que pouco conhecem da profissão (CARMO, 2015a).

A função do Oficial de Justiça, diferentemente do que pensam muitos profissionais, não se restringe à comunicação dos atos, deixando de lado os atos de execução. Ademais, ressalta-se que os Oficiais chegam a lugares negligenciados pela ação do Estado, como zonas rurais e favelas, onde vivem as camadas mais desprivilegiadas da sociedade e as que mais necessitam da assistência pública (CARMO, 2015a).

Como destaca Carmo (2015a), falar de justiça eletrônica, em casos como esses, dirigindo-se aos indivíduos com pouca escolarização ou afastadas dos principais circuitos de formação cultural e econômica, ou até mesmo com letrismo a-funcional, é praticamente falar em outro idioma. Daí a necessidade de um profissional que demonstre minimamente conhecimento jurídico para orientá-las a respeito dos fatores que motivaram as ações em que se tornaram partes, caso contrário, o risco é do crescimento da revelia em decorrência da falta de esclarecimentos precisos.

Muito embora boa parte das comunicações processuais sejam ensejadas através de meios eletrônicos, conforme previsto no novo CPC/2015, permanece em vigor a modalidade tradicional de citação e intimação por mandado judicial, e isso se dá em grande medida devido ao fato de que o Oficial de Justiça é um dos poucos profissionais do direito a dispor do instituto jurídico da fé pública, que confere a ele o poder de certificar. Ademais, existem ações que necessitam passar por esse contato pessoal para se ter certeza de que a parte se acha realmente informada sobre a existência do processo no qual está inserida. Isso acontece nos casos de pensão alimentícia ou investigação de paternidade (CARMO, 2015a).

De forma geral, é imprescindível que o Estado se faça presente mesmo nos lugares e contextos em que a *internet* não é uma realidade, devendo a citação ser realizada pelo Oficial de Justiça, até mesmo nos processos em que a utilização dos correios ou meios eletrônicos também é permitida, mas por algum motivo não possa ser concretizada (CARMO, 2015a).

Mesmo com a introdução de novos recursos eletrônicos, a atuação do Oficial de Justiça se mostra necessária, na medida em que atua como elo entre a justiça e a sociedade. Há uma necessidade da presença desse profissional na mediação e na conciliação do conflito (CARMO, 2015a).

Nesse sentido, e na contramão da ideia de que o papel do Oficial é reduzido a executar atos de comunicação, das novidades nos atos processuais trazidas pelo novo CPC/2015, a que diz respeito a autocomposição, descrita no art. 154, VI, é a que tem sido mais destacada (BRASIL, 2015).

No momento em que a autocomposição é certificada pelo Oficial de Justiça, o juiz atua no sentido de conferir oportunidade para que a parte contrária se manifeste num prazo de cinco dias, sendo o seu silêncio entendido como recusa implícita. Entende-se ser razoável atribuir ao Oficial de Justiça a nova tarefa, uma vez que ele é o primeiro a entrar em contato com o jurisdicionado, antes mesmo do que o próprio juiz, e nada mais lógico do que buscar obter das partes, já no momento de execução do ato processual, alguma proposta de autocomposição (SILVA, 2016).

Aqui destaca-se o papel do Oficial atuando como conciliador do processo, buscando em conjunto com as partes a solução consensual do conflito, sem necessariamente a presença de um juiz, muito embora, na prática, esse profissional, por ser o primeiro representante do Estado a entrar em contato com os interessados no processo, já atue de tal forma. Todavia, tal função passa a ser uma atribuição formal, reconhecendo-se legalmente o papel que cumpre nesse sentido.

Assim, em cada diligência realizada, o Oficial de Justiça é o responsável por intermediar as diferenças jurídicas, de maneira a viabilizar o acordo sem que se façam necessárias longas disputas judiciais. Trata-se de um avanço que pode acarretar consequências amplas no campo jurídico, e se bem trabalhado, operar no sentido de eliminar toda, ou, pelo menos, grande parte da burocracia imposta pelo aparato do sistema estatal (CARMO, 2015a).

Ademais, na medida em que muitos processos deixam de acontecer

efetivamente, menor o gasto com o tempo, com os funcionários, magistrados e recursos financeiros. Como nos chama atenção Carmo (2015a), havendo esforços no sentido da capacitação profissional dos agentes judiciários e criação das condições favoráveis à execução dessa atividade, o princípio constitucional da eficiência pode ser melhor aplicado e as partes podem se sentir melhor representadas e mais próximas do que se entende como “justiça”. Daí que seja de fundamental importância que tais agentes se encontrem preparados tecnicamente para executar com demandas judiciais que até então não eram exercidas pela sua profissão, ficando restritas aos magistrados, conciliadores, mediadores e árbitros judiciais.

Diante dessas explicações, entende-se que os Oficiais de Justiça, na esteira de Michael Lipsky (2019), atuam como “burocratas de nível de rua”, de modo que guardam uma certa discricionariedade em seu labor, quando da entrega dos mandados judiciais. Os Oficiais de Justiça atuam como *longa manus* do juiz, tanto é que o próprio CPC/2015 traz, como uma das atribuições do Oficial de Justiça, além de certificar “proposta de autocomposição”, a tarefa de “auxiliar o juiz na manutenção da ordem” (BRASIL, 2015, *online*).

Em nossa opinião, existe um trato sensível na profissão desses atores para o qual o uso de recursos tecnológico não é capaz de suprir aos usuários dos serviços judiciários. Conforme se pôde observar, na condição de auxiliares da justiça, os referidos agentes públicos tiveram a sua atuação normatizada e ampliada pelo CPC/2015 (BRASIL, 2015). Nota-se, dentre outras inovações, o papel dos Oficiais de Justiça como facilitadores na autocomposição de litígios judiciais. Em seguida, foi apresentado o conceito de burocratas de nível de rua. Proceder-se-á deste modo, para que posteriormente se possa demonstrar a relação entre a discricionariedade inerente a atuação dos Oficiais de Justiça com a referida categoria proposta por Michael Lipsky (2019).

## **2.2 A categoria dos burocratas de nível de rua**

A burocracia moderna, segundo Max Weber (2018, p. 9), está balizada por três princípios, a saber: existem deveres oficiais para os agentes públicos, que devem cumpri-los; há autoridades designadas para dar ordens e agentes públicos que devem obedecê-las; há um sistema de normas que baliza essas condutas. Tais princípios estão

investidos em uma figura denominada pelo sociólogo alemão de “autoridade burocrática”. Mesmo havendo uma estrutura hierárquica superior na administração pública, vale considerar a perspectiva de que existe igualmente discricionariedade para os agentes cuja posição é considerada inferior nessa escala hierárquica.

Michael Lipsky (2019) aprofunda a questão da autoridade burocrática ao cunhar a Teoria da *Street level bureaucracy*, ou em tradução para o português, burocratas de nível de rua<sup>1</sup>. De acordo com a definição concedida pelo autor, são chamados de burocratas de nível de rua “os trabalhadores do serviço público que interagem diretamente com os cidadãos no decurso dos trabalhos e que têm poder substancial na execução de seu trabalho” (LIPSKY, 2019, p. 37).

Dentre os mais típicos estão os professores, os policiais e os médicos, enfermeiros, juízes, defensores públicos. Lipsky (2019) menciona que é por meio dos burocratas de nível de rua que muitos dos cidadãos entram em contato com o poder público pela primeira vez. Dessa forma, os burocratas implementadores de nível de rua são, de acordo com Lotta (2012, p. 24) “o elo da cadeia que une o Estado às comunidades, de maneira que são o canal de acesso mais direto que permite levar e trazer informações, gerando a integração e a permeabilidade entre esses mundos”.

Convém ressaltar que é dentro desse modelo de baixo para cima (*bottom-up*) que emerge a teoria de Lipsky (1980), com o nome de burocracia de nível de rua, a partir da sociedade norte-americana, segundo a qual as análises sobre implementação de políticas públicas devem focar nas ações de seus implementadores, esses que lidam diretamente com as demandas das camadas populares e por isso mesmo não só executam tais políticas como também exercem impactos significativos no cotidiano das pessoas. Nesse sentido, os burocratas de nível de rua cumprem um papel crítico em relação a esses direitos, sobre o qual nos debruçaremos mais profundamente.

Com efeito, muitos grupos sociais têm o seu primeiro, e até mesmo único contato com o governo não através de cartas formais ou reuniões de gabinete, mas com a administração pública por meio da figura dos burocratas de nível de rua, seja por meio dos professores de seus filhos, ou do policial que faz a ronda em seu bairro (LIPSKY, 2019). Estes profissionais atuam diretamente na implementação das políticas de Estado, portanto, são conhecidos também por suas funções de burocratas

<sup>1</sup>A criação do termo burocratas de nível de rua reputa-se, consoante Lipsky (2019, p. 38), à *American Political Science Association*. Posteriormente, ele e Willis Hawley escreveram a respeito.



implementadores (CUNHA, 2017).

Lipsky (2019, p. 38) aponta para a importância de se compreender a atuação dos burocratas, uma vez que neles está o foco da controvérsia política, na medida em que “estão constantemente divididos entre as demandas dos destinatários dos serviços, que querem maior efetividade e responsividade, e as demandas de cidadãos, que querem mais eficácia e eficiência dos serviços públicos”.

Existem dois fatores centrais pelos quais os burocratas de nível de rua carregam a controvérsia política. Em primeiro lugar, porque todo o conjunto de discussões sobre as funções e o escopo do serviço público se refere diretamente às discussões sobre as funções e o escopo dos profissionais; em segundo lugar, está relacionada ao grande impacto que os referidos agentes públicos atores exercem na vida das pessoas (LOTTA, 2012).

Nesse sentido, sobre a relação burocratas de nível de rua e cidadãos, Lipsky (2019) aduz que esse impacto pode se dar de várias formas. Diz ele:

Eles introduzem aos cidadãos as possíveis expectativas a respeito de serviços públicos e seu lugar na comunidade política. Eles determinam a elegibilidade dos cidadãos a respeito de benefícios e sanções governamentais. Eles supervisionam o tratamento (o serviço) que os cidadãos recebem nesses programas. Assim, os burocratas de nível de rua, implicitamente, medeiam a relação constitucional entre cidadãos e o Estado. Em suma, eles detêm as chaves para uma dimensão de cidadania (LIPSKY, 2019, p. 39).

Em um contexto, onde as grandes organizações se relacionam impessoalmente com a sociedade, a aproximação que esses burocratas oferecem faz com que os cidadãos em muitos momentos se sintam acolhidos em suas demandas. Obviamente que isso não significa que elas sejam necessariamente atendidas (LIPSKY, 2019).

Não obstante, esse olhar voltado para a atuação dos burocratas de nível de rua, de acordo com Lotta (2012), passa pelo reconhecimento e entendimento de como suas ações são construídas no trato concreto, considerando que esses sujeitos ao mesmo tempo em que atuam dentro de estruturas organizacionais subordinados a regras bem definidas, de modo que tal subordinação não é sempre pacífica, tendo em vista que também desfrutam do poder de implementar as políticas públicas.

Ainda segundo a referida autora, a discricionariedade desses agentes se encontra em “determinar a natureza, a quantidade e a qualidade de benefícios além das sanções fornecidas por sua agência” (LOTTA, 2012, p. 27). Para ela, mesmo que as estruturas estabeleçam padrões e normas administrativas, os burocratas

implementadores ainda assim conseguem transitar com certa autonomia e relevante discricionariedade.

Assim, conclui Lotta (2012), podemos considerar que as instituições impactam as ações práticas dos burocratas de rua, porém, tais práticas também são influenciadas por demais fatores, que envolvem os diferentes contextos de trabalho, as interações que desenvolvem com os clientes, além de valores e referências, bagagens culturais e morais que esses próprios indivíduos carregam.

Os burocratas implementadores de políticas estatais não atuam somente dentro dos limites de suas funções profissionais e suas ações nem sempre condizem totalmente com as estruturas formais das organizações nas quais se inserem. Suas práticas são constantemente alteradas e condicionadas pelas relações que mantêm com o seu coletivo social, estatal e privado (CUNHA, 2017). Como destaca Korzekwa (2020), são antes sujeitos formados socialmente, movidos por suas próprias experiências e inclinações, de maneira que, por muitas vezes, as decisões são tomadas a partir da visão que esse agente público carrega sobre o mundo (CUNHA, 2017).

Na maior parte das vezes os serviços e benefícios a serem entregues pelos burocratas são de caráter emergencial. Nesse sentido, enquanto o que é planejado tende a acontecer fora do cotidiano das massas populares, o processo de entrega do serviço ocorre justamente em relação direta com a realidade vivenciada pelos cidadãos (LIPSKY, 2019).

Neste ponto, é possível retomar às ideias preconizadas por Lipsky (2019), para quem os burocratas de nível de rua possuem alto grau de discricionariedade e a relativa autonomia frente as estruturas organizacionais. De acordo com ele, certas características do trabalho dos burocratas de nível de rua tornam impossível reduzir os níveis de exercício da discricionariedade, pois envolvem atividades complexas que simples normas e regras, sem contato algum com a realidade objetiva, não seriam capazes de dar conta.

Muitas das situações que lidam esses profissionais demandam respostas rápidas que não podem ser reduzidas a configurações programáticas ou receituários preestabelecidos, tampouco norteadas por normas, leis e orientações organizacionais (LIPSKY, 2019). Nem sempre essa discricionariedade será vista com bons olhos pelos superiores hierárquicos. Em muitos casos os gestores podem tentar restringi-la, todavia, esbarram-se na resistência dos burocratas de rua, que percebendo as

divergências entre os seus interesses dos interesses dos gestores administrativos, acabam buscando ferramentas para defender suas pautas.

Em geral, os trabalhadores de baixo nível hierárquico sempre possuem algum recurso com o qual podem resistir às orientações dos gestores ou alcançar um nível mínimo de resposta para chegar a um acordo. Se nada mais houver, uma vez que os custos de recrutamento e formação de um trabalhador raramente são triviais, há sempre um certo grau de inconformidade que pode ser ameaçado ou assumido por parte dos trabalhadores. Se fosse de outra forma, não haveria problemas de gestão (LIPSKY, 2019, p. 73-74).

Por outro lado, se a discricionariedade tende a ameaçar os interesses dos superiores hierárquicos, ela também corrobora à presença estratégica dos burocratas de rua, na medida em que promove maior credibilidade e gera confiança do público com os serviços públicos ofertados (LIPSKY, 2019).

Nesse sentido, conforme sugerem Bonelli *et al.*, (2019), faz-se necessário analisar a atuação dos burocratas de nível de rua a partir de três diferentes dimensões, a saber: a estrutural, individual e relacional, e compreendê-las em relação ao processo concreto de implementação no qual se insere esses profissionais.

De modo geral, a perspectiva estrutural compreende as ações dos burocratas com base nas normas e estruturas formais que regimentam a organização, a partir das funções e do lugar que ocupam dentro da hierarquia organizacional, sendo suas condutas orientadas pelo cumprimento desse estatuto (LOTTA; PIRES; OLIVEIRA, 2014); a perspectiva individual, por sua vez, dá ênfase as ações e decisões individuais, partindo do pressuposto de que “a atuação de burocratas é motivada pela maximização de seus próprios interesses e ganhos pessoais” (LOTTA; PIRES; OLIVEIRA, 2014, p. 478); por último, a perspectiva relacional, evidencia a relação que os burocratas estabelecem com os demais agentes sociais do seu entorno (LOTTA; PIRES; OLIVEIRA, 2014).

Nestas pesquisas tais dimensões são analisadas de forma articulada, entendendo que fatores institucionais e organizacionais, assim como individuais e relacionais, interferem na atuação dos burocratas de rua. Expostos os aspectos mais conceituais relativos aos burocratas de nível de rua, importa destacar que na literatura mais recente as funções, o papel e o lugar ocupado por esses burocratas têm sido trabalhados sob diferentes enfoques.

De acordo com Lotta, Pires e Oliveira (2014), grande parte das pesquisas desenvolvidas sobre burocracia pública no Brasil centra suas análises na burocracia de

alto escalão, principalmente na burocracia federal, e mais especificamente nos processos de tomada de decisão, secundarizando dessa forma os processos relativos à implementação das políticas públicas.

Por outro lado, conforme constata Korzekwa (2020) mais recentemente significativa parte dos estudos tem se debruçado sobre a burocracia do nível de rua. Neste ponto, buscou-se introduzir o conceito de burocratas de nível de rua, apresentado por Michael Lipsky (2019), de modo a demonstrar que esses agentes públicos estão em contato direto com os usuários dos serviços públicos, de onde ressalta-se o seu diferencial. No próximo ponto, aclarar-se-á a aplicação do referido conceito, mediante estudos feitos no Brasil, com diferentes categorias profissionais, como educadoras sociais, docentes, técnicos, etc.

### 2.2.1 Os Burocratas de Nível de Rua na literatura brasileira

Nesta seção, a proposta foi a realização de revisão bibliográfica acerca do conceito de burocratas de nível de rua. Alguns trabalhos acadêmicos produzidos por autores brasileiros já exploraram o conceito, adaptando à realidade de labores desempenhados no Brasil. Nosso objetivo com essa retomada à literatura mais recente é além de apresentar os principais resultados, corroborar para o escopo das discussões, situando este trabalho no conjunto da bibliografia dedicada aos estudos do campo de análise da implementação e, especialmente, dos implementadores burocratas de nível de rua.

**Quadro 1** – Burocratas de nível de rua na literatura brasileira

<b>NOME</b>	<b>TÍTULO DO TRABALHO</b>
Eliene Costa Silva (2016)	Burocratas de Nível de Rua e a Implementação do PROEJA: uma perspectiva de baixo para cima
Gabriela Spanghero Lotta (2012)	O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: entre o controle e a discricionariedade.
Maria Océlia Mota; Liana de Andrade Biar; Maria Elizabete Ramos (2019)	A implementação do Programa de Alfabetização na Idade Certa no Estado do Ceará
Natália Caruso Theodoro Ribeiro (2017)	Implementação de Políticas Públicas e Burocracia de Nível de Rua: Programa Audiência de Custódia
Natália Cordeiro Guimarães (2018)	Profissionais no olho do furacão: o papel das educadoras sociais na implementação da política de abrigo para mulheres ameaçadas de morte em Pernambuco

Fonte: Elaborado pela autora.

Lotta (2012) destaca que há basicamente dois tipos de trabalhos que utilizam a categoria de burocratas de nível de rua, a saber: os teóricos e os de análise empírica. Diante disso, enquanto os do primeiro grupo abarcam discussões gerais sobre políticas públicas, destacando entre outros elementos a ação dos agentes de rua, o segundo grupo traz para o centro de suas problemáticas a atuação dos burocratas de rua dentro de suas funções específicas. Neste levantamento, analisamos especialmente os trabalhos de abordagem empírica.

Lotta (2012) analisou os impactos dos fatores relacionais e organizacionais sobre a atuação dos burocratas de nível de rua no Programa Saúde da Família, partindo da premissa básica de que para compreender as políticas públicas é preciso apreendê-la dentro de conjunturas sociais mais amplas, evidenciando o seu processo de implementação enquanto um processo dinâmico, situado nas interações estabelecidas entre o público alvo e os burocratas implementadores.

Segundo Lotta (2010) a implementação é vista como uma das vertentes analíticas do campo das políticas públicas. Grande parte da literatura associada a este campo se volta para os estudos sobre a formação da agenda ou formulação das políticas públicas, secundarizando a fase da implementação, e sobretudo, os aspectos relativos à atuação dos burocratas implementadores. Essa categoria de análise passou a ganhar maior relevância a partir de 1960, na medida em que os pesquisadores se questionavam a respeito do porquê existirem tantas discrepâncias entre os objetivos admitidos para as políticas públicas e o que essas se tornavam na prática.

Em seu trabalho, Lotta (2010) constatou de fato uma grande diferença na forma como as políticas são planejadas e realmente são implementadas, porém, na visão desta autora isso não necessariamente deve ser observado como um erro, mas como produto do próprio processo de construção da política pública, na medida em que os diferentes contextos demandam adaptações e transformações, com o intuito de que os programas sejam implementados da melhor forma possível. O olhar sobre a implementação de uma política permite percebê-la como um processo dinâmico, que não se delimita às decisões tomadas pelos formuladores.

As formulações das políticas, para terem efetividade prática, precisam caminhar em consonância com a dinâmica concreta da sociedade, não devendo, portanto, desconsiderar a pluralidade de grupos, localidades e culturas existentes em território

nacional. Na medida em que isso não acontece, as normas de regimento organizacionais ao invés de favorecer à implementação efetiva as impõe maiores desafios (LOTTA, 2010).

Com efeito, por mais planejada que seja, é impossível que uma política consiga contemplar por completo todo o processo de sua implementação. A tendência é de que existam lacunas (SILVA, 2019). Há de se considerar que uma coisa é o que estabelecem os administradores do alto de seus escalões, trancados a quatro chaves em suas salas de reunião, no conforto do ar-condicionado; algo diferente é como essas formulações são apropriadas pela população. Neste sentido, Lotta (2010) identificou que a forma como os agentes implementadores agirão, varia de acordo com os diferentes contextos.

Na esteira de Lipsky (2019), Lotta (2010) concluiu que os burocratas implementadores de sua pesquisa conseguiram atuar com discricionariedade, reforçando a tese de que as ações dos agentes implementadores não se limitam às estruturas organizacionais, mas por outro lado, variam também de acordo com os fatores individuais e relacionais, que envolvem valores e referências, além das interações com os usuários. Ressalta-se ainda que uma mesma política é constantemente formulada e reformulada para dar conta das ambiguidades, contradições e negociações envolvidas.

Em linha semelhante, também trazendo a discricionariedade para o centro de suas interrogações, Silva (2016) analisou a percepção de burocratas de nível de rua sobre discricionariedade e qualidade da implementação do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA), e a partir de uma perspectiva *bottom-up*, que em tradução para o português significa “de baixo para cima”, demonstrou que para os agentes implementadores de sua pesquisa o elemento da discricionariedade influencia no processo de implementação do Programa.

A perspectiva *bottom-up* se opõe a perspectiva *top-down*, ou na tradução em português, “de cima para baixo”, que diz respeito ao processo de implementação em que há baixo ou zero nível de discricionariedade e autonomia pelos burocratas em relação às estruturas organizacionais nas quais estão inseridos (SILVA, 2019). Nesse modelo, os atores responsáveis pela execução das políticas públicas não se confundem com seus formuladores, devendo suas condutas serem pautadas exclusivamente na

obediência às normas que regimentam as organizações, limitando-se a cumprir as demandas e obrigações do cargo que ocupa (KORZEKWA, 2020).

No modelo de cima para baixo há também uma noção aceita de que a fase da formulação se distingue da implementação, ou seja, enquanto as tomadas de decisão são restritas aos administradores, os implementadores não teriam qualquer influência sobre elas. Assim, ao discorrer sobre esse modelo, Cunha (2017, p. 22) sintetiza alguns dos seus elementos, quais sejam: “(1) não há espaço para a discricionariedade; (2) os planos devem ser executados como foram definidos; (3) a implementação começa quando a política acaba; (4) a implementação é a operacionalização do plano”.

Tal modelo acaba condicionando a atuação dos burocratas completamente às estruturas organizacionais, como se fosse possível a esses sujeitos se destituírem por completo de suas próprias inclinações ou atuarem alheios às próprias condições materiais concretas. De acordo com Cunha (2017) na literatura que trata sobre o assunto outras críticas a essa abordagem ressaltam além do fato de que ela minimiza a capacidade e autonomia dos implementadores de tomar decisão, desconsiderando totalmente os processos de negociação e o longo caminho trilhado entre a formulação e a implementação concreta, a questão de que nem todas as decisões podem ser tomadas no processo de formulação, muitas delas inclusive se dão apenas na implementação, no trato com a dinâmica concreta.

Segundo aduz Silva (2016), a perspectiva *bottom-up*, por sua vez, considera que a implementação consiste nas estratégias empreendidas pelos burocratas de nível de rua visando a resolução de problemas cotidianos para os quais os projetos e planejamentos não oferecem respostas. Na medida em que os agentes decidem operacionalizar tais estratégias, acabam por contribuir para mudanças efetivas nos rumos das políticas públicas.

Nesta acepção as ações dos agentes de nível de rua influenciam diretamente nos níveis de qualidade dos serviços e bens prestados pelo Estado, portanto, a efetividade de tais políticas é condicionada igualmente pela capacidade, pelo comprometimento e pela sensibilidade social dos atores envolvidos na sua execução.

Pode-se inferir, diante desta perspectiva, que a implementação que diverge da política formulada ocorre por mudanças proporcionadas pelos burocratas que atuam respaldando-se nas situações encontradas na prática, tais como, a escassez de recursos orçamentários, humanos e infraestrutura, que diante do

exposto, promovem adequações necessárias ao processo de implementação (KORZEKWA, 2020, p. 26).

Tal abordagem contrapõe-se à visão tradicional centrada nos processos hierárquicos e compreende a implementação como elemento intrínseco ao processo político, situada nos processos de negociação entre aqueles que buscam colocar a política em ação e os demais que dela dependem (LOTTA, PIRES, OLIVEIRA, 2014).

Assim, em sua pesquisa Silva (2016) identificou que existiram falhas já no processo de formulação do PROEJA, em razão de problemas oriundos da não participação de setores, categorias e indivíduos diretamente envolvidos com a sua execução, e principais interessados nos debates em torno dessa política, como professores, pedagogos, psicólogos, coordenadores, ou seja, os burocratas de rua.

Ademais, outro problema identificado pela autora foi a tentativa de implementar tal política a partir de barganhas financeiras, a fim de queimar gastos e recursos. Aqui precisamente é possível retomar novamente às ideias de Lipsky (2019) para quem, de acordo com Cunha (2017, p. 24):

[...] a limitação dos recursos públicos nos processos de implementação de políticas é um fator presente na consecução dos objetivos de uma política e na prática do “burocrata do nível da rua”. Nesse sentido, esse é um dos aspectos que resulta em tensão nos processos de entrega da política aos usuários, pois, muitas vezes, decisões são tomadas a partir da compreensão da política e da visão de mundo desse agente público.

Por outro lado, Silva (2016) destacou que a partir das vivências dos atores de implementação esses foram redesenhando às formas de execução do Programa. Ainda conforme a autora, cada atitude tomada durante os processos de decisão foi capaz de provocar mudanças significativas no Programa, de maneira que em alguns momentos tais mudanças faziam com que o programa se aproximasse ou se afastasse do desenho planejado. Essas incongruências são apontadas pela autora como resultado da falta de estratégias eficientes na condução do projeto original.

Corroborando essas ideias, passemos agora para análise do trabalho de Silva (2019), que analisou o papel dos burocratas de nível de rua na implementação do Programa Novo Mais Educação no município de Cruz das Almas – BA. Investigando quais os mecanismos utilizados pelos agentes de rua para fazer valer na prática a execução dessa política, identificou uma série de estratégias tais como uso “de materiais reciclados, criação de instrumentos e compra de materiais com recursos,



adotadas pelos burocratas para driblar as demandas existentes, garantindo a continuidade das atividades e o acesso do público-alvo” (SILVA, 2019, p. 6). Ademais, concluiu que um dos maiores desafios para a implementação do Programa foi a falta de recursos. Assim, nesse processo, os agentes implementadores da pesquisa também acabaram exercendo papéis atribuídos aos formuladores.

O trabalho de Océlia Mota, Andrade Biar e Elizabete Ramos (2019), por sua vez, analisou a perspectiva dos implementadores do Programa de Alfabetização na Idade Certa no Estado do Ceará (PAIC), de modo a investigar qual o grau de discricionariedade dos agentes na implementação do PAIC. As pesquisadoras concluíram, com base na análise conduzida, que na implementação do referido projeto houve dois graus de discricionariedade, que foram traduzidos pelas categorias burocratas de médio escalão e burocratas de nível de rua. Os resultados revelaram um maior grau de discricionariedade pelos burocratas de médio escalão, que, além de demonstrarem maior autonomia na implementação do referido programa, priorizaram o discurso do mérito e do sucesso.

Sob o mesmo ponto de vista da discricionariedade como fator na atuação dos burocratas de nível de rua, o trabalho de Cordeiro Guimarães (2018) pesquisou o papel exercido pelas educadoras sociais na execução da política de abrigo para mulheres ameaçadas de morte em Pernambuco, partindo de uma perspectiva analítica chamada de ciclo das políticas públicas, no sentido de que a “ação pública se divide em etapas do processo político-administrativo subjacentes à resolução de problemas”. O ciclo das políticas públicas é compreendido neste trabalho como um “quadro de referência para a análise processual” (GUIMARÃES, 2018, p. 20).

O ciclo das políticas públicas costuma ser dividido em fase de formulação, implementação e avaliação, porém, conforme aduz Cunha (2017), existem concepções que ainda incorporam outras etapas, não havendo um consenso bastante definido sobre os processos que assinalam os caminhos traçados por uma política pública.

Guimarães (2018) abordou o ciclo em seis etapas, a saber: “definição de agenda, identificação de alternativas, avaliação das opções, seleção das opções, implementação e avaliação” (SOUZA, 2006, p. 29 apud GUIMARÃES, 2018, p. 18). Lotta (2010) aborda o ciclo em quatro fases: agenda, formulação, implementação e a avaliação; Silva (2019), por sua vez, nos apresenta um ciclo mais abrangente, contendo sete principais fases, que são elas, identificação do problema, construção da agenda,

formulação de alternativas, tomada de decisão, implementação e extinção.

Em que pesem as diferenças na forma como o ciclo de políticas públicas pode ser pensado, a etapa da implementação é o tema central estudado por Guimarães (2018, p.14), que a caracteriza como “a etapa do ciclo de políticas em que são executadas as atividades tidas como necessárias para o cumprimento das metas definidas no processo de formulação das políticas”.

Ao adotar uma perspectiva feminista da ciência política, a referida autora destaca o papel desempenhado pelas burocratas de rua na execução de uma política pública de enfrentamento à violência de gênero, que diz respeito aos serviços de atendimento e acolhimento provisórios a mulheres em situação de violência que se achem sob a ameaça de morte, e que por isso necessitem de um ambiente seguro para viver. Segundo Guimarães (2018), ao lidarem diretamente com as demandas das usuárias do serviço, as educadoras atuam como elo entre o Estado e à população, além disso, tornam-se referências no processo de proteção à mulher.

Com efeito, uma das teses centrais da pesquisa é que ela vai de encontro a ideia tradicional, forjada dentro de uma perspectiva estrutural, de que o serviço público deve ser marcado pela impessoalidade e distanciamento entre burocratas de rua e cidadãos. A pesquisa constatou o protagonismo das burocratas de nível de rua no acolhimento humanizado das usuárias do serviço, bem como na ressignificação das condições de violência por meio do desenvolvimento de vínculos afetivos e de confiança. Ainda de acordo com Guimarães (2018, p. 101), “O que verificamos foi que num contexto absolutamente atípico como é a estadia temporária numa casa-abrigo, a proximidade entre servidoras e usuárias é um elemento central para o bom funcionamento do serviço”.

Nesse sentido, para lembrar Lipsky (2019), a discricionariedade dos burocratas de rua é percebida na medida em que as suas tarefas exigem decisões sensíveis. Além disso, os cidadãos não esperam somente a imparcialidade do sistema administrativo, mas contam com a sensibilidade social, com a compaixão dos seus implementadores diante das especificidades de cada situação e a flexibilidade para lidar com elas.

No trabalho de Guimarães (2018), a discricionariedade também foi designada como um fator de êxito para a implementação da referida política, assim como o tratamento humanizado conduzido por parte das educadoras sociais, o que, segundo a autora, afasta a impessoalidade como um requisito de êxito para a implementação de

serviços públicos. “Uma vez que diante da complexidade do programa, muitas situações não estão previstas e, portanto, não há protocolos prévios de como agir diante delas” (GUIMARÃES, 2018, p. 101).

Trazendo um contraponto aos trabalhos analisados até aqui, o de Natália Caruso Theodoro Ribeiro (2017) averiguou como a atuação de juízes impactou na implementação do Programa Audiências de Custódia em São Paulo. A pesquisadora concluiu que a atuação de juízes influenciou no sucesso da audiência de custódia. Ainda segundo ela, as práticas desses atores alteram diretamente os contornos do Programa, uma vez que a forma com que o ritual da Audiência é construído, a partir das suas rotinas e organizações dão concretude ao mesmo.

Ribeiro (2017) também problematiza o caráter mecânico e impessoal conferido ao ambiente da Custódia, o que de acordo com ela impossibilita que as particularidades do caso e do indivíduo sejam evidenciadas nos autos do processo. Além disso, Ribeiro considera igualmente a linguagem formal adotada pelos operadores do Direito e a despreocupação que demonstram em torná-la mais acessível ao acusado, o que dificulta o acesso ao próprio direito.

Nesse sentido, à diferença das demais pesquisas mencionadas, Ribeiro (2017) demonstra como a discricionariedade também pode ter um impacto negativo na implementação de políticas públicas, à medida que, por exemplo, a manutenção indiscriminada do uso das algemas, dentre outras práticas, foram utilizadas como medidas por juízes, em afronta a direitos básicos dos acusados.

Aqui também, é possível retomar às ideias de Lipsky (2019, p. 51), ao afirmar que “os burocratas de nível de rua desempenham um papel crítico na regulação do grau dos conflitos atuais, em virtude do seu papel como agentes de controle social’. Os setores de serviço público atuam no sentido de apartar os conflitos sociais e induzir os cidadãos a se conformarem com as insuficiências daquilo que lhes é oferecido pelo governo.

Dos tribunais, aos presídios e às escolas, essas instituições, cada uma à sua maneira, cumprem papéis de controle das massas sociais, e buscam, portanto, moldar seus comportamentos das pessoas, ao mesmo tempo que socializá-las quanto à lógica econômica. Nesta senda, exemplifica-se:

Programas de incentivo profissional e inserção no mercado de trabalho buscam atenuar o impacto do desemprego ou reduzir a insatisfação quanto ao mercado:

eles conseguirão contratos quando as oportunidades de emprego melhorarem. Além disso eles são projetados e implementados para transmitir a mensagem de que o apoio social do Estado deve ser evitado e que mesmo um trabalho mal remunerado é preferível à assistência social (LIPSKY, 2019, p. 52).

Ademais, “indefinições, discricionariedade e mesmo decisões contra a letra da lei são frequentes na zona em que Estado e cidadão se encontram” (RIBEIRO, 2017, p. 130). Em que pese a relevância das análises feitas por Ribeiro (2017), de modo geral, o levantamento bibliográfico permitiu evidenciar que há um forte debate no campo da análise de implementação das políticas públicas que vem ao encontro da ideia preconizada por Lipsky (2019) de que as funções dos burocratas de nível de rua são construídas na base de relativo grau de discricionariedade.

Dessa forma, as práticas desses agentes implementadores podem variar de acordo com valores, com crenças, e com diferentes contextos. Os burocratas de rua exercem um considerável poder discricionário, na medida em que suas decisões são traçadas cotidianamente e podem impactar a vida das pessoas, bem como mudar os rumos das políticas.

Os estudos analisados se afastaram em grande medida do modelo analítico clássico *top-down*, para pensar a discricionariedade dos burocratas de rua não como geradora de falhas, mas como um processo inerente à entrega de serviços e políticas públicas. Do mesmo modo, evidenciaram que embora o fator institucional influencie as ações dos burocratas, ele não é suficientemente capaz de explicar sozinho a totalidade dos fenômenos das políticas públicas (RIBEIRO, 2017). As organizações impactam e até podem moldar as ações dos sujeitos, porém, são justamente as ações dos indivíduos que constroem e alteram as estruturas organizacionais.

Consoante vimos, a literatura brasileira, observou-se, portanto, a importância conferida aos burocratas de rua como implementadores, isto é, são responsáveis pela entrega de serviços e de políticas aos cidadãos, e desse modo, atuam nos níveis de acesso dos usuários dos serviços públicos aos seus direitos e benefícios. No ponto seguinte, buscar-se-á desenvolver a relação entre a atuação dos Oficiais de Justiça com a burocracia de nível de rua.

A nosso ver, estudar as práticas desses agentes que trabalham para o serviço público, demonstra-se relevante, exatamente na medida que a efetivação de políticas públicas demanda a discricionariedade de agentes públicos. É, nesse sentido, que buscar-se-á abordar em seguida a atuação dos Oficiais de Justiça.

### **2.3 A discricionariedade e a atuação do Oficial de Justiça como burocrata de nível de rua**

Diante do exposto, ressaltam-se as funções sociais exercidas também pelo Oficial de Justiça, pois como burocrata de nível de rua este servidor público constitui o elo entre o judiciário e a sociedade civil, na medida em que suas atividades exigem que se desloquem entre diferentes localidades para cumprir atos judiciais na forma presencial e direta à parte litigante. Em razão dessa proximidade e intervenção direta, e ainda que consciente de que determinada medida judicial deva ser aplicada, nem sempre esse servidor se achará preparado para lidar com situações adversas que possam surgir no seu caminho, e que em muitos casos afetam a sua própria concepção sobre justiça.

Nesse sentido, como acima descrito, a atuação dos Oficiais de Justiça exige que eles se desloquem entre diferentes localidades cumprindo atos judiciais na forma presencial e direta frente aos usuários dos serviços públicos, guardando uma certa discricionariedade neste labor. No presente ponto, buscar-se-á aprofundar como o trabalho dos Oficiais de Justiça pode ser enquadrado na condição de burocratas de nível de rua.

Um exemplo disso é encontrado no trabalho de Maciel (2019), trabalho esse que narra algumas de suas experiências como Oficial de Justiça. Em uma das situações, à época, recém ingresso no Oficialato Estadual da Justiça Comum, no Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, foi encarregado de um mandado judicial que determinava a reintegração da parte autora na posse de um imóvel. Segundo o autor, o conteúdo do despacho judicial trazia em suas entrelinhas um conflito e apelo social.

Existia naquela decisão um apelo social estabelecido. O conflito estava relacionado a direitos consagrados, como o direito à moradia digna e adequada, e a princípios constitucionais, como o da dignidade da pessoa humana. De fato, percebi que minha vida profissional estaria diretamente ligada a relações sociais de toda sorte, nas quais estariam em discussão não apenas direitos relacionados a propriedade e bens materiais, mas Direitos Humanos, questões de família e garantias individuais e coletivas. Com aquele mandado judicial em mãos, eu me dei conta de que os conflitos em que eu deveria intervir como agente de Estado estão diretamente relacionados à busca de direitos por sujeitos que estão não apenas em lados opostos, mas que, em muitas outras vezes, estarão em

classes sociais distintas, atravessados por profundas desigualdades (MACIEL, 2019, p. 9).

Em consonância com Lotta, Pires e Oliveira (2014), ressalta-se que os profissionais burocratas de nível de rua, embora ocupem a base da pirâmide, representando o Estado (SILVA, 2019), atuam direta e presencialmente na linha de frente dos conflitos sociais, bem como nos processos de negociação entre aqueles que buscam colocar a política em ação e os demais que dela dependem.

Diante do impasse, Maciel (2019) relata que se sentiu apreensivo, ao se deparar com o fato de que a partir daquele momento a sua carreira profissional enquanto agente do Estado estaria ligada a conflitos sociais de toda natureza e à busca de direitos por parte de sujeitos que não se acham apenas em lugares opostos, como também nos muitos casos em grupos sociais distintos. Diz ele:

Ali, assim, tive a primeira impressão de que realmente a minha função não estaria apenas norteada por citações e intimações, que muitas das atribuições estariam marcadas e carregadas por documentos e papéis que trazem em suas entrelinhas não apenas ordens e determinações oriundas das demandas que surgem na esfera judicial. Eu percebi que me encontrava verdadeiramente diante de uma situação de grande conflito, e que não apenas letras e papéis fariam parte de minha vida (MACIEL, 2019, p. 9).

Os burocratas de nível de rua são profissionais que terão de lidar diretamente com as contradições e ambiguidades decorrentes das ações do Estado. Se por um lado, o autor portava em mãos uma determinação para que se fizesse cumprir a lei, e caso fosse necessário, que mandasse demolir todos os imóveis ali erigidos, por outro lado, existiam centenas de famílias que necessitavam daquele lugar para morar. Desse modo, “Mesmo tendo que cumprir com meu mister, seria para mim desumano não sentir que a justiça que carrego em minhas mãos pode causar a sensação de injustiça para um dos lados, e com isso precisamos conviver” (MACIEL, 2019, p. 11).

Neste caso, o autor não estava diante apenas do conflito externo, mas sua visão de mundo e senso de justiça conflitavam diretamente com a decisão estatal a qual ele estava representando. É, portanto, em muitas situações, dessa forma que se reconhecem os limites entre o texto da lei e a realidade objetiva a qual se depara o burocrata de nível de rua. Ao atuarem na linha de frente como representantes do Estado, configurando o elo mais próximo entre instituição e sociedade civil, vão se deparar com diferentes situações para as quais não terão manual de instrução, pois

nenhum manual é capaz de dimensionar a amplitude e complexidade da vida cotidiana (LIPSKY, 2019).

E aqui parece-nos ser um ponto chave da atuação desses burocratas para o qual gostaríamos de chamar a atenção, faz-se mister destacar que enquanto gestores administrativos lidam de maneira mais técnica e programática com as formulações e as tomadas de decisões, os profissionais de nível de rua no momento da execução lidam diretamente com os usuários dos serviços públicos, testemunham e vivem sentimentos que envolvem histórias de vida (MACIEL, 2019).

Outro ponto de tensão para Maciel (2019) era de que se tratava de uma tarefa difícil, tendo em vista de que constava ali, nos autos do processo, a possibilidade de requerimento da força policial. Uma das características peculiares dos burocratas de nível de rua, e especialmente aqui dos Oficiais de Justiça, é a de que ao atuarem diretamente nas arenas próximas onde a vida da população acontece, estão mais expostos a reações pessoais frente às suas decisões, de modo que tais reações nem sempre são das mais positivas, tendo em vista que podem gerar uma série de descontentamentos. Com efeito, são os burocratas de nível rua, na linha de frente, os responsáveis também por apartar os conflitos e mediar as negociações (LIPSKY, 2019).

No caso dos Oficiais de Justiça essa tensão é evidenciada porque é impossível saber como o indivíduo reagirá ao receber um mandado. Ademais, em muitos casos, esses trabalhadores lidam diretamente com infratores, participando, decisivamente, dessas ações – por exemplo, a condução coercitiva, a retirada do lar dos acusados de violência doméstica e prisão do devedor de alimentos. Em linhas gerais, são os chamados atos de execução, que embora ocorram em menor proporção, fazem parte do rol de atividades atribuídas a esses profissionais (AMORIM, 2018).

Os Oficiais de Justiça estão sempre se mantendo em constante contato com pessoas de diferentes grupos, aproximando a Justiça dos cidadãos comuns. Eles conseguem adentrar em todos os setores da sociedade, dos grandes centros urbanos, às zonas mais afastadas, comunicam a todas as pessoas, do presidiário ao agente penitenciário, do empregado ao patrão, do alfabetizado aos indivíduos com letrismo a-funcional (AMORIM, 2018).

Além disso, é de responsabilidade dos burocratas implementadores garantir diretamente a entrega dos benefícios através dos serviços que prestam à sociedade. Ora, sabemos que são as pessoas mais vulneráveis, sem condições de pagar por

serviços privados, que mais necessitam dos serviços dos burocratas de nível de rua, no sentido de terem acesso aos seus direitos e benefícios, isto impõe a esses profissionais um papel crítico e uma responsabilidade social (LIPSKY, 2019).

E, nesta perspectiva, destaca-se uma função dos Oficiais de Justiça, a qual as normativas não nos dão conta, que é a de orientar os cidadãos sobre os regimentos da lei, traduzindo as normas jurídicas de forma simplificada aos mais desfavorecidos, àqueles que não dispõem do entendimento formal do vocabulário jurídico e recorrem a um oficial para serem orientados sobre como proceder diante de determinado processo (AMORIM, 2018; CARMO, 2015).

Retomando às ideias de Lipsky (2019) agora a partir das contribuições de Guimarães (2018), uma das consequências desse contato direto entre burocrata de rua e cidadão no momento da execução de suas atividades é que essa categoria se afasta em grande medida do ideal de impessoalidade e desvinculo emocional preconizado em momentos de tomada de decisão. Esses profissionais burocratas precisam desenvolver padrões, categorias e estratégias de aproximação mais sutis e menos frias, para situar os cidadãos de maneira objetiva, e assim, atender efetivamente às suas demandas.

Nesse sentido, a busca por um equilíbrio entre um atendimento individualizado, sensível às especificidades dos cidadãos, por um lado, e um atendimento imparcial, fiel à aplicação das regras, por outro, representa uma questão central para os agentes implementadores de políticas públicas (GUIMARÃES, 2018, p. 26).

Em relação aos Oficiais de Justiça, é fundamental que desenvolvam uma linguagem de fácil acesso, fugindo de um formalismo exacerbado, comum na seara jurídica, conforme relato trazido por Amorim (2018, p. 54):

Às vezes, a gente perde muito tempo ao cumprir um mandado. A gente tem que traduzir o que está descrito no texto de uma forma que o cidadão possa compreender. Isso leva tempo. Ainda tempo que fica ouvindo as justificativas deles para terem feito o fato descrito. Eu estou com pressa, mas paro e tento explicar, de forma simples, o que tá escrito ali. É nossa forma de ajudar aquela pessoa.

Os Oficiais de Justiça, enquanto burocratas de nível de rua, não podem se afastar totalmente do sujeito, tampouco do contexto no qual ele se acha inserido. Ainda dando seguimento às análises sobre os relatos de Maciel (2019), o Oficial buscou solucionar a questão, da forma que julgou a melhor, e dentro do cumprimento da sua atividade. Com o mapa da área em mãos, percebeu que nele não estavam contidas as



dimensões reais da área particular a ser reintegrada, o que prejudicava a decisão. Diante da situação, explicou o problema aos demais agentes públicos presentes e procedeu apenas com a reintegração parcial da área.

Neste relato, temos um exemplo de como um Oficial da Justiça pode atuar com certa discricionariedade, dentro da legalidade de suas decisões. A situação explicitada por esse autor nos revela também que implementar, seja determinada política pública, seja determinada ordem judicial, implica aos agentes públicos implementadores de decisões diárias, que nem sempre serão totalmente condizentes com o que está prescrito, seja por falhas nos autos do processo, como foi o caso da decisão supracitada, seja porque as condições concretas não viabilizam. “E nesse sentido, pode-se ter maiores margens de flexibilidade e autonomia dos implantadores na materialização da política em ação e pode ser visto como um processo que se configura com retomadas entre a política e a sua prática” (CUNHA, 2017 p. 8).

Fazendo um diálogo entre as discussões sobre discricionariedade e transgressão, tem-se em Amorim (2018) que a transgressão ao prescrito é um fenômeno comum no trabalho dos Oficiais de Justiça, uma vez que as descrições das atividades nem sempre são bem delimitadas. Nesse sentido, parece-nos ser muito mais um trabalho de complementação de que uma transgressão.

O trabalho prescrito é justamente aquele descrito nas normas, regimentos e ordens verbais emitidas pelos gestores, e como já foi sinalizado, essas prescrições nem sempre vão condizer com o trabalho real, aquele que é efetivado quando o trabalhador entra de fato em contato com a realidade de sua tarefa. Diante desse descompasso entre o que é descrito no papel e o que é encontrado na materialidade concreta, o fenômeno transgressivo acaba sendo muito mais comum do que as próprias organizações queiram admitir.

Essa transgressão, contudo, longe de ser um elemento disfuncional, deve ser vista também como um aspecto intrínseco ao processo, na medida em que:

O Oficial de Justiça vê-se diante de um conflito, no seu dia a dia de trabalho, entre aquilo que diz os atos normativos que regulam a profissão e as ordens advindas dos magistrados. Nesse cenário, são forçados a escolher entre que norma seguir e, em contrapartida, que norma transgredir (AMORIM, 2018, p. 66).

Os Oficiais de Justiça desfrutam de certa autonomia no cumprimento dos mandados. As determinações são legais, ao mesmo tempo em que estão presentes nos

regulamentos. Os Oficiais acabam se adaptando a suas rotinas. O autor destaca, também, que as próprias normativas são caracterizadas pela generalidade, o que os obriga a moldar suas práticas para adequá-las (AMORIM, 2018).

Convém destacar que esses trabalhadores lidam com horários flexíveis e não recebem qualquer tipo de formação específica antes de começarem a exercer a profissão. Ou seja, aprendem na prática cotidiana como conduzem suas atividades (AMORIM, 2018). Tal discussão se torna pertinente pois nos possibilita pensar essas ações transgressoras não apenas como elementos isolados, meramente produto de escolhas individuais, ou ainda como fenômenos disfuncionais, mas que se relacionam com os contextos, às diversas situações que surgem no meio do caminho e às próprias normas.

Assim, faz-se necessário ajustar as demandas às possibilidades reais, portanto, a transgressão se constitui como uma estratégia na medida em que os Oficiais de Justiça vão moldando suas práticas para atingir as metas de cumprimento dos mandados. As próprias condições de trabalho excessivo e a exigência de produtividade levam esses profissionais a transgredirem com intuito de darem conta das metas de produção. Nas palavras de Amorim (2018, p. 78), “o trabalhador não transgredir simplesmente pelo prazer da transgressão: ele transgredir porque essa foi a forma encontrada por ele para suportar o real do trabalho e continuar seguindo em frente”.

Entre o que está prescrito pelo juiz em um mandado e o momento de sua execução existe um longo processo, marcado por descontinuidades, desencontros, imprevistos, que exigem do profissional conhecimento técnico, teórico, além da prática para executar da melhor maneira sem causar nulidade nos processos (AMORIM, 2018).

Cada localidade, setor ou grupo social possui especificidades que em menor ou maior grau vão influenciar diretamente nos processos de implementação de uma política, ou no caso particular analisado, na entrega de um despacho judicial. Daí o papel dos Oficiais de Justiça também quanto à adequação aos diferentes contextos locais e diversas realidades do público-alvo.

Apesar de estarem subordinados a normativas legais e ordens de seus superiores hierárquicos, percebe-se que a discricionariedade é intrínseca ao labor dos Oficiais de Justiça, razão pela qual ressaltamos, em nossa análise, o seu papel enquanto burocratas de nível de rua (LIPSKY, 2019).

Em suma, é nisto que reside a importância do Oficial de Justiça: ou seja, no

caso de pessoas que, por vários fatores, em muitos casos têm nessas figuras a única forma de conhecimento e acesso aos seus direitos. Falar sobre leis e ordens judiciais para indivíduos que não dispõem do conhecimento legal e o domínio da lingual formal, o no caso de pessoas com letrismo a-funcional, é o mesmo que jogá-las a um completo abismo.

Faz-se, portanto, necessária a presença desse profissional responsável também por fazer esse conhecimento jurídico chegar até esses sujeitos de maneira simples e didática, materializando não só o acesso à justiça como ao próprio direito brasileiro (CARMO, 2015a).

### **3 LETRISMO A-FUNCIONAL E DIGITALISMO A-FUNCIONAL: DOS CONCEITOS AOS MECANISMOS DE ACESSO À JUSTIÇA**

Nesta seção, o objetivo é apresentar uma revisão de literatura sobre conceitos e dados relevantes para a presente análise, tais como, os conceitos de letrismo a-funcional, digitalismo a-funcional e de acesso à justiça. Pretende-se, também, apresentar dados que justificam a necessidade de se abordar a intersecção entre o letrismo a-funcional e o sistema de justiça, especialmente no Estado de Rondônia. No derradeiro ponto, buscar-se-á demonstrar as condições para que as pessoas com letrismo a-funcional possam gozar de forma plena do acesso à justiça.

#### **3.1 Sem preconceitos: a relevância do conceito de letrismo a-funcional para o acesso à justiça**

Letrismo a-funcional é um termo cunhado por Jean Biarnés<sup>2</sup> (1998), em seu artigo “O ser e as letras: dar voz à letra, um caminho que construímos todos”, publicado em 1998, para indicar sua oposição à termos como iletrismo, analfabeto e analfabetismo funcional. No caso do iletrismo, especificamente, esta é uma palavra de origem francesa, que, grosso modo, se refere a uma situação em que determinadas pessoas estariam supostamente “fora das letras”, ou seja, não conseguiriam estabelecer com as letras qualquer tipo de relação.

Biarnés (1998) discorda e propõe outra percepção, pois mesmo quando distantes dos processos de escolarização formal, os sujeitos estabelecem, ao longo de suas vidas, ainda que em níveis diferenciados, relações diversas com as letras. Para ele, as letras fazem parte do cotidiano das pessoas, estão presentes na oralidade, imersas nas imagens, acompanham os indivíduos em suas tarefas domésticas, dão sentidos às suas ações, nomeiam lugares e objetos, em suma, não se pode falar dessa forma de alguém que seja de fato iletrado, isto é, que se encontre totalmente fora ou totalmente dentro das letras.

Assim como o termo analfabetismo, que indica total desconhecimento da leitura e escrita da língua de seu país, o termo iletrado é vazio quando em contato com a

---

<sup>2</sup>Educador Francês e Diretor do Instituto de Formação e Pesquisa de Letras, Ciências do Homem e da Sociedade, da Universidade de Paris XIII.

realidade objetiva, porque não existe no contexto de sociedade brasileira nenhuma pessoa que não se relacione em algum nível com as letras. Ademais, ambos os termos denotam preconceito ao se referir de forma estigmatizada a pessoas que não dominam a leitura e a escrita, colocando-as em uma condição de inferioridade e atribuindo às mesmas o peso do fracasso por não terem conseguido “aprender” a ler e a escrever (SILVA, 2004).

Conforme resume Biarnés (1998, p. 138):

O conceito internacionalmente reconhecido de "analfabetismo funcional", compreensível tão somente se referido à cultura norte-americana, que associa sempre um nível de competência em leitura em função dos anos de escolarização, não é mais satisfatório. Como o iletrismo, ele situa o problema apenas na busca (e, portanto, no tratamento) das "falhas" de que seria portadora uma pessoa nas suas capacidades de utilizar-se da letra <sup>2</sup>. Mas como apreender essas "falhas" de competências quando é sabido que construímos todos nossa relação com a letra numa funcionalidade heterogênea, isto é, com funcionalidades parciais ligadas à nossa história, nosso meio, nossos interesses pessoais e profissionais, nossa cultura no sentido antropológico do termo, nossas subculturas de grupo <sup>3</sup> e <sup>4</sup>. A funcionalidade total em termos de leitura é, no melhor dos casos, um mito de onipotência, no pior, um delírio.

Com efeito, ao invés de investirem-se esforços na aprendizagem plena do sujeito, de maneira que ele possa se reconhecer e se identificar nesse processo, busca-se impor um padrão normativo de alfabetização alheio ao próprio indivíduo, visando meramente a preencher lacunas, corrigir supostas falhas de competências de que seriam portadores certos indivíduos em suas capacidades de lidar com as letras (BIARNÉS, 1998).

Porém, tais concepções a que se referem os termos analfabetismo, analfabetismo funcional e iletrismo são construídas socioculturalmente, a partir de uma visão ditada de cima para baixo, por aqueles que durante muito tempo dominaram majoritariamente a leitura e a escrita hegemônica, representantes das classes dominantes. Dentro dessa perspectiva, o domínio das letras serve como instrumento de dominação para manter intactas as estruturas de poder sob as quais se sustentam a sociedade de classe (HILÁRIO; GARCIA, 2018).

O conceito de letrismo a-funcional, por outro lado, permite dar ênfase às possibilidades apresentadas pelos sujeitos em suas relações com as letras, isto é, reconstruir os sentidos que estes atribuem a elas. Além disso, tal conceito parte da premissa de que todos os indivíduos são letrados, porque constroem relações com as

letras, e, a partir de tais relações, também se constroem enquanto sujeitos. Portanto, nas palavras de Biarnés (1998), a questão fundamental não é a existência ou não dessa relação, já que ela existe, mas a(s) sua(s) funcionalidade(s):

Para substituir os conceitos de iletrismo ou de analfabetismo funcional, propomos falar de "letrismo a-funcional". Essa mudança de conceito é importante, pois, enquanto o iletrismo e o analfabetismo funcional "estigmatizam" a pessoa, fazendo dela a única portadora de uma anormalidade, de falhas, o conceito de "letrismo a-funcional" nos induz a considerar o problema como parte de um amplo sistema de significações diversas que "o sujeito, em relação com o seu meio", atribui à sua própria relação com a letra. Uma dessas significações levou-o a construir uma a-funcionalidade da letra em suas relações com o outro (BIARNÉS, 1998, p.139).

Com efeito, estas funcionalidades são, ao mesmo tempo, *externas* e *internas*: externas, porque essa a-funcionalidade envolve a comunicação que estabelecemos com o outro; internas, porque já se encontram situadas na economia psíquica do sujeito (BIARNÉS, 1998). Aprender a ler e a escrever é sempre um processo sociocultural subjetivado.

Significa dizer que, associa-se fortemente às experiências vivenciadas pelos indivíduos em sua relação com o seu meio social; contudo, embora individuais, essas vivências são marcadas pelas relações que se constroem em grupo, isto é, aprendemos vivendo em sociedade, de forma que cada indivíduo estrutura a sua forma de pensar e de aprender de modo diferente, porque também cada um de nós parte de realidades sociais distintas, realidades essas que interferem decisivamente na nossa construção enquanto ser.

Assim, construir uma relação funcional com a letra implica levar em consideração a realidade social e psíquica na qual está inserido o indivíduo; aprender a ler e a escrever perpassa por um processo de transformação da própria identidade e da cultura, e, se o sujeito não estiver preparado para mudar de mundo, ou se por algum motivo não desejar passar por tal transformação, a única relação que ele conseguirá desenvolver com as letras é a relação de a-funcionalidade.

A letra me permite encontrar o outro, encontrar a alteridade e, sobretudo, construir "meu outro" em mim. A letra, objeto do outro se a leio, objeto para o outro se a escrevo, é um espelho mágico que me permite reconhecer-me, descobrindo-me outro. O problema do acesso à leitura, como o da iniciação à escrita, está aí. Para que, pela letra, eu possa conhecer-me outro, é necessário que eu possa antes reconhecer-me nela. Se sou obrigado a reconhecer nela o outro que eu deveria ser, antes de me reconhecer a mim próprio, encontro-me mergu-

lhado num *non-sens*, num delírio [...] tudo o que o aluno pode fazer é, então, aderir ao espelho oferecido da letra, sem nele se reconhecer. Essa aderência anula todo espaço de jogo e, impedindo então de se ver outro, impede o acesso a qualquer funcionalidade da letra, ou então cria uma funcionalidade mínima que logo se perderá (BIARNÉS, 1998, p. 141).

Portanto, aprender a ler e a escrever formalmente não se restringe, ou nem sequer se traduz, em um processo de construção de métodos autoritários de leitura, pré-definidos e mecanizados, aplicados a todos os alunos da mesma forma. Em outras palavras, não se trata da imposição pura e simples de uma ideologia pedagógica, em que o professor apenas deposita, de modo arbitrário e unilateral, todo o conteúdo sobre os educandos, ao mesmo tempo em que suas palavras são vazias, destituídas de significados para os mesmos, que não conseguem se enxergar nem tampouco atribuir sentidos às letras (FREIRE, 1989).

A alfabetização deve desempenhar um papel crítico na vida dos indivíduos, no sentido de criar as condições favoráveis à sua aprendizagem e ao seu pensamento reflexivo, de maneira que possam desenvolver plenamente a consciência crítica e desvencilhar-se das ideologias opressoras. Nas palavras de Paulo Freire (1989, p. 13):

[...] sempre vi a alfabetização de adultos como um ato político e um ato de conhecimento, por isso mesmo, como um ato criador. Para mim seria impossível engajar-me num trabalho de memorização mecânica dos ba-be-bi-bo-bu, dos la-le-li-lo-lu. Daí que também não pudesse reduzir a alfabetização ao ensino puro da palavra, das sílabas ou das letras. Ensino em cujo processo o alfabetizador fosse “enchendo” com suas palavras as cabeças supostamente “vazias” dos alfabetizandos. Pelo contrário, enquanto ato de conhecimento e ato criador, o processo da alfabetização tem, no alfabetizando, o seu sujeito. O fato de ele necessitar da ajuda do educador, como ocorre em qualquer relação pedagógica, não significa dever a ajuda do educador anular a sua criatividade e a sua responsabilidade na construção de sua linguagem escrita e na leitura desta linguagem. Na verdade, tanto o alfabetizador quanto o alfabetizando, ao pegarem, por exemplo, um objeto, como laço agora com o que tenho entre os dedos, sentem o objeto, percebem o objeto sentido e são capazes de expressar verbalmente o objeto sentido e percebido. Como eu, o analfabeto é capaz de sentir a caneta, de perceber a caneta e de dizer caneta. Eu, porém, sou capaz de não apenas sentir a caneta, de perceber a caneta, de dizer caneta, mas também de escrever caneta e, conseqüentemente, de ler caneta. A alfabetização é a criação ou a montagem da expressão escrita da expressão oral. Esta montagem não pode ser feita pelo educador para ou sobre o alfabetizando. Aí tem ele um momento de sua tarefa criadora.

Nesse sentido, conforme podemos ver na citação acima, nenhum conceito cria a realidade, mas ele é capaz de descrevê-la em suas complexidades. Assim, julgamos que a utilização do termo letrismo a-funcional é importante porque aborda uma nova

concepção sobre os sujeitos que não dominam o conhecimento de base, isto é, não dominam a leitura e a escrita formal. É importante, também, compreender essas pessoas não como limitadas, inferiores, fracassadas ou incapazes, mas como elas realmente são, a saber, plurais e com potencialidades a serem desenvolvidas, não existindo nelas ausência de capacidades, pois é preciso que também acreditem nisso, porque acreditar em si é fator fundamental para a criação de condições favoráveis à sua aprendizagem.

Considerando que todos nós trazemos bagagens, isto é, somos sujeitos possuidores de conhecimentos adquiridos ao longo de nossas vidas, a pessoa com letrismo a-funcional não é de maneira alguma vazia de saberes; ao contrário, ela possui cultura, regionalidade, habilidades técnicas e sociais, visão de mundo e percepções sobre a sua própria realidade. Obviamente que todas essas singularidades serão atravessadas pelo fato de não terem frequentado os quadros da escolarização formal, que é um direito de todos os cidadãos, garantido constitucionalmente, assim como o acesso à leitura e à escrita, à linguagem formal, à tecnologia e ao conhecimento científico.

Contudo, os sujeitos não podem ser reduzidos a um aspecto apenas de sua trajetória, e, assim, considerados insuficientes em suas capacidades porque não possuem escolarização formal ou não dominam a leitura e a escrita, ainda que se trate de um aspecto tão importante à organização da nossa sociedade letrada, tecnológica e industrializada, onde a escrita foi elevada exponencialmente ao *status* de poder (ROZA, 2018).

Conforme demonstra Roza (2018), há de se considerar, também, que existem ainda no mundo milhares de sociedades ágrafas: elas representam mais de 50% de toda a população da terra, e as relações sociais que estabelecem são feitas por meio da oralidade, assim como a transmissão de seus saberes.

Essa diminuta colocação acerca da existência das sociedades ágrafas foi apenas com o intuito de mostrar que, se existe uma essencialidade na aquisição da escrita por parte dos indivíduos, ela acontece tão somente dentro das sociedades tecnológicas, industrializadas, onde o registro escrito foi posto em total evidência, sobrepondo-se a oralidade e fazendo até se perder um pouco de vista os méritos desta enquanto forma de expressão natural humana (ROZA, 2018, p. 369).

Não dominar a escrita, portanto, não diz respeito à ausência de conhecimentos



diversos, de modo que, muito embora possam não dominar leitura de textos, os indivíduos desenvolvem diferentes leituras de mundo. Consoante ao ensinado por Paulo Freire (1989, p. 9), “a leitura de mundo precede a leitura da palavra, daí que a posterior leitura desta não possa prescindir da continuidade da leitura daquele”. Ainda segundo o autor, tarefa das mais importantes é “experimentar com intensidade a dialética entre ‘a leitura do mundo’ e a ‘leitura da palavra’”.

Não são as pessoas com letrismo a-funcional incapazes de se inserirem nos processos de escolarização, nos espaços de sociabilização político-cultural, mas é a sociedade letrada, industrializada e tecnológica que continua relutante em criar condições concretas que favoreçam esse processo de inserção, reforçando estigmas, exclusões e desigualdades sociais, assim como as políticas de Estado permanecem insuficientes em garantir o direito ao acesso à educação para todos os cidadãos, relegando à total marginalização sociocultural os grupos sociais mais vulneráveis.

No campo jurídico, faz-se necessário repensar o papel do sistema judiciário brasileiro na garantia do acesso à própria justiça por parte das pessoas que não possuem domínio da leitura e da escrita e que têm dificuldades com a compreensão da linguagem jurídica formal; além disso, muitas dessas pessoas encontram desafios para lidar com os dispositivos tecnológicos, bem como não contam com ferramentas básicas para a resolução de diferentes problemas burocráticos e institucionais, como, por exemplo, acesso à documentação necessária.

Com efeito, considerando que em nosso país existem milhares de indivíduos a viverem nessas condições, cujo direito à educação lhes foi negado, e junto com ele excluído o acesso a todo sistema escrito do nosso país, julgamos que o emprego do conceito de letrismo a-funcional seria mais adequado e preferível, em detrimento da terminologia analfabetismo, de modo a retirar a responsabilidade do letramento dos indivíduos e recolocá-la sobre o Estado, que é o real garantidor dos direitos fundamentais, como o direito à educação.

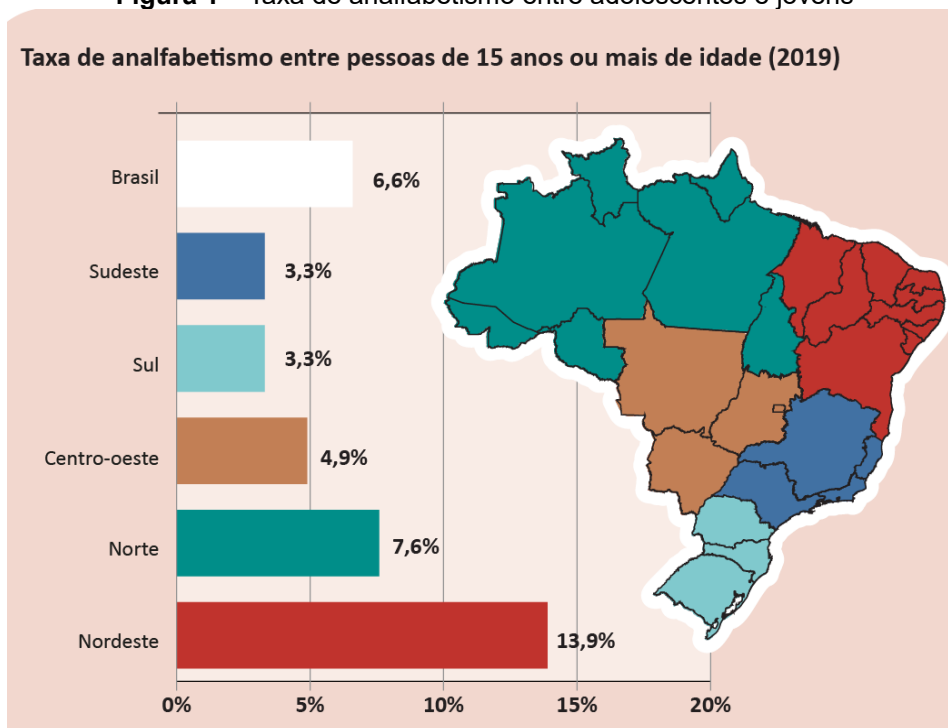
Contudo, aos nossos olhos, apesar de seu emprego ser preferível, o termo letrismo a-funcional não é adotado pelos gestores públicos e, tampouco, pelo judiciário, fator esse que dificulta o acesso à justiça e aos direitos humanos fundamentais. Na próxima seção, o objetivo é apresentar alguns dados acerca do letrismo a-funcional no Estado de Rondônia e no Brasil.

### 3.2 Letrismo a-funcional no Brasil e em Rondônia: dados mais recentes

Nesta seção, discorre-se sobre os índices de letrismo a-funcional no Brasil, e, mais particularmente, no Estado de Rondônia, a partir de dados disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), além de fazermos uma revisão da literatura, evidenciando que as insuficiências das políticas de Estado em cumprir sua agenda e erradicar de uma vez por todas o letrismo a-funcional no país não é apenas produto da incompetência administrativa do poder público, mas fazem parte de um projeto político de sociedade pautado na manutenção e perpetuação do poder forjado por grupos sociais dominantes na sua ofensiva contra grupos sociais subalternizados. Inseridos em sua maioria nesses grupos estão os sujeitos com letrismo a-funcional. Portanto, o letrismo a-funcional não é:

[...] uma condição “de ser no mundo” escolhida pelo analfabeto; o analfabetismo é uma criação sistêmica, com propósitos, sentidos e apresenta de tempo em tempo os seus resultados e suas justificativas: o Estado oferece escolas em diversos níveis, inclusive aos jovens e adultos, e se o “insucesso” insiste em existir, a culpa já não é mais do poder público e sim daquele que não “está nem aí” para a educação, para a escola. Sustenta-se o discurso do mérito, da responsabilização do “fracasso pelo fracassado” e da “vitória para quem avança” (HILÁRIO; GARCIA, 2018, p. 59).

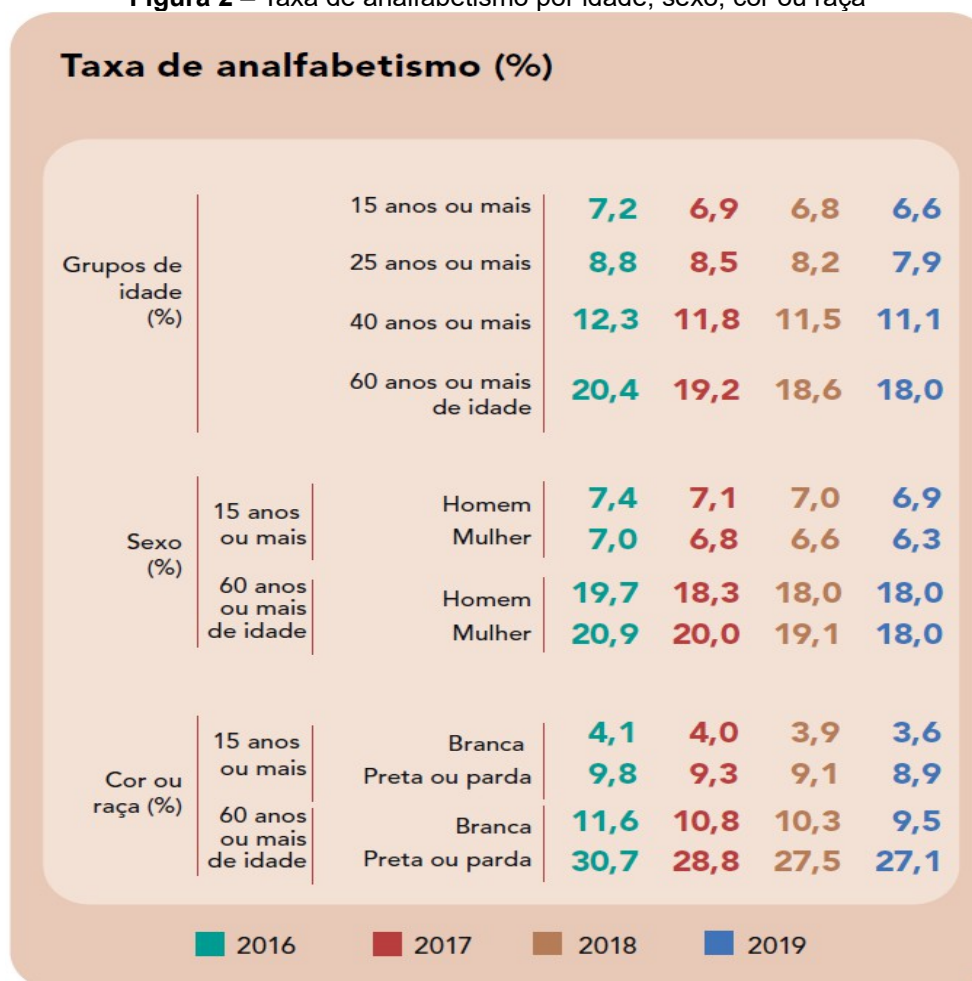
Utilizando os dados disponibilizados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2019, realizada pelo IBGE (2019), é possível perceber que, no Brasil, a taxa de letrismo a-funcional entre pessoas com 15 anos ou mais de idade esteve em 6,6%, equivalente a 11,0 milhões de pessoas com letrismo a-funcional. Os dados variam para cada região, ficando o Nordeste com a maior taxa (13,9%), e uma média de 7,6% para a região Norte e 3% para as regiões Sul e Sudeste do país, como ilustra a Figura 1.

**Figura 1 – Taxa de analfabetismo entre adolescentes e jovens**

Fonte: IBGE (2019, *online*).

Com relação à idade (Figura 2), os idosos ainda são os mais atingidos pelo letrismo a-funcional no país, com uma taxa de 18,0% entre pessoas de 60 anos ou mais em 2019. No quesito gênero, no grupo de idade de 15 anos ou mais, as maiores taxas foram para os homens, 6,9% e 6,3% para as mulheres (IBGE, 2020a).

**Figura 2 – Taxa de analfabetismo por idade, sexo, cor ou raça**



Fonte: IBGE (2020a, p. 2).

A pesquisa mais recente do IBGE, referente ao ano de 2019, sinaliza para uma queda expressiva nesses números em comparação a anos anteriores; entre os anos de 2018 e 2019, por exemplo, a queda é de 0,2 pontos percentuais, o que significa que cerca de 200 mil habitantes saíram do letrismo a-funcional (IBGE, 2020a).

Os dados ainda sinalizam para a correlação entre os índices de pessoas com letrismo a-funcional e as condições de desigualdade, pobreza e exclusão que persistem no Brasil e assolam a esmagadora parte de sua população. Para Braga e Mazzeu (2017), a queda gradativa nos índices de letrismo a-funcional no país não pode ser vista como um avanço significativo, tampouco como resultado exclusivamente de políticas públicas consideradas efetivas, porque, dentro dos processos históricos, marcadores socioeconômicos e políticos acabam por determinar as condições concretas em que a escolarização será ofertada, os níveis de oferta e a que grupos atenderá.

Ainda de acordo com Braga e Mazzeu (2017), existe uma percepção na sociedade atual de que o letrismo a-funcional tem diminuído significativamente e que seu fim é só uma questão de tempo. Essa ideia é justamente reforçada pela divulgação ampla de pesquisas que mostram as quedas estatísticas nos números, todavia, a partir de uma abordagem crítica, eles ressaltam que na mídia e nos órgãos públicos pouco se fala a respeito dos números absolutos de analfabetos no país.

Os dados apontam uma forte redução percentual de analfabetos passando de 65,3% em 1940 para 9,6% no ano de 2010. No entanto, analisando o número absoluto de pessoas analfabetas percebe-se que de 1900 a 2010 esse número mais que dobrou e em 2010 havia aproximadamente a mesma quantidade absoluta de analfabetos que havia em 1940 (BRAGA; MAZZEU, 2017, p. 26).

Com efeito, estima-se que, atualmente, existem em média 11 milhões de pessoas privadas do direito ao acesso à escolarização. O contexto brasileiro guarda desigualdades, sobretudo em razão da abolição tardia da escravidão, a qual foi responsável por deixar marcas profundas do racismo na sociedade (HILÁRIO; GARCIA, 2018).

Enquanto o letrismo a-funcional alcança 9,5% dos idosos brancos, esse percentual chega a 27,1% dos pretos e pardos. Entre as pessoas com 15 anos ou mais o percentual foi de 3,6% para brancos e 8,9% entre pretos e pardos, demonstrando mais uma vez que o problema do letrismo a-funcional ainda se concentra nas camadas desfavorecidas socialmente, atingindo grupos sociais que ocupam a base da pirâmide social e que se acham excluídos dos principais circuitos econômicos (IBGE, 2020a).

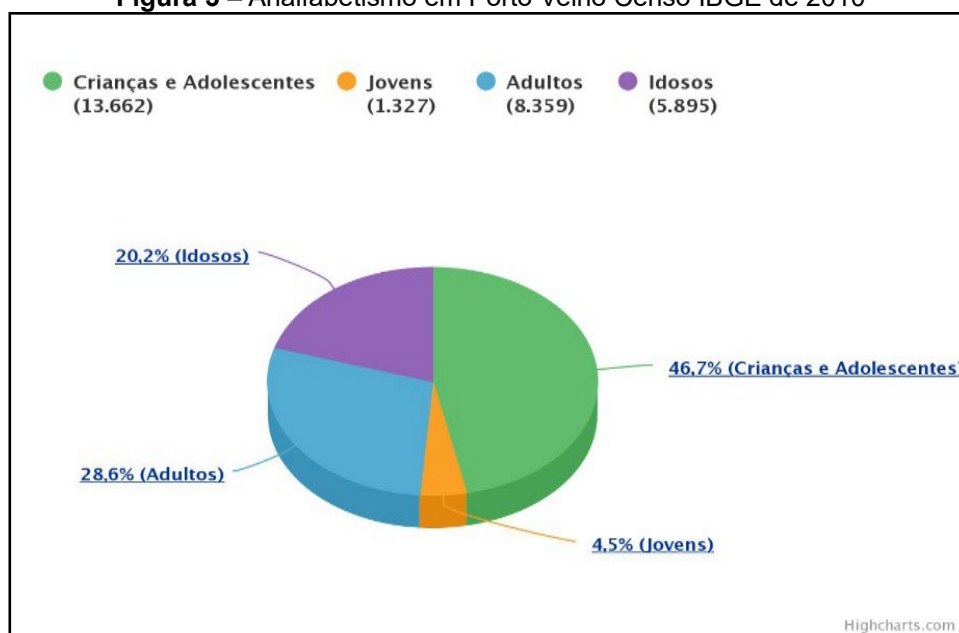
Há de se considerar também que o país não tem conseguido alcançar as metas estabelecidas no seu Plano Nacional de Educação (PNE), sancionado em 2014 para um período de 10 anos, isto é, com prazo até 2024. Ressalta-se que, três das 20 metas estabelecidas pelo PNE não só não estão sendo cumpridas, como também apresentaram retrocessos nos últimos anos, entre elas a erradicação total do letrismo a-funcional. Somente no ano de 2020 o país conseguiu atingir a meta que havia sido estabelecida para 2015, que era 93,5% dos brasileiros acima de 15 anos alfabetizados. Dentro desse quadro, o chamado analfabetismo funcional em vez de regredir fez o movimento inverso, subindo de 27% para a população de 15 a 64 anos em 2015 e para 29% em 2018. De modo geral, apenas cinco das metas do PNE foram parcialmente alcançadas (OLIVEIRA, 2021, *online*).

Apesar dos números apontarem para uma gradativa tendência à queda nos índices de letrismo a-funcional no país, eles continuam altos e regionalmente marcados (TEBALDI; LEMES, 2021).

Em Rondônia, dados mais recentes do IBGE, referentes ao ano de 2017, revelam que cerca de 92% da população é alfabetizada, estimando-se, portanto, que 8% se encontram em condição de letrismo a-funcional. Além destes, outros dados apresentados no Seminário Alfabetização e Qualidade pelo Movimento Rondônia pela Educação (MRPE), também em 2017, demonstram que, em nosso Estado, existiam 130.000 pessoas com letrismo a-funcional e 270.000 considerados analfabetos funcionais, segundo informações reunidas por Hilário e Garcia (2018).

Com relação à taxa de letrismo a-funcional nas cidades que compõem o Estado de Rondônia, os dados demonstram que as maiores cidades de Rondônia (Porto Velho, Ji-Paraná, Ariquemes, Cacoal, Jaru, Vilhena e Rolim de Moura) também concentram os maiores índices de letrismo a-funcional. Para se ter uma ideia, Porto Velho está em 1º no *ranking*, com 29.243 de pessoas com letrismo a-funcional, das quais 46,7% são crianças e adolescentes, 28,6% adultos, 20,2% idosos e 4,5% jovens (TCE-RO, 2016). A Figura 3 apresenta esse quadro em gráfico.

**Figura 3 – Analfabetismo em Porto Velho Censo IBGE de 2010**



Em Porto Velho, capital com uma população de 548.952 habitantes, os índices

de letrismo a-funcional incidem principalmente sobre as crianças e adolescentes, que já são, por si só, um grupo mais vulnerável às condições socioambientais. De acordo com Fonseca *et al.* (2013, p. 258):

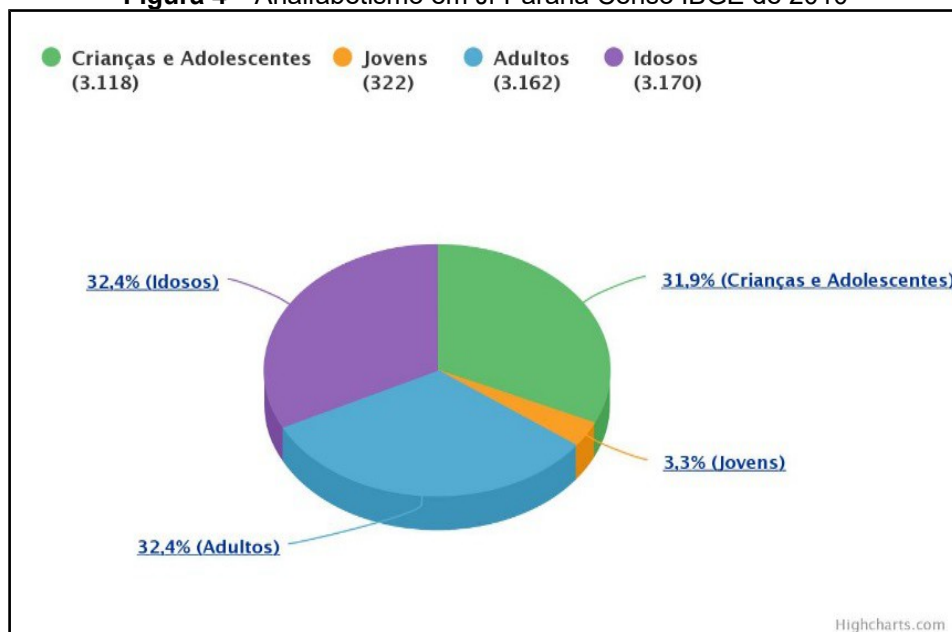
As vulnerabilidades manifestam-se em violência cotidiana, no contexto familiar e escolar, obrigando crianças e adolescentes a se inserirem precocemente no mercado de trabalho e/ou no tráfico de drogas. Para o enfrentamento desses problemas, o Governo instituiu o Estatuto da Criança e do Adolescente, além de programas sociais.

A definição de vulnerabilidade informada por esses autores remete à noção de fragilidade e dependência, que se relaciona com a criança e adolescente, principalmente quando pertencem às classes socioeconômicas desfavorecidas (FONSECA *et al.*, 2013).

Em que pesem os esforços para acabar ou reduzir com o sofrimento dos menores, e o reconhecimento das crianças e adolescentes como sujeitos de direitos, os índices de letrismo a-funcional entre esse grupo têm crescido ano após ano no nosso país. Na pandemia, por exemplo, registrou-se um aumento em mais de 65% no número crianças entre 6 e 7 anos que não aprenderam a ler e escrever (SANTOS, 2022).

Dando continuidade ao *ranking*, Ji-Paraná aparece em 2º lugar, com 9.772 pessoas em condição de letrismo a-funcional, dos quais 32,4% idosos e adultos, 31,9% crianças e adolescentes, e 3,3% jovens, conforme mostra a Figura 4.

**Figura 4 – Analfabetismo em Ji-Paraná Censo IBGE de 2010**



Fonte: TCE-RO (2018, *online*).

O município de Ji-Paraná abrange 131.026 habitantes, conforme estimativas do IBGE em 2021 (TCE-RO, 2018). De acordo com o gráfico, seus índices de letrismo a-funcional são maiores entre adultos e idosos, ficando empatados os dois grupos, mas a diferença para o terceiro colocado, crianças e adolescentes, ainda é muito pequena.

De acordo com dados divulgados pelo IBGE (2020a), os idosos apresentam a maior proporção de pessoas com letrismo a-funcional no país, em contrapartida, as pessoas mais jovens estão tendo maior acesso à educação<sup>3</sup>, o que condiz com os menores índices de letrismo a-funcional entre os jovens em Ji-Paraná. Em 2016, os números alcançavam a marca dos 6 milhões de pessoas com 60 anos ou mais sem saberem ler e escrever, a maioria pretos e pardos, evidenciando que no Brasil a condição de letrismo a-funcional tem idade, cor e raça (AMORIM, 2020).

Segundo Peres (2011), as leis que versam à educação no nosso país costumam, via de regra, fazer menção à Educação de Jovens e Adultos (EJA) de forma generalizada, e como única alternativa educacional voltada para os grupos classificados como “fora da idade escolar”. Por outro lado, essas políticas acabam muitas vezes deixando de lado as especificidades e diversidades que abarcam a vida adulta, e nesse sentido, os idosos tendem a serem os mais prejudicados.

Sabemos que existem escolas destinadas às crianças, aos jovens e, até mesmo, aos adultos trabalhadores (da indústria), como é o caso da EJA. Mas, por outro lado, não há escolas destinadas aos idosos, e que atendam especificamente às suas necessidades e peculiaridades enquanto sujeitos sociais (PERES, 2011, p. 633).

Para esse autor, essa omissão, no entanto, não é algo extraordinário, mas faz parte de uma lógica mais ampla de exclusão da sociedade capitalista:

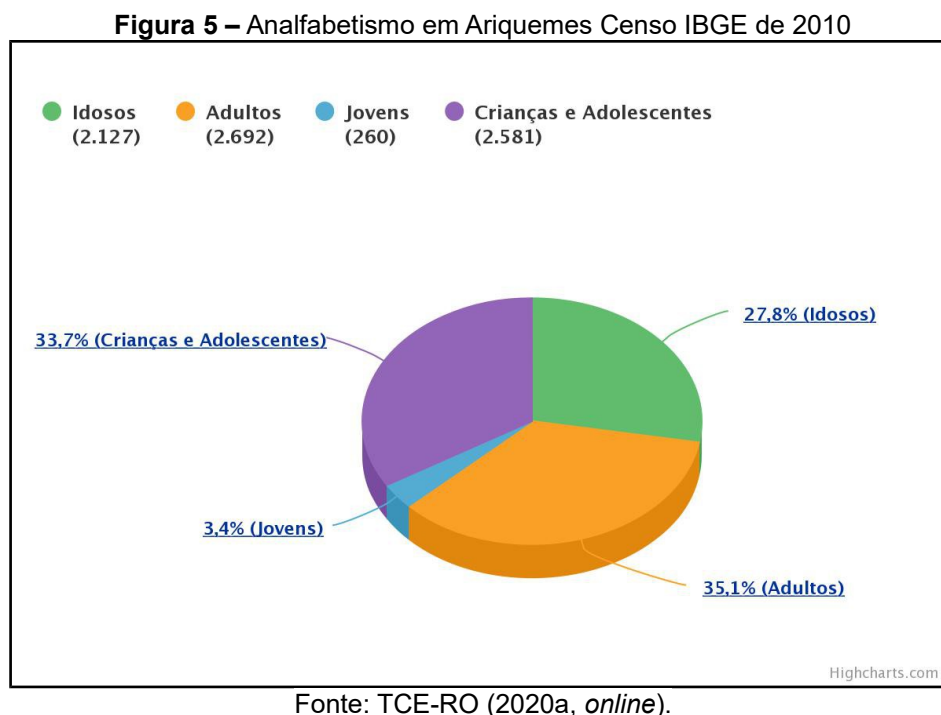
A lógica era a seguinte: para que se investir na educação dos que já passaram pela vida produtiva ou que estavam em vias de sair dela? Isso seria um desperdício do ponto de vista do capitalismo, pois esses indivíduos não poderiam mais contribuir para a produção da riqueza (PERES, 2011, p. 632).

Outro município de Rondônia que apresenta altas taxas de letrismo a-funcional entre a sua população é Ariquemes, despontando em 3º lugar no ranking com 7.660 pessoas, 35,1% adultos, 33,7% crianças e adolescentes, 27,8% idosos e 3,4% jovens

<sup>3</sup>Para maiores informações, confira: <https://comunicasimples.com.br/2019/07/11/segundo-ibge-escolaridade-aumenta-entre-brasileiros-e-idosos-sao-o-grupo-com-a-maior-proporcao-de-analfabetos/>

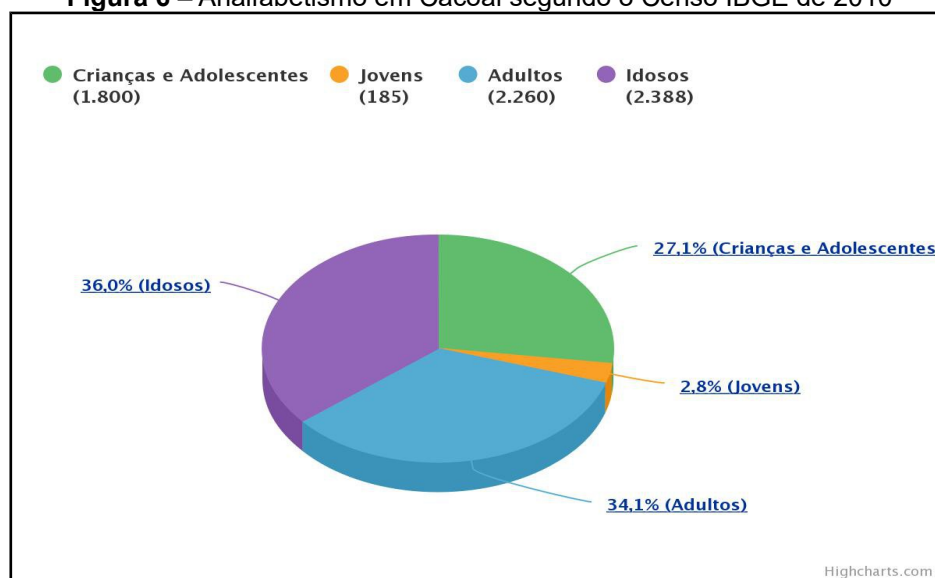


(TCE-RO, 2020a). A seguir, a Figura 5 retrata tal realidade por meio de gráfico.



O município de Ariquemes, por sua vez, demonstrou maiores taxas de letrismo a-funcional entre os adultos. Conforme Haddad e Siqueira (2015), ainda que o reconhecimento do direito à escolarização de jovens e adultos esteja dado e não se possa negar os esforços nesse sentido, a trajetória das políticas públicas para sua efetivação, somada às desigualdades socioeconômicas e culturais Brasil, fazem com que programas como a EJA continuem às margens dos processos educacionais do país, ocupando um lugar desprestigiado frente à sociedade brasileira.

Com uma estimativa de 86.416 habitantes, Cacoal desponta em 4º lugar, abrangendo 6.633 pessoas com letrismo a-funcional, 36,0% idosos, 34,1% adultos, 27,1% crianças e adolescentes, e 2,8% jovens (TCE-RO, 2020b). Semelhante aos demais municípios, o índice de letrismo a-funcional entre a população jovem cacoalense foi o menor em comparação com outros grupos, conforme demonstrado na Figura 6.

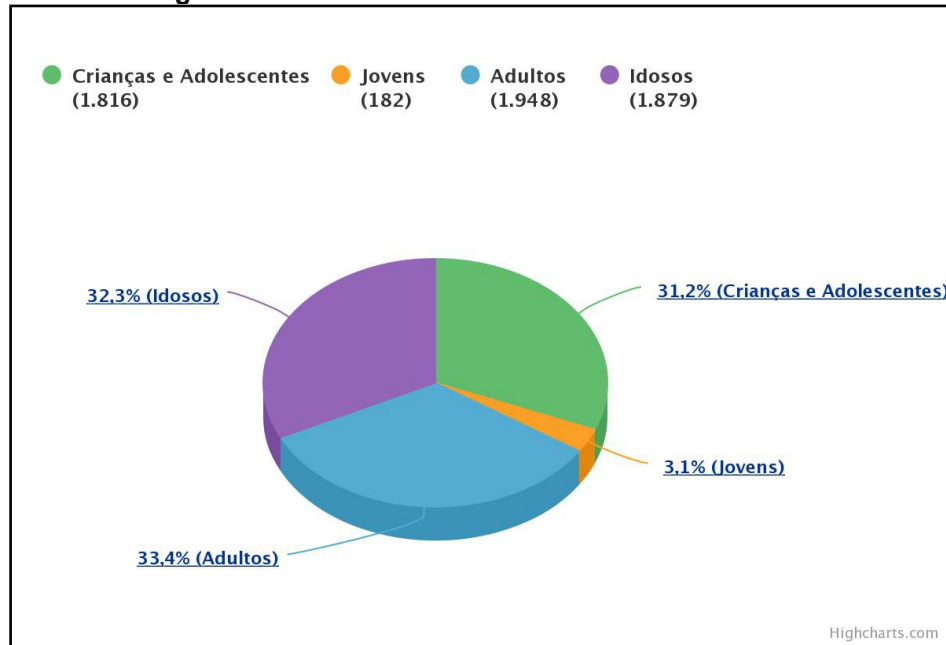
**Figura 6** – Analfabetismo em Cacoal segundo o Censo IBGE de 2010

Nesse sentido, destaca que essa tem sido uma tendência nacional, já que, segundo Portal do Ministério da Educação, nos últimos anos o país tem vivenciado uma queda no percentual de letrismo a-funcional entre pessoas na faixa dos 15 aos 19 anos, embora ainda persista um quadro problemático que também reflete as condições sócio demográficas e econômicas da sociedade (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2014). Conforme afirmam Mesquita, Marques Junior e Simões (2012, p. 41):

Os dados indicam ainda que, na faixa etária entre 15 e 17 anos, não são todos os jovens que estão na escola e essa situação indica que muitos indivíduos desse grupo ainda se encontram impossibilitados de terminar o ensino básico. Entre os jovens de 18 e 24 anos de idade, aproximadamente um terço deles se encontra na escola, seja no Ensino Básico ou no curso superior.

O número de jovens fora das salas de aula ainda é expressivo, principalmente entre aqueles com idade de 18 a 24 anos. Ao serem excluídos do processo de escolarização, eles também acabam sendo excluídos dos principais circuitos econômicos, sem oportunidades dignas de emprego (MESQUITA; MARQUES JUNIOR; SIMÕES, 2012).

E ocupando o 5º lugar nesse *ranking*, em Jaru são 5.825 pessoas com letrismo a-funcional, 33,4% adultos, 32,3% idosos, 31,2% crianças e adolescentes, 3,1% jovens (TCE-RO, 2020c). A Figura 7 traz o gráfico referente à taxa de letrismo a-funcional nesse município.

**Figura 7 – Analfabetismo em Jaru Censo IBGE de 2010**

Para Hilário e Garcia (2018) um dos grandes desafios para a alfabetização em Rondônia é encontrar professores dispostos e preparados para enfrentar essa demanda. Toda a desvalorização e dificuldade que permeia a carreira docente tem feito com que muitas pessoas acabem desistindo de segui-la, ou ainda quando decidem por ela, principalmente nos centros urbanos, são na maior parte das vezes professores desassistidos em sua trajetória acadêmica e profissional, com a própria formação básica defasada.

Na equação, que inclui ainda a falta de reconhecimento social na carreira docente, falta de insumos e planos de carreira atrativos, o que ocorre é que os(as) professores(as) se ocupam desta função, logo, estão sendo alfabetizadores(as), mas não são alfabetizadores(as). Tão logo se invistam em qualquer outra função da escola em que obtenham maior reconhecimento, mudam sem nenhum tipo de constrangimento e, até mesmo, com certo alívio (HILÁRIO; GARCIA, 2018, p. 55).

É preciso observar as particularidades regionais. Há de se levar em consideração que o estado de Rondônia está inserido no contexto amazônico, marcado também por suas particularidades históricas quando se fala da exploração e desigualdade no âmbito da sociedade brasileira. Aspectos geopolíticos influenciam nos desafios dos professores rondonienses, pois algumas escolas são distantes das moradias de alunos e professores. Ademais, é comum que professores completem sua

renda se sobrecarregando de funções e exercendo outras atividades, assim como muitos estudantes desde muito cedo precisam trabalhar na agricultura para complementar a renda da família (HILÁRIO; GARCIA, 218).

É necessário desmistificar a imagem que se criou na cultura brasileira do professor como herói nacional, pois ela é falaciosa e serve apenas para fazer emergir um sentimentalismo oportunista com intuito de mascarar os reais problemas que sofrem os profissionais da educação. Reconhecimento profissional é valorização do trabalhador, criando as condições concretas ao desenvolvimento intelectual do docente e garantindo condições de trabalho adequadas e reajuste salarial digno.

Consoante ao que dizem Braga e Mazzeu (2017), a educação brasileira, em seu percurso histórico, esteve direcionada aos povos nativos por parte dos colonizadores portugueses atrelada a um projeto de domesticação e aculturação voltado, exclusivamente, ao fornecimento da mão-de-obra necessária aos negócios lucrativos da colônia.

Os governos brasileiros, desde os tempos coloniais, souberam muito bem separar a educação a ser ofertada à elite brasileira e a educação direcionada aos trabalhadores, povos tradicionais e camadas mais populares do país. Essa dicotomia forjada no próprio interior das políticas públicas de educação, esteve presente, por exemplo, nas Leis Orgânicas da Educação Nacional tendo sido promulgada no ano de 1942. Nas palavras de Turella e Paglia (2011, p. 4):

Segundo elas, teria por objetivo o ensino secundário e normal “formar as elites condutoras do país”, enquanto que do ensino profissional “formar adequadamente os filhos dos operários, os desvalidos da sorte e os menos afortunados, os que não precocemente adentram o mundo do trabalho”.

É possível identificar, portanto, a quem interessou servir a educação intelectual no país, em detrimento dos desvalidos e menos afortunados, prevendo uma exclusão desses grupos dos principais circuitos formais, criando dessa forma um contingente de pessoas analfabetas, sem acesso à escolarização de qualidade e com ensino voltado apenas para a preparação da mão de obra adequada. Nesse sentido, o projeto do sistema educacional do Brasil é parte de um projeto mais amplo de dominação que visa, única e exclusivamente, a perpetuação das classes dominantes no poder.

Por séculos, e perdurando nos dias atuais, os investimentos em alfabetização advém mais da necessidade do Estado de atender às novas demandas do mercado

econômico do que de fato de uma preocupação de fato do governo brasileiro com a formação intelectual e cidadã da população nacional. Nesse sentido, os Projetos, Campanhas e Programas de Alfabetização são comumente produto de correlação de forças entre as classes dominantes que se colocam como condutoras dos processos educacionais para assim impor sutilmente sua ideologia, de maneira a criar falsos consensos sociais em torno de um projeto hegemônico de sociedade (FIGUEIREDO, 2009).

Do outro lado da arena política, movimentos sociais, organizações partidárias e membros da sociedade civil buscam pressionar o poder público na formulação de políticas efetivas, mas a capacidade desses grupos de impor projetos alternativos está na sua capacidade organizativa.

Como contrapartida dialética à Educação Popular desenvolvida pelas classes dominantes, as classes populares, por meio de movimentos de resistência em defesa dos interesses orgânicos das classes subalternas, organizaram importantes movimentos de resistência. Criados no interior de movimentos sociais comprometidos com o estabelecimento de um poder popular, essas ações surgiram como o outro lado da balança, e a sua existência dependeu tanto dos momentos de crise econômica interna do capitalismo, onde surgem conflitos mais diretos pelo poder político, em que as classes dominadas irrompem em ações políticas mais diretas, e, como consequência, criam alternativas (FIGUEIREDO, 2009, p. 64-65).

Mesmo os programas educacionais que se anunciam efetivos, na prática, têm se mostrado insuficientes no que concerne a gerar resultados significativos para combater as tendências ao letrismo a-funcional no país, exatamente porque suas raízes são históricas; trata-se, portanto, de um problema estrutural para o qual políticas imediatistas e meramente reformistas são incapazes de oferecer soluções efetivas e só servem para preencher lacunas, oferecer números e, dessa forma, mascarar a realidade objetiva. A permanência em evidência desse fenômeno na sociedade brasileira confirma o que acabamos de afirmar.

Periodicamente são lançados Planos, Programas, Campanhas e outras iniciativas governamentais ou da sociedade civil com o propósito de “erradicar” o analfabetismo no Brasil. No entanto, não se discutem nem se apontam suas causas principais: de um lado, o modelo econômico baseado na produção de “commodities” para exportação, que demanda mão de obra pouco qualificada e baixo desenvolvimento científico e tecnológico. De outro lado, a precariedade do sistema educacional (ou a ausência dele), em especial no que se refere à alfabetização e educação de jovens e adultos (BRAGA; MAZZEU, 2017, p. 44).

Com efeito, na ótica de Braga e Mazzeu (2017), a alfabetização, no contexto da sociedade brasileira, é ainda hoje vista como mero assistencialismo por parte do poder público. O que persiste, segundo os autores, é uma concepção tecnocrática da educação, sem qualquer compromisso com a formação intelectual, pessoal e profissional das pessoas com letrismo a-funcional, a começar pela desvalorização dos professores, materializada na precariedade do trabalho e no valor da bolsa de R\$400,00 (quatrocentos reais) no âmbito do Programa Brasil Alfabetizado. Portanto, em contextos tão adversos, não é de se surpreender que inexistam as condições concretas de aprendizagem e o estímulo para seguir a carreira docente.

Se os índices de letrismo a-funcional têm caído ano após ano, as taxas do que se chama de analfabetismo funcional subiram, e este é um sintoma muito forte sobre a qualidade, ou melhor, a falta de qualidade da educação que o governo brasileiro busca promover para a sua população. Como destacam Hilário e Garcia (2018, p. 54):

Se o analfabetismo se dá, dentre outras, pela desigualdade social e racial promovida pela história, pela distribuição desigual de renda e pelo lócus, o analfabetismo funcional se dá pelo messianismo da educação formal, pela má interpretação do sentido da escola e pela má formação de professores(as) também.

O letrismo a-funcional é excludente, independentemente de ser absoluto ou funcional (HILÁRIO; GARCIA, 2018). Por muito tempo, os indivíduos com letrismo “a-funcional” foram privados de participar ativamente dos espaços da política formal do país, que buscou privilegiar e manter no poder um grupo minoritário (privilegiado). Nas Constituições de 1822 e 1891, por exemplo, segundo os autores, foi negado à essa camada da população o direito ao voto, ou seja, não podiam votar, tampouco ser votados. Podemos afirmar, então, que as pessoas com letrismo a-funcional são sujeitos de direitos políticos, mas ainda é preciso problematizar em que medida elas conseguem de fato exercer amplamente esses direitos (MOREIRA, 2019).

Portanto, as questões até agora discutidas são de ordem estrutural, que exigem, por sua vez, uma transformação estrutural profunda, especialmente que se trate dos problemas educacionais em articulação às políticas sociais, culturais e econômicas. O sujeito com letrismo a-funcional sofre com uma série de estigmas sociais e até mesmo privações cotidianas devido a sua condição de não ter o domínio da escrita e da leitura, incluindo restrições no campo de acesso à justiça, pautada tradicionalmente em

documentos escritos e linguagem formalista (MOREIRA, 2019). Ao lume do exposto, em seguida, mormente acerca da relevância do acesso à justiça, incursionar-se-á sobre o histórico de tal direito até a positivação no ordenamento jurídico pátrio, bem como sobre a sua efetivação e sobre as suas finalidades.

### **3.3 Fundamentos jurídicos para o acesso à Justiça**

O acesso à justiça é um direito constitucionalmente garantido, porém, nem sempre a proteção judicial foi assistida a todos os cidadãos igualmente. Nesta seção, apresenta-se uma revisão da literatura acerca do acesso à justiça. Nos séculos XVIII e XIX, embora existisse o acesso formal à justiça, não havia o efetivo acesso à justiça, isto é, a concepção que se tinha era que o direito à justiça era um direito formal do indivíduo, de ingressar com uma ação ou reclamar direitos, porém não caberia ao Estado criar condições favoráveis para que todos pudessem gozar plenamente desse direito (MOREIRA, 2019).

Em outras palavras, só se tinha acesso à proteção e reparação judicial quem pudesse arcar com os custos dessa demanda, ou seja, uma ínfima parcela da sociedade ligada às camadas mais elitizadas. A justiça era, nesse sentido, excludente para a maioria da população, e o “Estado, portanto, permanecia passivo, com relação à problemas tais como a aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 9).

Segundo Cappelletti e Garth (1988), tanto o sistema judiciário quanto as academias jurídicas estiveram por muito tempo afastadas da realidade da maior parte da população, servindo apenas a uma ínfima parcela da sociedade, a saber, os setores mais elitizados. Mas, na medida em que crescia a sociedade e as demandas iam atingindo um nível mais coletivo do que individual, o conceito de direitos humanos também passou por transformações e novas concepções começaram a emergir quanto aos deveres sociais da sociedade em articulação com os governos e as organizações.

Ainda nas palavras desses autores:

De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de

mecanismos para sua efetiva reivindicação (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

O direito ao acesso à justiça é hoje imprescindível para a proteção do próprio Direito e, conseqüentemente, ao desenvolvimento e bem-estar social, pois sem a possibilidade de acesso, os sujeitos não têm como reclamar seus direitos e nem como obterem reparação judicial: “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental - o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

A simples existência de uma lei não valeria de nada se não existissem órgãos legitimados para exercerem o controle e a fiscalização de sua aplicabilidade na prática, garantindo que ela seja cumprida (BASTOS, 2021). O acesso à justiça evoca sentidos concretos, constituindo o caminho legítimo para que os indivíduos possam de fato alcançar a justiça em seus aspectos legais e sociais. Conforme destaca Sardinha (2016, p. 1053):

Dentro desse contexto, o direito fundamental de acesso à justiça é condição *sine qua non*, para que o indivíduo obtenha a efetivação dos demais direitos fundamentais, tais como: vida, saúde, liberdade, dignidade etc. Nessa esteira, é crucial que o acesso à justiça não seja delimitado a simples submissão do indivíduo, a um conjunto de atos formais e vazios, realizados para manter “as tradições e costumes” do Direito. Na realidade, o direito de acesso à justiça deve ser balizado pela sua aplicabilidade no campo material, sendo um direito fundamental efetivo a todos que o necessitem, sem qualquer distinção.

Segundo Sardinha (2016), no Brasil a questão do acesso efetivo e amplo à justiça passou a ser tratada com a devida importância somente na década de 1980 e, mais precisamente, após a promulgação da Constituição Federal de 1988. Conhecida como Constituição Cidadã, nela foram estabelecidas as bases para a garantia das liberdades individuais e dos direitos fundamentais a plena cidadania e dignidade humana.

Ainda conforme Sardinha (2016), mesmo que seja relativamente recente a preocupação dada ao direito de acesso à justiça, ela abriu brecha para a formulação de demais dispositivos responsáveis por darem respaldo à efetivação do acesso à justiça como cláusula pétrea da Constituição do Brasil, por exemplo, “a publicidade dos atos judiciais, o devido processo legal, a fundamentação obrigatória das decisões, o



contraditório, a ampla defesa etc.” (SARDINHA, 2016, p. 1053).

O acesso à justiça conta com duas finalidades básicas do sistema jurídico: a) deve ser igualmente acessível a todos os indivíduos; e b) produzir resultados individual e socialmente justos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Ainda se tratando dos seus fundamentos jurídicos, vale destacar, conforme nos lembra Bastos (2021, p. 15), que o direito ao acesso à justiça decorre sobretudo “da garantia constitucional do cidadão à inafastabilidade da jurisdição, consubstanciado no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, que dispõe que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito” (BRASL, 1988, *online*).

Portanto, importa ressaltar que todos os indivíduos têm seu direito ao acesso e à proteção judicial garantido, isto é, independentemente de ter sido acusado de infringir a própria lei, todo indivíduo deve ter o seu direito de recorrer à justiça assegurado pelo Estado representado na figura do Poder Judiciário. O acesso à justiça é um dos pilares do Estado Democrático de Direito, onde todas as pessoas se acham submetidas às leis igualmente. A efetividade do acesso está na capacidade do judiciário de proporcionar situações de justiça, tendo em vista a garantia da pacificação social (BASTOS, 2021).

E se a palavra analfabetismo não nos serve para pensarmos a relação entre os indivíduos e o aprendizado da língua escrita, ela também é insuficiente para refletirmos acerca da interação entre os sujeitos e o universo digital. Seguindo a linha argumentativa de Jean Biarnés, Silva (2005, p. 8) destaca o conceito de “digitalismo a-funcional”, termo utilizado pela autora para indicar o “princípio da não estigmatização do sujeito”. Dessa forma, ela entende que, assim como a relação com as letras se dá de maneira diferente para cada indivíduo, o mesmo pode se dizer em relação ao computador e às ferramentas que ele oferece.

Um conjunto de fatores interferem para que pessoas do mesmo gênero, com a mesma idade, etnia, e até mesmo nível de escolarização tenham menor ou maior grau de dificuldade para lidar com o mundo digital. Não se trata aqui, portanto, da mera inserção do computador e tecnologias digitais, mas do significado atribuído pelo sujeito à própria relação que estabelece com o sistema escrito ou digital (SILVA, 2005).

Para o indivíduo, não basta apenas que saiba manusear uma máquina e seus recursos, pois nem sempre o manuseio técnico operacional representa de fato a inclusão digital. Conforme Silva (2005), efetivá-la implica necessariamente que esse sujeito se reconheça dentro do processo, de modo a viabilizar a aprendizagem

significativa, e não superficial.

Daí também que os conceitos de letrismo a-funcional e digitalismo a-funcional se informam, na medida em que não separam aqueles que sabem daqueles que não sabem, mas relativizam o saber. Não se exclui, nesse sentido, as pessoas que demonstram dificuldade em utilizar as máquinas inteligentes, atribuindo as mesmas um lugar de inferioridade ou incapacidade, mas questiona-se de onde provém tal desafio.

À luz do que foi discutido até agora, importa-nos, na próxima seção, discutir o acesso à justiça a todos os cidadãos, especialmente das pessoas com letrismo a-funcional.

### **3.4 Letrismo a-funcional e as condições necessárias ao acesso à Justiça**

Nesta seção, o objetivo é fazer uma revisão da literatura para fins de apontar algumas circunstâncias que podem conduzir ao gozo pleno do acesso à justiça por parte das pessoas com letrismo a-funcional. Como afirma Moreira (2019, p. 56), “o efetivo acesso à justiça significa que todos têm assegurado o ingresso de uma demanda ou a defesa no Poder Judiciário e a obtenção de um provimento jurisdicional”.

Porém, este acesso não se limita apenas a dar a garantia de que o sujeito possa entrar com uma ação, mas envolve questões que vão desde a recepção que esse indivíduo recebe no ambiente jurídico até a utilização de ferramentas e estratégias adaptativas à realidade do usuário.

O direito do acesso à justiça é incondicional e garante ao sujeito sua proteção judicial ampla e efetiva, bem como se “traduz no direito de ação em sentido amplo, o de obter do Poder Judiciário uma resposta aos requerimentos a ele dirigidos” (MOREIRA, 2019, p. 56). Em outras palavras, para fazer valê-lo, é necessário muito mais do que a entrada propriamente dita do processo.

É preciso que se garanta a equidade no acesso à justiça para que, ao acessá-la, o indivíduo assim o faça em pé de igualdade com o seu adversário processual, com as devidas garantias de ser representado por operadores do direito (advogados, promotores, juízes, defensores públicos) que prezem pela competência e imparcialidade, “e que o resultado favorável ou desfavorável do processo seja proveniente dos méritos jurídicos das posições antagônicas” (MOREIRA, 2019, p. 57).

Para que se configure acesso amplo à justiça se faz imprescindível também que

no curso do processo todas as partes envolvidas na ação tenham vozes ativas dentro do ambiente judiciário e sejam igualmente ouvidas pelos magistrados (MOREIRA, 2019). Ademais, ao procurar a justiça, o sujeito com letrismo a-funcional deve estar previamente munido de informações precisas a respeito dos seus direitos, e isto também está relacionado ao fato de como o sistema judiciário se relaciona com a sociedade de forma geral, como termos jurídicos e a lei propriamente dita é informada e chega até à população.

Moreira (2019) aponta como um dos obstáculos ao acesso à justiça o custo dispendioso com o processo, que pode envolver desde os honorários do advogado até custos com perícia técnica. Além disso, o autor destaca o tempo como outra dificuldade enfrentada por todas as pessoas que buscam acessar à justiça no país, uma vez que a demora no andamento da ação acaba por desestimulá-las; assim, quanto mais demorado o processo, mais dispendioso ele pode ficar para quem está arcando. Nesse contexto, os sujeitos socioeconomicamente vulneráveis estão mais propensos a serem pressionados pelas condições materiais a desistirem de reivindicarem por seus direitos e obterem a reparação judicial.

A longa duração de um processo judicial só favorece quem possui condição es financeiras para litigar, pessoas ou organização es que possuem recursos financeiros a serem utilizados na demandada tem vantagens óbvias ao propor e defender demandadas; o tempo aliado ao dinheiro dará as instituições organizacionais meios de montar uma estratégia a longo prazo, o que acaba arrefecendo o ânimo e a vontade do litigante desprovido de recurso financeiro (MOREIRA, 2019, p. 58).

É importante destacar, também, os desafios para a locomoção de pessoas mais afastadas dos centros urbanos, tendo de se deslocar por várias vezes para acessarem as instituições judiciárias do país e sem qualquer retorno efetivo sobre a sua causa (SARDINHA, 2016).

Com efeito, estas dificuldades podem ser ainda mais perversas para os sujeitos com letrismo a-funcional. Esses indivíduos se encontram, na maior parte das vezes, entre os mais vulneráveis da sociedade, ocupando a base da pirâmide social, alocados em postos de trabalho precários e informais, marginalizados e excluídos dos principais circuitos econômicos, de modo que é muito difícil que uma pessoa que vive nesse contexto terá condições de arcar com os custos de um processo judiciário, tampouco em pé de igualdade com outra que disponha dos recursos financeiros adequados.

Nesse sentido, o amplo acesso à justiça está fortemente associado à justiça social e à igualdade socioeconômica. Também os níveis de conhecimento de que uma pessoa dispõe acerca dos seus direitos não deixa de estar ligado à sua condição social, ao seu meio cultural, ao local onde vive, aos níveis de educação formal e de desenvolvimento profissional.

A “capacidade jurídica pessoal” de que falam Cappelletti e Garth (1988) se refere aos diferentes obstáculos, tais como recursos financeiros e níveis educacionais, que precisam ser pessoalmente superados antes mesmo que um direito possa ser reclamado no sistema judiciário. Portanto, a capacidade jurídica pessoal trata da inclinação dos indivíduos de reconhecerem seus direitos, de entender pelo que podem reivindicar e quais caminhos para se fazer isso.

Esse obstáculo, particularmente, não atinge apenas aos pobres, mas toda a população, pois a educação jurídica, mesmo que básica, ainda é bastante restrita aos operadores do direito, e alheia à sociedade em geral. Assim, o amplo acesso à justiça implica autonomia do sujeito de inclusive reconhecer quando o seu direito está sendo infringido ou quando a justiça não está sendo efetiva em fazê-lo ser cumprido. Sobre o assunto, Sardinha (2016, p. 1058) também nos ilumina:

Não há apenas a desinformação das pessoas, quanto aos direitos que lhes são devidos, também existe o desconhecimento de grande parcela da população, quanto às funções efetivas do Poder Judiciário e de outros órgãos que promovam a justiça. Por outro aspecto, enquanto alguns não sabem para que serve o direito de acesso à justiça, outros não creem na sua efetividade e eficácia.

Ora, muitas dessas barreiras não são superadas, sobretudo em relação às pessoas menos favorecidas e socialmente vulneráveis. A condição de letrismo a-funcional se constitui num elemento que limita – ou até mesmo impede – os sujeitos de acessarem e compreenderem os seus direitos, não em razão de uma incapacidade inerente a eles, mas porque o próprio sistema não se mostra capaz de adaptar-se à realidade dessas pessoas. Além destes já citados, outros desafios são apontados por Moreira (2019, p. 59) no tocante às dificuldades enfrentadas pelos indivíduos com letrismo a-funcional para acessarem à justiça, dentre eles, destaca-se:

[...] morosidade dos processos, com procedimentos mais complexos, o formalismo jurídico exacerbado e o vocabulário jurídico rebuscado desestimulam o acesso à justiça (“bater as portas do judiciário”). As pessoas não possuem disposição psicológica para ir a um advogado fazer consultas sobre o suposto

direito lesado, por desconfiança na classe, especialmente comum nas classes menos favorecidas.

Soma-se à falta de conhecimento jurídico a disposição psicológica das pessoas de procurarem atendimento jurídico, principalmente em se tratando de indivíduos socialmente estigmatizados. Nem sempre será fácil para o estigmatizado revelar sua condição. No caso dos sujeitos com letrismo “a-funcional”, é comum que busquem encobrir tanto quanto podem sua condição para outras pessoas não tão próximas, até que sejam surpreendidos com alguma situação excepcional em que se vejam tendo de revelá-la (MOREIRA, 2019). Todo o formalismo com o qual a pessoa terá de lidar também pode fazer com que o indivíduo se sinta intimidado ou até mesmo incapaz de se dirigir adequadamente aos servidores do judiciário.

Ademais, mesmo que reconheçam sua pretensão, as pessoas pobres podem sentir-se intimidadas em reivindicá-las pela perspectiva de comparecerem a um escritório e discuti-la com um advogado particular. Sem sombra de dúvidas, em sociedades em que os ricos e os pobres vivem separados, pode haver barreiras tanto geográficas quanto culturais entre os pobres e o advogado (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 38).

O pressuposto básico que orienta essa pesquisa é o de que, ao não se criarem as condições favoráveis para o acesso amplo à justiça para o sujeito com letrismo a-funcional, o que se tem na prática é apenas o acesso formal à justiça, e não o material (MOREIRA, 2019). Não se pode ignorar que as diferentes realidades regionais muitas vezes impõem ainda maiores dificuldades de acesso amplo à justiça, tais como localizações afastadas dos principais centros urbanos, onde as instituições judiciárias se concentram, dificultando, inclusive, o acesso de pessoas moradoras do campo e de comunidades tradicionais (PEREIRA; CASTRO, 2015).

O sujeito com letrismo a-funcional carrega uma série de estigmas que a sociedade construiu sobre ele. Segundo Moreira (2019, p. 50), na sua acepção mais atual, o estigma pode ser classificado como “característica pessoal depreciada e inferiorizada, sempre ressaltando o aspecto negativo e diminuído de uma determinada pessoa”. Além disso, diz respeito quase sempre ao que os indivíduos considerados dentro dos padrões de normatividade na sociedade elaboram sobre o outro que consideram “diferente” ou “anormal”, portanto, fora das “expectativas normativas”, e que o desqualificam em seus atributos, colocando-os em situação de inferioridade em

relação às pessoas “normais”:

As pessoas consideradas normais não aceitam o sujeito estigmatizado e não estão dispostas a manter com ele (sujeito estigmatizado) um contato com bases iguais. As pessoas que possuem relação com o sujeito estigmatizado não conseguem lhe dar o respeito e a consideração que os aspectos não contaminados de sua identidade social os haviam levado a prever e que ele havia previsto receber (MOREIRA, 2019, p. 51).

Na perspectiva do autor, a identidade de um sujeito não se restringe apenas a uma única característica que ele possua; no caso do indivíduo com letrismo a-funcional, este é somente um dos aspectos que compõem a construção dessa pessoa, mas não é o único. Como ser humano, este sujeito é complexo e carregado de historicidade. A identidade está sempre em movimento, é um processo histórico e constante, que muda na medida em que as experiências pessoais e coletivas também são transformadas.

Quando o sujeito nasce, ele é filho de alguém, mas à medida que cresce e toma a vida adulta, poderá ser pai de alguém, finalizar uma graduação com formação profissional, exercer uma profissão, fazer uma pós-graduação, tornar-se professor, seguir uma carreira política, tornar-se gerente de uma empresa multinacional, ser jogador de futebol, entre diversas outras possibilidades (MOREIRA, 2019, p. 51).

Ocorre que o estigma tende a anular quaisquer outras possibilidades do sujeito de ser e de estar no mundo, passando a ser categorizado a partir daquilo que a sociedade considera como inferior e limitado. As tensões e dissonâncias entre os indivíduos “normais” e aqueles estigmatizados acontecem justamente nos processos de interação social, dentre os quais podemos citar os “contatos sociais mistos”, em uma dada situação social mista, momento quando as diferenças são nitidamente evidenciadas em contato com a realidade objetiva. Estão inseridas nestes conflitos as interações estabelecidas entre sujeitos com letrismo a-funcional e agentes públicos (MOREIRA, 2019, p. 52).

Nas relações judiciais, o sujeito com letrismo a-funcional pode encontrar uma série de dificuldades para exercer plenamente o seu direito ao acesso à justiça; isso pode acontecer tanto em relação a aspectos subjetivos, como a vergonha por sua condição de não ser alfabetizado, receio de ser destrutado ou inseguranças com a viabilidade do processo, mas também por aspectos ligados objetivamente a sua condição de não letrado, impondo-lhe situações peculiares, a exemplo da

impossibilidade de assinatura dos documentos, exigindo a presença de uma testemunha que assine em seu nome (MOREIRA, 2019).

É certo que diversas razões implicam restrições no exercício do direito ao acesso à justiça e à proteção judicial, de modo que elas devem, não obstante, ser compreendidas e apreciadas no campo político, social, econômico e jurídico, como também educacional e psicológico. Nesta esteira, desinformação, níveis de escolarização e desconhecimento constituem entraves concretos para o acesso de pessoas com letrismo a-funcional ao ordenamento jurídico brasileiro, acarretando uma série de prejuízos aos indivíduos no que diz respeito à garantia de seus direitos e da justiça social (SARDINHA, 2016).

Para Bastos (2021), o cenário do judiciário brasileiro aponta para uma das suas maiores crises, isto é, a “crise de efetividade”, que, de acordo com essa autora, consiste na dificuldade encontrada pelo sistema jurídico do país de garantir àqueles que acessam à justiça a tutela jurídica dos seus direitos fundamentais. Assim, ainda que se percebam mudanças no pensamento jurídico e esforços no sentido de se buscar respostas para a crise do direito e do judiciário e, nesse contexto, ampliar o acesso à justiça, faz-se necessário, ainda, criar os mecanismos inteligentes capazes de viabilizar a igualdade jurídica. Na visão dessa autora, as medidas não podem ser outras se não as de ordem prática:

[...] a contribuição de acesso à justiça em termos de discussões em âmbito qualitativo nos remete a considerar não apenas a existência de um direito de ingresso da demanda perante o Judiciário, mas acima de tudo um espaço processual que são garantidos às partes os princípios componentes do devido processo legal, bem como contraditório e ampla defesa, duração razoável do processo e, ainda, das normas de ordem processual. Por conseguinte, a pertinente discussão se desenvolve diante da necessidade de reformas no sistema processual brasileiro, objetivando a superação de um enfoque formalista do processo e da jurisdição (BASTOS, 2021, p. 20).

Tendo elucidado isto, percebe-se que o sistema jurídico brasileiro ainda sofre de insuficiências no que tange à garantia efetiva da aplicabilidade das leis. Obstáculos de cunho socioeconômico, político e cultural, ao mesmo tempo em que podem aniquilar as possibilidades de ingresso de uma determinada demanda judicial, também podem impedir que seja assegurada às partes envolvidas no processo, sobretudo aquelas das camadas mais empobrecidas, representatividade de qualidade (BASTOS, 2021).

Dessa forma, importa reiterar que o direito ao acesso à justiça vai muito além de

apenas dar entrada com um processo no judiciário ou de até mesmo ser representado em uma causa por um advogado; obviamente, estes são aspectos importantes; porém, o pleno exercício desse direito só é garantido na medida em que são eliminados os obstáculos que impossibilitam as pessoas e, sobretudo, as mais vulneráveis, de usufruírem plenamente da proteção judicial e de obterem resultados realmente justos em relação às suas demandas jurídicas, tendo em vista que o acesso à justiça é um direito que possibilita a garantia e a efetividade de demais direitos.

Também é certo que, em que pesem os obstáculos, não podemos deixar de sinalizar para os aperfeiçoamentos que têm sido feitos e permitem viabilizar com maior facilidade o acesso à justiça. Dentre os quais, destacamos a criação de juzizados especiais, a informatização do judiciário, a justiça itinerante, a virtualização e a justiça gratuita (CAVALCANTE, 2010). Contudo, se as disposições legais têm assegurado a importância do seu exercício pleno, é na prática, em contato com a realidade objetiva dos diferentes sujeitos sociais, que ele ainda precisa ser efetivamente assegurado.

Em suma, na presente seção, destacamos que o acesso à justiça para as pessoas com letrismo a-funcional deve se estender desde o primeiro contato do jurisdicionado com o sistema de justiça, bem como durante toda a instrução processual. Como demonstramos, algumas barreiras mais importantes para o acesso efetivo à justiça de tais sujeitos são as custas processuais, o tempo do processo, as condições econômicas dos jurisdicionados, a falta de conhecimento jurídico, a descrença no Poder Judiciário, a ausência de tratamento adequado por parte dos agentes públicos frente a tais sujeitos e a insuficiente interiorização das comarcas.

No próximo capítulo, aprofundar-se-á a discussão sobre a efetivação da justiça para as pessoas com letrismo a-funcional, a partir da atuação dos Oficiais de Justiça rondonienses. Para tanto, utilizar-se-á como marco teórico principal a obra de Michael Lipsky, de modo a ser relacionada à atuação de tais agentes públicos enquanto burocratas de nível de rua.



#### **4 DOS LIMITES E PERSPECTIVAS PARA A JUSTIÇA DIGITAL E O PAPEL DO OFICIALATO**

Alicerça-se, nesta seção, o objetivo de avançar no tema do direito fundamental do acesso à justiça, destacando como a justiça 100% digital pode incidir de maneira negativa no acesso de jurisdicionados rondonienses, sobretudo em relação aos indivíduos com letrismo a-funcional, cidadãos que não têm conhecimento quanto à linguagem e interpretação jurídica, e pessoas que não possuem acesso à tecnologia e a *internet*.

O capítulo divide-se em quatro seções, a primeira apresenta dados mais recentes sobre o acesso à *internet* no país e no estado de Rondônia, em seguida discute o direito digital e o papel do Poder Judiciário na promoção da inclusão digital dos cidadãos, para logo depois analisar o questionário que contém perguntas sobre o labor dos Oficiais de Justiça e as dificuldades encontradas pelos cidadãos rondonienses, com base em 93 (noventa e três) respostas coletadas com Oficiais de Justiça rondonienses, que foram enviados para cada um dos 174 (cento e setenta e quatro) Oficiais de Justiça, por via do *WhatsApp* pessoal. A última seção apresenta a proposta do produto final, que seria a confecção de mandados em formato *Visual Law*.

##### **4.1 O acesso à *internet* no Brasil**

São conhecidos os aspectos associados à ligação entre a inclusão tecnológica e o desenvolvimento socioeconômico. Por volta de meados da década de 1990, o debate econômico passou a sinalizar de forma mais enfática os impactos positivos da adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para o desenvolvimento local e nacional, evidenciando o aumento da produtividade e do emprego, o crescimento da economia, melhorias nas condições de ocupação, redução de preços do consumidor, possibilidade de maior eficiência nos serviços prestados pelas empresas e instituições. A adoção da *internet* também é relacionada a melhores rendimentos no trabalho, sobretudo entre os trabalhadores mais qualificados, bem como em relação a determinados setores da economia que dependem diretamente do capital humano (SENNE, 2021).

Entretanto, a relação entre o avanço tecnológico e o desenvolvimento não se dá de maneira linear, sem desafios e conflitos de ordem social, econômica, cultural e política. Em 2019, o acesso à *internet* passou a atingir 51,2% (ou 3,9 bilhões) da população mundial, uma marca histórica, pois foi o primeiro ano completo em que mais de 50% da população participa do mercado digital. Porém, os índices revelam outra marca assustadora, isto é, quase metade da população que habita a sociedade da informação e da comunicação digital não tem seu direito ao recurso garantido. As informações estão contidas no relatório “*The State of Broadband*” — em tradução livre, “O Estado da Banda Larga” —, escrito pela “Comissão de Banda Larga, grupo que reúne representantes de empresas e das Nações Unidas” (VALENTE, 2019, *online*).

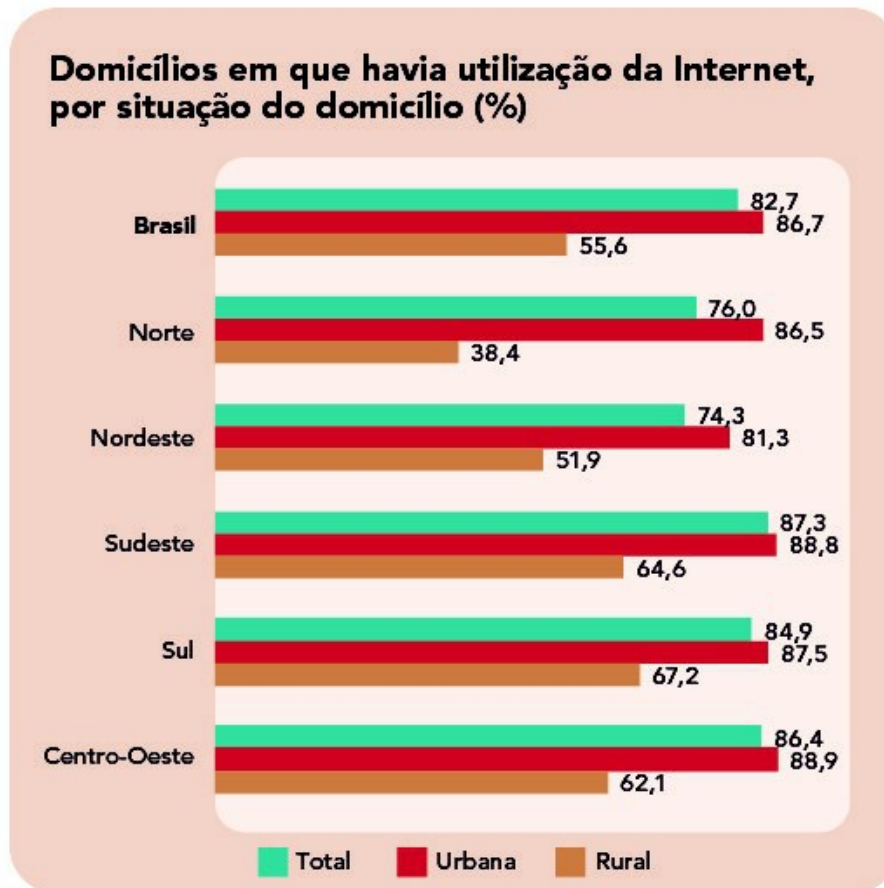
O Brasil conta com cerca de 70% de brasileiros com acesso à *internet* precário ou inexistente; mais de 42 milhões também nem sequer acessaram a rede ao longo de suas vidas; 85% utilizam da *internet* apenas pelo aparelho celular e com pacotes limitados de baixa qualidade (SOPRANA, 2020). As pesquisas realizadas pelo IBGE dão um panorama ainda mais completo sobre o assunto.

Utilizando-se da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) (2001 a 2015) e as bases atualizadas da PNAD Contínua (2016 a 2019), Senne (2021) observa que em 2005 menos de um terço da população usava a *internet*, ao passo que, em 2015, o percentual de usuários dessa ferramenta já ultrapassava 80% em regiões metropolitanas como a grande São Paulo.

Embora as desigualdades no nível territorial fossem mantidas, elas foram se tornando menores em relação ao uso da *internet* a partir do ano de 2018. Contudo, existem ainda desigualdades e exclusões significativas quanto ao uso da *internet*. Ainda de acordo com ele, “a adoção da Internet é sensivelmente menor entre aqueles que vivem abaixo da linha de pobreza (renda domiciliar per capita de menos de 1/2 do salário-mínimo)” (SENNE, 2021, p. 18).

A Figura 8 apresenta o percentual de domicílios com acesso à *internet* por região brasileira, dados referentes ao ano de 2019.

Figura 8 – Acesso à internet por região



Fonte: IBGE (2021, p. 6).

Seguindo a linha argumentativa Senne (2021), destacamos alguns dados obtidos da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua e publicados em 2020. Conforme o IBGE (2020b, p. 6):

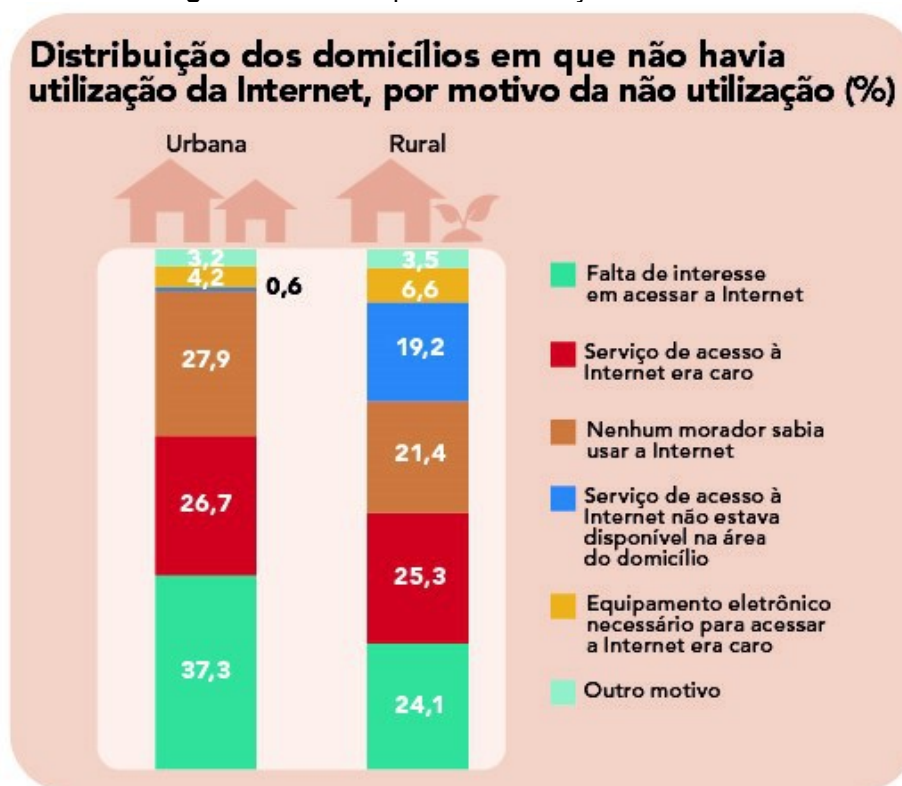
Em 2017, a Internet era utilizada em 74,9% dos domicílios do País e este percentual subiu para 79,1%, em 2018. O crescimento mais acelerado da utilização da Internet nos domicílios da área rural contribuiu para reduzir a grande diferença em relação aos da área urbana. De 2017 para 2018, o percentual de domicílios em que a Internet era utilizada passou de 80,2% para 83,8%, em área urbana, e aumentou de 41,0% para 49,2%, em área rural. Este crescimento ocorreu em todas as Grandes Regiões.

Em 2019, novos dados mostraram que “a Internet era utilizada em 82,7% dos domicílios, um aumento de 3,6 pontos percentuais (p.p.) em relação a 2018” (IBGE, 2021, p. 5). Relacionado à localidade, “de 2018 para 2019, o percentual de domicílios em que a *internet* era utilizada passou de 83,8% para 86,7%, em área urbana, e aumentou de 49,2% para 55,6%, em área rural” (IBGE, 2021, p. 5).

Em 2018, aproximadamente 14.991 mil domicílios do País não utilizavam *internet*. Os principais motivos apontados foram “falta de interesse em acessar a Internet (34,7%), serviço de acesso à internet era caro (25,4%) e nenhum morador sabia usar a Internet (24,3%)” (IBGE, 2020b, p. 7).

A Figura 9 mostra os dados reunidos pelo PNAD 2019 sobre os motivos que levavam os domicílios a não terem acesso à *internet*.

Figura 9 – Fatores para não utilização da *internet*



Fonte: IBGE (2021, p. 6).

Quanto ao acesso à *internet*, em plena era digital, em que os avanços tecnológicos estão cada vez mais velozes, impactam fortemente as relações e práticas sociais, e são tão vangloriados em nossa sociedade, 46 milhões dos brasileiros ainda se encontravam desconectados da *internet* no país. No ano seguinte, esse número caiu para 39,8 milhões, indicando uma redução nas disparidades em relação ao mundo digital; porém, essa redução se mostra insuficiente e as desigualdades ainda permanecem estonteantes (SOUTO, 2021).

Existem ainda grandes diferenças de vida, mobilidade social, acesso à educação e tecnologia de acordo com os locais em que as pessoas nascem e se criam. A

geografia da exclusão digital é um dado relevante que conduz às desigualdades existentes relacionadas à adoção de conectividade, pois a soma de fatores como vulnerabilidade social e pobreza nos territórios se mostra decisiva para as diferenças na conexão de rede no país.

Afinal, nós estamos debatendo justiça digital em um país cuja grande parte da população não tem nem sequer energia elétrica em casa, e num contexto em que 33 milhões de brasileiros voltaram ao mapa da fome. Portanto, não é a mera introdução de tecnologias modernas para o campo do judiciário que será capaz de promover o acesso amplo à justiça, isso não se sustenta na realidade material vivenciada por milhares de brasileiros excluídos do mundo digital.

Em síntese, não tem como garantir justiça sem justiça social. Um novo conceito de acesso à justiça, de acordo com Xavier (2002), é aquele que não se restringe apenas ao acesso ao judiciário, mas perpassa pelo acesso aos próprios direitos fundamentais. Nesse sentido, destaca-se que o acesso à Justiça só se efetiva também por meio de ações voltadas para a Educação, e Educação Jurídica, promovida individual ou coletivamente, com experiências voltadas para a Assessoria Jurídica popular dentro das Universidades Públicas e nos espaços comunitários.

Ao lado de ações como essa, é preciso também chamar atenção do Poder Judiciário para que esse possa se renovar diante dos novos tempos, e isso não envolve apenas inclusão tecnológica, como principalmente mudanças nas concepções sociais de que compartilha essa instituição.

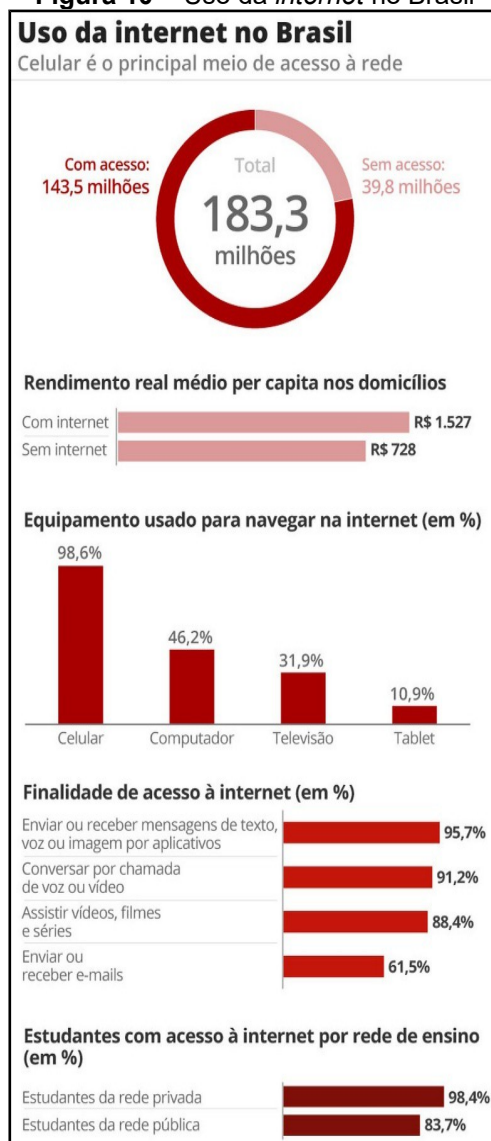
Segundo Jaques (2019, p. 90), “a disseminação desigual das TICs no Brasil reflete com semelhança inequívoca o nível igualmente desigual de riqueza e escolaridade presentes nas diferentes regiões do país”. Já Senne (2021) destaca que as características dos espaços físicos se associam às práticas sociais e os modos de vida desenvolvidos pelos sujeitos em localidades específicas, o que, por sua vez, também reflete nos processos de inclusão ou exclusão digital. Além disso, o autor destaca que “a própria difusão das tecnologias digitais está diretamente associada a condicionantes expressas no território” (SENNE, 2021, p. 3).

Isso significa dizer que o acesso à *internet* é impactado também pela oferta de serviço e a cobertura de rede das diferentes localidades do país. Uma mesma tecnologia, ao ser adotada em regiões de baixa cobertura, pode apresentar

desempenho distinto quando inserida em um contexto de universalização. Especialmente nos contextos metropolitanos, é notável que há desigualdade na oferta de serviços públicos prestados pelo Estado em relação às áreas mais nobres das cidades, bem como em outras áreas em que vivem as camadas mais vulneráveis da população. Investimentos em alta conectividade são realizados quase que integralmente em locais de maior acumulação de riqueza.

Retomando aos dados da PNAD, esses também sinalizam para as diferenças de acesso por região do país: “no Norte e Nordeste o percentual de estudantes da rede pública que utilizaram a internet foi de 68,4% e 77%, respectivamente, enquanto nas demais regiões este percentual variou de 88,6 a 91,3%”. Dos que não se conectaram com a rede de *internet* em 2019, 43,8% alegaram não saber utilizá-la (SOUTO, 2021, *online*).

Em relação à Rondônia, entre os anos de 2016 e 2019, o percentual de pessoas com mais de 10 anos de idade que não utilizavam a *internet* caiu para 50,7%. Ou seja, “nesse período, o aumento de usuários de internet com mais de 10 anos foi de 852 mil para 1,2 milhão”, informou matéria publicada no G1. Todavia, os dados evidenciaram também que em 2019, 16% dos domicílios não contavam com o uso da *internet* no estado: “Entre as pessoas com mais de dez anos que não usaram internet em Rondônia em 2019, cerca de 44% disseram que não sabiam nem usar o serviço” (G1 RO, 2021, *online*). As informações divulgadas pelo portal de notícias também foram retiradas da PNAD Contínua publicada em abril de 2021. A Figura 10 apresenta o gráfico com alguns dados referentes aos níveis de uso da *internet* por parte da população brasileira.

**Figura 10 – Uso da *internet* no Brasil**

Fonte: G1 RO (2021, *online*).

A pandemia de COVID-19, por sua vez, foi responsável por acentuar e evidenciar as desigualdades já existentes no país e, sobretudo, a desigualdade digital. 6,5 milhões de alunos estariam impedidos, ou, ao menos, prejudicados de assistirem aula por não terem acesso à *internet* em suas casas (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020).

É incontestável que a *internet* modificou completamente as formas de interação social, política e econômica. Através dela, a população teve condições de acessar novos instrumentos que lhes possibilitassem acessar conhecimento e lazer, além de divulgar informações em velocidade e volume cada vez mais intensos. As tecnologias promoveram, e continuam a promover, inúmeras oportunidades de desenvolvimento intelectual, individual e coletivo, e sua

importância para a sociedade já está dada (JAQUES, 2019). Nessa seara, é necessário que as instituições e organizações, sobretudo órgãos de interesse público, atualizem suas ferramentas de se conectar com a sociedade, ampliando as formas de interação e de prestação de serviço à sociedade.

Porém, em que pese a importância das tecnologias para a modernização e maior efetividade dos serviços prestados a sociedade, a sua mera adoção de maneira isolada, sem planejamento e desconectada do movimento concreto da sociedade, não é suficiente para atender às necessidades dos cidadãos. Como abordado neste tópico, o progresso tecnológico tende a promover inúmeros benefícios, mas, por outro lado, esse fenômeno também é responsável pelo surgimento de uma nova classe de vulneráveis e excluídos, que são os excluídos digitais (JAQUES, 2019).

A exclusão digital é a condição em que os indivíduos se acham às margens dos processos de expansão tecnológica, formando dessa forma uma massa de analfabetos digitais. O chamado analfabetismo digital é caracterizado pela incapacidade de dominar o universo digital, sobretudo funções relativas à *internet*, editor de textos, informática etc. A exclusão digital tem sido denunciada como a maneira mais moderna de perpetuação de violência e permanência e ampliação de desigualdades (MENEZES, 2001).

Disso tudo, entende-se que a modernização digital das instituições públicas, meramente representativa, adotada apenas para satisfazer ao mercado de tecnologias, não tem efetividade na prática e constitui um verdadeiro entrave ao acesso a serviços básicos e informações de interesse público por parte da população de baixa renda que se relaciona com o aparelho estatal para buscar seus direitos. Conforme afirmam Schiefler, Cristóvam e Sousa (2020, p. 110), “a dificuldade de adaptação às tecnologias enfrentada por determinadas pessoas não deve ser ignorada sob o pretexto de que a Administração Pública digital proporciona diversos benefícios à cidadania”.

A virtualização de serviços públicos não pode constituir um obstáculo para o acesso à justiça, sendo preciso, primeiramente, reestruturar e repensar a elaboração das políticas públicas de inclusão digital, considerando, particularmente, os mais vulneráveis, as pessoas que não estão bem posicionadas quanto as condições de renda e nível educacional, os indivíduos que também por escolhas pessoais não se sentem à vontade e preferem espontaneamente não interagir com o mundo digital, seja por questões culturais ou por falta de identificação, que podem fazê-los olhar com certa



desconfiança para as ferramentas eletrônicas as quais não têm domínio (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020).

É a inclusão digital que pressupõe a viabilidade de determinada mediação tecnológica ser realizada com sucesso. O Brasil é um país que precisa superar as condições de desigualdade e de miserabilidade em que se encontra grande parte da sua população, e que faz com que a exclusão social acentue ainda mais a exclusão digital.

Sobre esse assunto, Jaques (2019, p. 88) propõe “massificar o acesso às TICs no país, para que se possa dar início à universalização da internet”, ampliando os espaços públicos de forma a transformá-los em espaços gratuitos à *internet*, sobretudo em localidades mais carentes de recursos tecnológicos. Para o autor, qualquer política pública que vise superar a desigualdade digital deve garantir aos excluídos digitais, além das ferramentas tecnológicas adequadas, os recursos de usabilidade, o apoio social e institucional e a capacitação para dominar a tecnologia.

Esse terceiro requisito merece atenção especial, isso porque a alfabetização digital é essencial para viabilizar o acesso a informação que levará o conhecimento ao indivíduo, tornando-o capaz de desenvolver suas habilidades, aprimorar suas aptidões, disseminar conteúdo e produzir inovações (JAQUES, 2019, p. 91).

Quando se fala em alfabetização digital, essa implica na construção de recursos pedagógicos facilitadores da compreensão do indivíduo internauta, ou seja, a acessibilidade de rede precisa ser acompanhada pelo conhecimento e a aprendizagem, muitas vezes mediados por outros indivíduos que disponham dessas habilidades.

Pensar o mundo atual sem *internet* é quase impossível. Ela está em grande parte dos lugares e, por meio do sistema digital, diversos sistemas econômicos e políticos estão constantemente conectados. Das simples transações bancárias à transações financeiras entre multinacionais, toda a sociedade, em diversas partes do globo, se organiza através dessa rede.

Em seu artigo 19, a Declaração Universal dos Direitos Humanos garante o direito ao acesso à informação, independentemente de fronteiras. O Conselho de Direitos Humanos da ONU, por sua vez, considera a interrupção ou restrição do acesso à *internet* como uma violação desse artigo, tendo em vista que o acesso à rede facilita a transmissão de informações, além de possibilitar diversas oportunidades para o desenvolvimento socioeconômico dos indivíduos (NONATO, 2020).

Ao serem privados de integrá-la, suas chances de melhorias de vida e maximização de suas potencialidades são reduzidas. Segundo Nonato (2020), no Brasil, por não estar fincado na Constituição Federal, o acesso à *internet* é tido como um direito humano, mas ainda não fundamental. Não obstante, o autor descreve que o direito à *internet* e às novas tecnologias de informação e comunicação aparece como pressuposto do qual depende a efetivação adequada de diversos outros direitos na nossa sociedade. Logo, essencial para a vida dos cidadãos. Em suas palavras:

[...], no entanto existe no Marco Civil da Internet e com as convenções internacionais ratificadas pelo Brasil, fundamento legal, além disso por ser o país membro da Organização das Nações Unidas (ONU) deve observar sua orientação, a qual identifica que a internet é um direito fundamental da humanidade, em face das infinidades de benefícios sociais que surgem com seu emprego (NONATO, 2020, *online*).

A tecnologia, quando bem utilizada, de maneira competente, adaptativa e estratégica, possui o potencial de aperfeiçoar o desenvolvimento econômico e sociocultural da sociedade, porém, esse desenvolvimento precisa atingir todos os grupos sociais (JAQUES, 2019). Por isso tudo, vemos que existe sim a necessidade das organizações e instituições sociais se adequarem à nova realidade social, dentre elas o próprio ordenamento jurídico do país, de maneira que pautem a superação dos desafios colocados pela contemporaneidade. Contudo, isso implica considerar o formato de sociedade em que vivemos, refletir que nem todos os sujeitos têm as mesmas oportunidades ou se inserem da mesma forma dentro de determinado contexto, como o contexto digital. Nessa seara, faz-se necessário discutir os limites e as perspectivas do mundo tecnológico no âmbito da Justiça, bem como o papel do Poder Judiciário no tocante à inclusão digital.

## **4.2 O poder judiciário e os excluídos digitais**

O princípio da eficiência, integrado ao *caput* do artigo 37 da Constituição Federal, por meio da Emenda Constitucional n.º 19, de 1998, como base para a Administração Pública, conduziu os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário a pautarem suas ações baseados fundamentalmente nos resultados, e valorizando exponencialmente os seus aspectos quantitativos em detrimento do prisma qualitativo (JAQUE, 2019; SANTANNA;

LIMBERGER, 2018).

Com a inserção massiva das formas de informação e comunicação tecnológicas no cotidiano geral da sociedade, o Poder Judiciário, que não se acha alheio às ações dos sujeitos e às transformações sociais, assim como todos os Poderes que de alguma maneira atuam na administração pública, também foi impelido a adotar novos parâmetros, resultando no “Processo Judicial Eletrônico”, pois as ferramentas digitais passaram a ser vistas como imprescindíveis para se alcançar o princípio da eficiência. Pretendendo uma Justiça 100% digital, “o desenvolvimento do Processo Judicial Eletrônico é certamente a aplicação prática do princípio da eficiência e possibilita fácil acesso aos ‘números’ do Poder Judiciário” (SANTANNA; LIMBERGER, 2018, p. 131).

A administração de resultados implica resultado legítimo e eficiente, que de fato promova melhorias e justiça nos serviços prestados à população. Já o princípio da eficiência é introduzido na Constituição Federal de 1988 com o objetivo de simplificação da burocracia e aceleração do atendimento às necessidades dos cidadãos, passando a orientar todas as ações relativas à gestão pública (SANTANNA; LIMBERGER, 2018).

Nessa seara, a adoção de uma justiça 100% digital, com todos os atos processuais sendo realizados virtualmente, abrangendo notificações, sessões e audiências judiciais, é justificada pelas potencialidades tecnológicas de promoção da produtividade, formação do capital humano, efetividade e bom desempenho técnico (SÁ, 2021). A tramitação de processos físicos há tempos tem sido bastante criticada, acusada de morosidade, complexa e ineficiente. É visando a superação desses infortúnios que o Processo Judicial Eletrônico surge como alternativa frente às antigas pilhas de processos acumulados nos tribunais (SANTANNA; LIMBERGER, 2018).

Mais recentemente, no ano de 2021, o Conselho Nacional de Justiça autorizou a implementação do Juízo 100% Digital (Resolução CNJ n.º 345/2020), “dispondo sobre um modelo específico a ser adotado com vistas à prática e à comunicação de atos processuais por meio eletrônico” (REICHEL, 2021, p. 638). A adesão à ferramenta é de uso opcional, cabendo as partes e advogados decidirem por escolher pelo Juízo 100% Digital.

Nesse formato, os envolvidos participam de audiências sem a necessidade de comparecimento a um Tribunal Físico, por exemplo: “Quando ambas as partes optam pela ferramenta, ocorre um match jurídico que encaminha o processo para tramitação toda digital” (SÁ, 2021, *online*). Entre as vantagens promovidas pelo Juízo 100%

Digital são apontadas a celeridade e a redução de gastos, ou seja, economia nos recursos (GUIDI; SANTOS, 2021).

É incontestável que as relações jurídicas estão inseridas em uma sociedade altamente digital, comunicativa e informativa, que exige maior agilidade, simplificação da burocracia, transparência, qualidade e igualdade na prestação dos serviços, e, conseqüentemente, também um sistema de atendimento organizado, atualizado e com grande capacidade de armazenamento de dados. Para Porto (2021, p. 131), “estamos diante de um novo modelo de trabalho, que utiliza todo o potencial que a tecnologia pode fornecer, materializando, no âmbito do Poder Judiciário, a verdadeira e tão esperada transformação digital”.

Todavia, se a justiça eletrônica entrega benefícios, ela também não deixa de ser problemática. Ainda que apresentando vantagens, esses sistemas se esbarram com uma série de limitações, incluindo problemas técnicos e sociais, que acabam por culminar na ineficiência dos serviços. Em relação às tecnologias, Santanna e Limberger (2018) destacam que embora seja vedada a criação, o desenvolvimento, a contratação ou implantação de sistemas diferentes de processo judicial, na prática essa norma não tem sido cumprida. Em contrapartida, o que se observa, ainda conforme esses autores, é a adoção de sistemas distintos em uma mesma região:

[...] a título exemplificativo, os três Estados que compõem a região Sul do Brasil adotam três sistemas distintos de Processo Judicial Eletrônico. O Estado do Paraná utiliza o “Projudi”, Santa Catarina o “E-saj” e Rio Grande do Sul o “processo eletrônico” (sem nome específico). No Tribunal Gaúcho, ainda, há dois sistemas distintos: um para processos “comuns” e outros para “executivos fiscais municipais”. E, como se isso já não fosse o bastante, o “processo eletrônico” adotado pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul não é compatível com o sistema operacional “IOS” (da Apple), ferindo, também, o princípio da neutralidade tecnológica (SANTANNA; LIMBERGER, 2018, p. 145).

O resultado de tal cenário é que ele acaba culminando na falta de interoperabilidade:

[...] entendida como a capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto (interoperar), de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente (SANTANNA; LIMBERGER, 2018, p. 145).

Através da interoperabilidade é possível que se garanta a conectividade entre os sistemas, promovendo e desenvolvendo a comunicação competente entre eles. Não há

necessidade de que exista um único sistema apenas, mas que os sistemas existentes sejam compatíveis. A falta de interligação tecnológica entre os órgãos federais leva inexoravelmente à ineficiência dos serviços, uma vez que impossibilita a troca de informações, demonstrando, dessa forma, que “o combate à morosidade do judiciário não se dá simplesmente pela “digitalização” do processo judicial físico” (SANTANNA; LIMBERGER, 2018, p.). Ainda que se trate de um sistema eletrônico, com todas as suas promessas de redução do tempo de processo, ele precisa ser bem manuseado, necessitando, portanto, de atores capazes de o conduzir de forma inteligente.

Além dos problemas de ordem mais técnica e operativa, não se pode ignorar a questão da desigualdade digital que alija os indivíduos que não têm acesso à *internet*. Vale ressaltar, mais uma vez, que a implementação de um sistema eletrônico não pode constituir barreira para a garantia dos direitos fundamentais, tampouco deve se achar alheia a participação dos próprios cidadãos (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020).

A despeito dos benefícios ofertados pela Justiça digital, ocorre que o processo de virtualização pode, por outro lado, aprofundar ainda mais as desigualdades e a exclusão de setores sociais, sobretudo no tocante ao direito ao acesso à justiça. Obviamente que existe, por parte da área jurídica, o dever de se adaptar às transformações provocadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação, bem como às novas formas de se relacionar digitalmente com a sociedade, porém, desde que essas não comprometam ou até mesmo inviabilizem ferramentas acessíveis a todos, isto é, desde que proporcionem instrumentos jurídicos adequados às complexidades das relações políticas e socioeconômicas do Brasil, país altamente desigual quando o assunto é distribuição de renda e acesso à tecnologia (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020).

A pandemia do novo Coronavírus intensificou as agruras das pessoas mais vulneráveis socialmente e as afastou ainda mais do acesso à justiça. Foi considerando tais questões, e o contexto de crise sanitária, que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução n.º 101, 12 de julho de 2021, que prevê aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Esse documento define excluídos digitais como “parte que não detém acesso à internet e a outros meios de comunicação digitais e/ou que não tenha possibilidade ou

conhecimento para utilizá-los, inclusive com tecnologia assistiva” (CNJ, 2021, p. 3).

O texto evidencia ainda os princípios relacionados ao acesso à justiça, a necessidade de se criar estratégias inclusivas, além de recomendar aos tribunais disponibilizarem em suas unidades físicas ao menos um servidor em regime presencial durante horário de expediente para atender aos excluídos digitais, de maneira a tirar-lhes dúvidas, ouvi-los em suas demandas, esclarecê-los, encaminhá-los adequadamente e auxiliá-los naquilo que for necessário. Às partes que não forem assistidas por advogado e sem conectividade com as redes de *internet* devem ter o seu direito de serem comunicadas a respeito dos atos processuais garantidos, seja através de envio de carta, com aviso de recebimento, ligação telefônica ou por meio dos serviços prestados pelo Oficial de Justiça (CNJ, 2021).

É indiscutível que incorporar os meios tecnológicos como estratégia de entregar um serviço público eficiente não significa abrir mão de outras ferramentas já existentes e fundamentais na entrega e cumprimento das leis, como é o caso das funções exercidas pelo Oficial de Justiça.

Nesse sentido, destaca-se, na onda da pandemia, o Projeto de Lei Complementar nº 83, de 29 de setembro de 2020, apresentado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO), que visava substituir a atuação dos Oficiais de Justiça por serviços notariais e de registro (ALERO, 2020). O Projeto de Lei n.º 083/2020, de iniciativa do TJRO, tinha como propósito transferir as incumbências de citação e intimação feitas pelos Oficiais de Justiça para serviços notariais e de registro, com algumas exceções<sup>4</sup>.

O TJRO fundamentou essa iniciativa legal com base no princípio da eficiência. O referido projeto de Lei, através do Parecer n.º 1223/2021, foi arquivado pela Comissão de Constituição e Justiça e de Redação da Assembleia Legislativa de Rondônia, que concluiu pela ilegalidade, inconstitucionalidade e inviabilidade do Projeto de Lei Complementar n.º 83/2020 (TJRO, 2020).

Uma perspectiva como essa corre até mesmo o risco de desumanizar o sistema judiciário, deixando o cidadão muitas vezes jogados à própria sorte para lidar com os desafios encontrados na leitura de um documento recebido dentro de um envelope, através de um aplicativo digital, ou no manuseio de técnicas adequadas, restando

---

<sup>4</sup> “[...] que não impliquem em atos que só poderiam ser praticados por Oficial de Justiça, tais como busca e apreensão, avaliação e remoção de bens, prisão civil, condução coercitiva, dentre outros” (TJRO, 2020, n.p.).

apenas o abismo da impessoalidade. Muitos indivíduos também não estão acostumados a usar cotidianamente os recursos tecnológicos, não dispõem das instruções necessárias, como é o caso daqueles com letrismo a-funcional, e acabam sendo alijados frente ao acesso à justiça, na medida em que, além de não contarem com a aproximação física, também perdem o canal humanizado representado, neste caso, pelos Oficiais de Justiça, que, como burocratas de nível de rua, atuam não só na entrega dos mandados, como também na elucidação do seu conteúdo:

Esta impessoalidade extrema pode ser mesmo até perigosa quando se está diante de um universo com milhares de municípios isolados – física e politicamente–, em que a população muitas vezes não possui mínima afinidade com as tecnologias digitais (analfabetismo digital), o que acaba por gerar o risco de dualização: conectados versus desconectados, consistente no que se convém chamar de “exclusão digital” (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020, p.109).

Todos esses fatores são responsáveis por inviabilizar uma ordem jurídica e social justa, tendo em vista que o acesso à justiça, de forma semelhante ao que acontece em relação a outros direitos fundamentais, é essencial para a concretização dos Direitos Humanos (JAQUES, 2019).

Conforme descreve Lordelo (2016), o princípio da universalidade do acesso à justiça não se encerra na postulação perante o Estado-juiz, isto é, não se trata apenas de ultrapassar os muros dos tribunais, mas perpassa também o direito ao devido processo, compreendendo o direito às garantias processuais, julgamento equitativo (justo), em tempo razoável e eficaz.

O princípio da universalidade pressupõe que a atividade de serviço público deverá ser ofertada a todos os cidadãos, mediante um caráter genérico e universal, obrigando a Administração Pública a fornecer instrumentos de ampliação ao acesso da sociedade aos serviços públicos prestados. Tal princípio é consequência direta do princípio de isonomia, o que pressupõe afirmar que tais serviços devem ser prestados sob a mais perfeita igualdade, possibilitando o acesso igualitário entre os diferentes usuários (SCHIER, 2017).

Entende-se, portanto, que se os indivíduos partem de lugares sociais distintos, que interferem diretamente nos seus níveis de acesso à tecnologia, cabe ao Poder Público criar mecanismos específicos que garantam a efetividade dos direitos para esse grupo social, considerando suas particularidades. Segundo Lordelo (2016), as leis não se acham afastadas da dinâmica social materializada; ao lado do processo legislativo,

esse de normas gerais devem estar o processo negocial, que traga para o campo da justiça as especificidades jurídicas dos sujeitos:

Em síntese, são três os principais sentidos da expressão “acesso à justiça”. No primeiro sentido, mais comum, significa o direito de acesso ao Poder Judiciário (ou seja, a mera “porta de entrada”). Num segundo sentido, consiste não apenas no direito de pedir a tutela jurisdicional, mas também ao uso da técnica processual adequada às necessidades do direito material. Finalmente, numa terceira acepção, representa um movimento dedicado à solução dos obstáculos relacionados com as dificuldades enfrentadas pelas pessoas hipossuficientes na concretização de seus direitos (LORDELO, 2016, *online*).

O acesso à justiça pressupõe, portanto, que o próprio Poder Judiciário fomente práticas acessíveis aos seus usuários, implementando assistência judiciária gratuita, seja por meio de um órgão especializado do Estado, como é o caso do Brasil, por via das Defensorias Públicas, seja por via de advogados particulares remunerados pelo Estado, como é o caso da Áustria, da Inglaterra, da Holanda, da França e da Alemanha (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Práticas essas que reconheçam o acesso à justiça como um direito humano, que deve ser garantido pelo Estado para todos por via de uma assistência judiciária gratuita, seja por meio de advogados servidores públicos ou por meio de advogados particulares, ficando à escolha do cidadão, como é o caso da Suécia e de Quebec (província canadense). Essas medidas devem ser construídas considerando o princípio da universalidade do acesso à justiça.

A verdadeira democratização da justiça depende da participação da população; em outras palavras, o cidadão não pode ter ignorado o seu direito não apenas de acessar a justiça, mas também de ser elucidado, ouvido, em suma, de ter suas dúvidas sanadas. Destaca-se, frente à essas dificuldades, que o site dos tribunais não é intuitivos, inclusivos e democráticos. Ou seja, exigem muito conhecimento jurídico e tecnológico para acessá-lo. Aqui, devemos pensar nos indivíduos que não se encontram em posição privilegiada, que dispõem de formação precária e que, diante de um conflito quanto aos seus direitos, precisará discutir, por exemplo, com uma outra parte em posição educacional mais bem colocada.

É direito das partes ser devidamente informadas sobre o processo ao qual irão se submeter, assim como sobre os recursos, as opções e seus direitos legais (JAQUES, 2019). Ocorre que, pelos motivos já pontuados neste trabalho, a mediação digital nem



sempre poderá ser efetiva nesse sentido. É preciso a abertura de canais de escuta aos cidadãos, e que esse processo seja conduzido por mediadores competentes. Os Oficiais de Justiça, entendidos como burocratas de nível de rua, atuam justamente como esse canal.

A adoção do canal digital exige que os cidadãos passem por um processo de adaptação aos meios tecnológicos e digitais, mas o questionamento que devemos fazer é se de fato existem na sociedade hoje as condições materiais concretas para que esse processo adaptativo ocorra. A verdade é que uma parte significativa da sociedade brasileira não está inserida no mundo digital, daí a necessidade de pensar o sistema jurídico também para essas pessoas. A virtualização pode causar impactos negativos ao princípio da igualdade, na medida em que acentua as desigualdades entre os cidadãos, pois aqueles que melhor dominarem os recursos tecnológicos, terão maiores oportunidades e ferramentas para buscarem por seus direitos (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020).

Com efeito, se o objetivo é caminhar para um sistema jurídico cada vez mais moderno, rápido, atualizado e tecnológico, que corresponda aos anseios da sociedade contemporânea, isso não deve ser feito de maneira a reforçar a desigualdade e a exclusão. Para tanto, é necessário que haja o devido planejamento e a adoção de tecnologias estratégicas, adaptadas, considerando as complexidades sociais, econômicas e educacionais do país, sobretudo no tocante à desigualdade no acesso à tecnologia.

Nesse sentido, pensamos que pautar um sistema judiciário inteiramente eletrônico pressupõe garantir acesso amplo às tecnologias, aniquilando a exclusão digital, especialmente em relação aos mais vulneráveis, de modo que o espaço virtual não afaste o judiciário da concretização dos direitos sociais, “acabando por alijar e marginalizar grupos de indivíduos que têm dificuldade de se adaptar às novas tecnologias” (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020, p. 109).

Diante desses fatos, se torna imprescindível reiterar a importância da categoria do Oficial de Justiça para a garantia do direito ao acesso à justiça. Não se pode esquecer, por exemplo, sua atuação no contexto de pandemia. Com o fechamento de cartórios e fóruns, a suspensão das atividades presenciais da defensoria e outros setores judiciários, e a transmutação significativa do acesso à justiça para a utilização de meios digitais, esse profissional foi o responsável por atuar na linha de frente na

efetivação do cumprimento das leis, e, conseqüentemente, constituiu o canal mais acessível, ou até mesmo único canal, de ligação entre o cidadão comum e o sistema jurídico.

A integração de tecnologias durante a pandemia impactou e dificultou ainda mais o acesso dos indivíduos mais vulneráveis à justiça, seja pelo agravamento das condições materiais de vida, a ausência de habilidades para utilizar os meios digitais, a falta de planejamento adequado dos órgãos públicos em meio ao momento excepcional que estamos vivendo. Essas pessoas já encontravam desafios para acessar à justiça de maneira presencial; contudo, diante das limitações materiais, a tecnologia passou a ser mais um recurso escasso na pandemia (SIQUEIRA; LARA; LIMA, 2020).

Nessa conjuntura, se centenas de magistrados e servidores da justiça puderam exercer suas funções à distância, protegidos dentro de suas casas, os Oficiais de Justiça, assim como outros trabalhadores essenciais, jamais deixaram de estar nas ruas mesmo em tempo de isolamento da COVID-19, o que se por um lado demonstra a indiferença do Poder Judiciário com a atual conjuntura e a desvalorização com o profissional que se expõe aos riscos da doença para efetivar o cumprimento dos atos, por outro evidencia o papel relevante exercido por esse burocrata de rua. Em muitos casos, é provável que seja o oficialato o responsável em grande medida por dar suporte jurídico aos cidadãos.

É compreensível, segundo Lipsky (2019, p. 66), que os gestores estejam preocupados com a economia de recursos e com a produtividade, enquanto que os burocratas de nível de rua preocupam-se mais com as “condições de realização do trabalho”. Faz-se preciso, não obstante, considerar quais os custos que uma economia, nos moldes da que foi apresentada acima, poderia representar para os cidadãos: poderiam os serviços notariais e de registro apresentar um desempenho igual ou superior ao serviço hoje desempenhado pelos Oficiais de Justiça a um custo menor? Caso tal pergunta não possa ser respondida afirmativamente, não há como se falar numa melhora na eficiência do serviço.

A suposta economia de recursos poderia ocasionar outros problemas públicos<sup>5</sup>, como a não compreensão do teor do mandado por parte dos jurisdicionados citados por agentes cartorários (SJÖBLOM, 1984). Dentre as conseqüências jurídicas desta

---

<sup>5</sup>Cf. “In termini molto generali un ‘problema’ esiste quando esiste una discrepanza fra ciò che è e ciò che si desidera” (SJÖBLOM, 1984, n.p.).

possível má compreensão do teor do mandado entregue por serviços notariais e de registro, pode-se mencionar duas que afetariam bens jurídicos fundamentais dos cidadãos, como a liberdade e o patrimônio, por meio da emissão de um mandado de prisão e de penhora de bens.

Essas reformas, de cunho estritamente liberal, para enxugar os gastos do Estado, antes de serem implementadas, deveriam estar respaldadas na realidade social (ESPING-ANDERSEN, 1991). Os estados da federação brasileira e, especificamente, o Estado de Rondônia, não conta com uma população inteiramente alfabetizada, como a de países como a Noruega, a Austrália ou a Suíça (UNDP, 2020). Os gestores públicos precisam atentar que falta a uma parcela considerável da população rondoniense a capacidade jurídica para fazer valer os seus direitos, ou seja, falta-lhes o “conhecimento jurídico básico” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 23). A efetivação do acesso à justiça, consoante nos aponta Cappelletti e Garth (1988), não pode negligenciar essas barreiras.

#### **4.3 Oficiais de Justiça do estado em Rondônia e o cumprimento de sua missão: o acesso à Justiça**

Com base em 93 (noventa e três) questionários coletados com Oficiais de Justiça rondonienses, enviados para cada um dos 174 (cento e setenta e quatro) Oficiais de Justiça pelo *WhatsApp* pessoal, procuramos entender tanto o âmbito de atuação quanto as dificuldades enfrentadas por eles no cumprimento de sua missão, isto é, de garantir o acesso à justiça de todos os jurisdicionados. O questionário virtual foi hospedado na plataforma *Google Docs*, cujo *link* foi disponibilizado para os Oficiais de Justiça rondonienses, o que permitiu a participação de Oficiais de Justiça que trabalham em diferentes comarcas do Estado de Rondônia. Os questionários foram respondidos no intervalo de tempo de 24 de dezembro de 2020 (às 08h57min) até o dia 03 de fevereiro de 2021 (às 16h49min).

A divulgação do nome do Oficial de Justiça, bem como a comarca onde atua, no questionário respondido, garante que não houve a duplicidade de respostas. A amostra contou com 100% de aproveitamento, haja vista que todos os Oficiais de Justiça responderam todas as questões solicitadas. A amostra teve uma adesão de 53% do

número total pretendido, havendo respondentes das 23 comarcas do Estado de Rondônia. A participação não foi definida como sendo obrigatória. Integraram o questionário três perguntas do tipo aberta. As perguntas foram voltadas para aferir opiniões e atitudes.

Assim, compilamos os questionários respondidos pelos Oficiais de Justiça rondonienses, separando as respostas dadas em cada uma das três perguntas feitas. Com base na análise e codificação dos questionários, chegou-se a essas categorias, com o auxílio do *software Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* (IRAMUTEQ), conforme descrito no Quadro 2 a seguir:

**Quadro 2** – Categorias de palavras mais utilizadas pelos Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia

<b>PERGUNTAS</b>	<b>NUVEM DE PALAVRAS E ANÁLISE DE SIMILITUDE (EFF. TOTAL<sup>6</sup>)</b>
<p><b>PERGUNTA 1</b> Os jurisdicionados costumam entrar em contato com você? Em caso positivo, com que frequência e por quais motivos?</p>	Dúvida (56) Processo (47) Contato (34) Informação (29) Orientação (16)
<p><b>PERGUNTA 2</b> Durante a pandemia, o número de ligações e mensagens dos jurisdicionados no seu celular pessoal tem aumentado? Em caso positivo, você atribui esse aumento de ligações e de mensagens a quais aspectos?</p>	Atendimento (45) Fórum (45) Jurisdicionado (32) Defensoria (29) Contato (29) Dificuldade (29) Acesso (23) Presencial (23) Justiça (21)
<p><b>PERGUNTA 3</b> Na sua visão, quais as principais dificuldades que os jurisdicionados com letrismo a-funcional enfrentarão caso as citações e intimações sejam entregues em um envelope lacrado pelos cartórios extrajudiciais ou via e-mail ou WhatsApp pelos cartórios judiciais? De que forma os direitos humanos de acesso à justiça dessa população poderiam ser impactados?</p>	Justiça (87) Direito (69) Jurisdicionado (54) Acesso (47) Oficial (45) Entender (41) Jurídico (40) Dificuldade (40)

Fonte: Elaborado pela autora.

Em relação à primeira pergunta do questionário, destaca-se a quase unanimidade com que os entrevistados responderam positivamente quando perguntados se os jurisdicionados costumam procurá-los, com exceção de apenas um dos participantes, o Oficial 79, que afirmou não ter o hábito de deixar o contato por priorizar o contato pessoal. De maneira geral, a frequência com que os profissionais

<sup>6</sup>Número de segmentos de texto no *corpus* que contém, ao menos uma vez, a palavra citada.

são procurados pelos jurisdicionados é constante; no entanto, alguns deles responderam que tal procura não era recorrente, como foi o caso do Oficial 73, segundo o qual “raramente há casos de ligações posteriores para tirar dúvidas de processos”; já o Oficial 28, que respondeu apenas “algumas vezes”, assim como o Oficial 57, que também respondeu “às vezes”, e o Oficial 3, que afirmou ser procurado com pouca frequência.

Os que responderam pela recorrência das ligações enfatizaram que elas ocorrem mesmo fora de horário comercial, como no turno da noite e nos finais de semana (o Oficial 15 chegou a afirmar que quando os jurisdicionados não ligam, eles se dirigem até sua residência para buscarem por maiores esclarecimentos). Sobre os motivos que levam os jurisdicionados a procurá-los, o motivo “para tirar dúvidas” liderou o quadro de respostas. Tais dúvidas podem se referir tanto ao próprio conteúdo jurídico do mandado quanto a melhor forma de proceder em relação à ação.

Ou seja, os Oficiais de Justiça não apenas orientam os jurisdicionados na compreensão do texto escrito, como também prestam, em muitos casos, a assistência jurídica de que precisam, direcionando-os a setores especializados da justiça, informando sobre os seus direitos legais e os trâmites dos processos, como fica evidente na resposta de um dos entrevistados:

Sim. Diariamente, para perguntar acerca de procedimentos: como pagar se o credor não aceita receber no prazo de 3 dias; prazos; dúvidas quanto às medidas protetivas e cautelares que lhe foram atribuídas; procedimentos de como reaver veículos que foram apreendidos e o requerente não lhe envia os boletos; como noticiar o descumprimento de uma medida protetiva; onde ir, com quem falar pra desistir de uma medida protetiva; informar localização e características da pessoa a ser intimada e que está se ocultando, ou se fazendo passar por outrem, etc. (Oficial 83).

Na mesma direção, outro entrevistado complementa:

Por dúvidas sobre o teor do mandado, sobre como resolver as questões apontados, sobre prazos de defesa, sobre endereços para resolver pendências para sua defesa, sobre como ingressar com novas ações, sobre como resolver questões familiares diversas, sobre prazos prescricionais, sobre cálculo de pena, sobre como obter provas de seus direitos, sobre como realizar um acordo, sobre como ser atendido pela Defensoria Pública, sobre como fazer uma reclamação (Oficial 68).

Além disso, os Oficiais de Justiça apontaram que é por meio da entrega do mandado judicial que os jurisdicionados têm “o primeiro contato com o Judiciário”;

soma-se a isso o fato de que é por meio dessa entrega que muitas vezes se prestam esclarecimentos jurídicos aos jurisdicionados sobre como deverão proceder diante daquela notificação.

O Oficial de Justiça é o primeiro contato do Poder Judiciário que a pessoa tem e, diariamente, respondemos a diversas dúvidas jurídicas dos jurisdicionados, o que não irá ocorrer caso simplesmente receba a notificação em envelope lacrado. Destaco o caso de pessoas da zona rural, em regiões muitas vezes de difícil acesso, em que o Poder Judiciário somente chega a elas na figura do Oficial de Justiça. Sem a presença deste servidor, certamente, a população ficará carente de informação jurisdicional e terá sem direito de acesso à justiça ferido gravemente (Oficial 64).

Nota-se que a relevância da atuação dos Oficiais de Justiça se dá num contexto de múltiplos problemas públicos, como um alto número de pessoas com letrismo afuncional no Estado de Rondônia e as dificuldades que as pessoas encontram de lidar com os recursos tecnológicos. Em relação aos motivos que levam os Oficiais de Justiça a serem recorrentemente solicitados pelos jurisdicionados, estão os desafios com o acesso à *internet* e a decodificação de signos de linguagem, conforme indicam as respostas a seguir:

Regularmente para informações das audiências designadas na forma online, e no momento da audiência não foram chamados para a sala virtual. Ou pessoas de mandados de longa data intimados ou citados, e que necessitam de alguma informação/orientação sobre algum fato do processo (Oficial 20).

[...] perguntam como farão para darem entrada em processos ou apresentarem defesas; perguntam sobre as audiências por videoconferência; ligam perguntando como deverão fazer para instalar o aplicativo Google meet, pois não conhecem essa ferramenta; mandam mensagens querendo tirar dúvidas sobre andamento de processos, etc. (Oficial 47).

Nessa seara, a atuação dos Oficiais de Justiça de Rondônia se faz imprescindível já que de forma isolada, sem qualquer orientação palpável, os recursos tecnológicos se mostram ineficientes no objetivo de facilitar a entrega de serviços. Por isso, a importância da intimação presencial realizada pelo Oficialato, pois, como se pode observar, ela garante que a informação chegue de modo eficiente nos jurisdicionados, que esses tirem suas dúvidas e que até mesmo desenvolvam uma relação de confiança com a Justiça.

A realidade é que, no Brasil, as pessoas, genericamente falando, são analfabetas jurídicas e funcionais. Mesmo pessoas que dominam a técnica da decodificação do signo linguístico não conseguem entender a mensagem veiculada. Com o acesso obstado pelo não atendimento presencial, os jurisdicionados encontram no Oficial de Justiça a presentificação do poder judiciário e buscam nele as informações sobre como proceder na busca da resolução de seus problemas (Oficial 52).

As respostas coletadas por meio da pergunta 2 apontam como a pandemia vem afetando de forma distinta os jurisdicionados rondonienses, em razão de problemas estruturais, de modo que as 29 menções à Defensoria Pública presentes nas respostas dos Oficiais de Justiça apontam para a necessidade do fortalecimento dessa instituição no Estado de Rondônia. Sobre o assunto, uma das entrevistadas aduz:

Fui afastada no início da pandemia por pertencer ao grupo de risco (gestante) e no momento estou de licença-maternidade. No entanto, mesmo assim, várias vezes os jurisdicionados que eu havia intimado anteriormente entraram em contato, solicitando sobretudo informações do atendimento, tendo em vista que o atendimento presencial tanto no fórum quanto na Defensoria Pública está restrito. Também houve dúvidas sobre audiências e júris que foram suspensos. **Acredito que isso ocorre porque a maioria da população ainda não possui amplo acesso aos meios digitais de atendimento, ou não possui conhecimento de como usufruí-los, e também porque os órgãos jurídicos não possuem um sistema de atendimento à distância de fácil acesso [grifos nossos].** (Oficial 32. Grifo nosso).

Além disso, em relação às dificuldades intensificadas no atual contexto pandêmico, o Oficial 47 afirma:

Atribuo o aumento das ligações e mensagens ao atendimento restrito ou ausência de atendimento ao público externo no fórum (fórum esteve fechado na pandemia, inclusive está sem atendimento ao público atualmente); ausência de atendimento presencial na Defensoria Pública (aqui estão atendendo por e-mail ou WhatsApp, sendo que várias pessoas não tem acesso a esses meios, pois não usam Smartphone - quando apenas possuem celulares simples que só fazem ligação); pessoas sem instrução ou com pouca instrução não sabem lidar com tecnologias, e encontram dificuldade para instalar aplicativos para participarem de audiência, etc. Na minha comarca, principalmente na zona rural, é comum pessoas que mal sabem escrever o nome, e que por isso não tem familiaridade com Smartphone, WhatsApp, etc. (Oficial 47).

Apontam-se, ainda, de forma recorrente, os problemas pelos quais os jurisdicionados vêm passando, no atual contexto de pandemia, com a Defensoria Pública e com o Fórum, seja pela ausência de atendimento presencial, seja pelo atendimento de má qualidade (no caso do fórum), seja pela dificuldade de comunicação por via de telefone com o fórum, para verificar o andamento de seus processos, de

modo que os Oficiais de Justiça vêm atuando no sentido de auxiliar os jurisdicionados, *in verbis*.

Como o Fórum, Defensoria Pública e Ministério Público estavam funcionando em regime de home office muitos jurisdicionados, principalmente os mais pobres, encontraram e ainda encontram muita dificuldade para falar com essas instituições pelos meios eletrônicos. Muitos alegam que ligam, enviam mensagens e não recebem retorno. Alguns perderam audiências online, prazos e se sentiram lesados/prejudicados (Oficial 12).

Dessa forma, alguns jurisdicionados rondonienses têm se visto prejudicados e impossibilitados de exercer adequadamente o seu direito de acessar a justiça. Nesse sentido, destaca-se que os Oficiais de Justiça têm atuado como aliados da Defensoria, do Ministério Público e dos demais Órgãos Públicos do Estado, corroborando diretamente para preencher as lacunas e diminuir as fissuras das informações e, conseqüentemente, do próprio sistema judiciário, pois, sem informações precisas, sem compreender o teor dos mandados e encontrando dificuldades de lidar com as tecnologias, muitas pessoas podem acabar se eximindo do cumprimento da lei. Essa é uma questão muito cara ao Judiciário de Rondônia, uma vez que muitos processos podem seguir à revelia da parte.

As respostas coletadas sobre as maiores dificuldades que as pessoas com letrismo a-funcional encontrariam caso a entrega de mandados presenciais seja substituída pelos serviços notariais e de registro, como estava proposto no Projeto de Lei Complementar n.º 083/2020 apresentado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (ALERO, 2020; TJRO, 2020), apontam — tanto é que a palavra “entender” é repetida 41 vezes e dificuldade 30 vezes — para a dificuldade que a população tem de compreender os meandros da justiça nas atuais circunstâncias, inclusive pessoas com formação, segundo declarou um dos Oficiais de Justiça. Respostas nesse sentido podem ser observadas a seguir, dos Oficiais 87e 51:

Certamente o próprio direito de acesso à justiça restaria muito prejudicado, caso se concretize as intimações/citações pelos meios citados. Observo que mesmo quando o ato é cumprido por nós Oficiais de Justiça, que nos idênticamente em suas portas, que apresentamos os documentos em mãos, que procuramos falar a linguagem que ele entende, que orientamos sobre o que fazer (procurar advogado/defensoria), sobre o cuidado para não perder prazo e, conseqüentemente, direitos, ainda assim há uma grande dificuldade. Dos jurisdicionados em aceitar ou compreender. Então os atos cumpridos nas formas citada, lá, certamente fará com que direitos sejam perdidos, atos sejam cumpridos de forma repetida, A justiça seja cada vez mais desacreditada e tida como injusta. O



“povo” não conhece a linguagem jurídica contida nos documentos de comunicação dos atos judiciais e não tem obrigação de conhecer, pagam impostos altíssimos e tem que ter preservado seu direito de acesso à justiça (Oficial 87).

Dificuldade de compreensão dos atos jurídicos recebidos e ainda seus direitos garantidos pela lei (causando grandes transtornos, haja vista que em sua maioria ao receber tais documentos se sentem abalados em seu estado emocional por se sentirem acusados, culpados e ainda desorientados por não conhecer o que deverá ser feito). Exemplificando: já ocorreu em diligência que o simples fato de ter dito a uma senhora (idosa, analfabeta, moradora da zona rural) que tinha uma intimação para ela, a mesma começou a passar mal, sendo necessário acalmá-la por mais de meia hora (Oficial 51).

Com a aprovação do projeto, essa situação seria ainda mais prejudicial, pois faltaria a figura do Oficial de Justiça para dar os esclarecimentos iniciais acerca do processo para os jurisdicionados citados ou intimados. Nesse sentido, o Oficial 55 esclarece:

Além de ler a inicial é preciso explicar com termos coloquiais. Ainda quando trata-se de intimação ‘de mera comunicação’ não entendem com exatidão sobre, por exemplo prazo de contestação ou data de comparecer em audiência. Costumam ter muita dificuldade. Até de interpretação do que está escrito. Não só a população analfabeta. Até mesmo a população alfabetizada tem dificuldade em compreender as peças judiciais (Oficial 55).

Essa ausência na “tradução do mandado”, por parte dos Oficiais de Justiça, numa linguagem compreensível para os jurisdicionados, tenderia a aprofundar a separação entre o direito e a justiça:

O jurisdicionado será prejudicado, porquanto não receberá o devido esclarecimento acerca do ato judicial que lhe foi apresentado, tampouco orientado de como proceder diante da situação. O Oficial de Justiça ao citar ou intimar pessoalmente, presta os esclarecimentos necessários e de certa forma facilita o acesso do cidadão à justiça (Oficial 58).

O Poder Judiciário não se encontra alheio da realidade social, mas ele acontece em consonância com a mesma. Essa relação entre justiça e sociedade não é linear, mas marcada por uma série de fissuras. Em outras palavras, entre o que está escrito na lei e a sua materialidade concreta existe uma grande distância, caminhos tortuosos e barreiras sociais persistentes. Assim, ressalta-se mais uma vez o papel dos Oficiais de Justiça no sentido de percorrer as distâncias materiais, mas também as distâncias sociais.

Considerando o grande fluxo de trabalhos, as Certidões dos Oficiais de Justiça no geral são bem resumida e objetivas. Pelo que dá a impressão de que o jurisdicionado foi Intimado ou Citado como num toque de magia. Esta é a impressão que temos quando nos Autos, analisamos um Certidão. Todavia em muitos Mandados visando a efetividade do Ato de forma mais celere possível, o Oficial de Justiça diligencia uma, duas, três ou mais vezes para alcançar o objetivo, comparece em vários lugares para localizar o Citando ou Intimando, percorre muitos quilômetros, no meu caso já cheguei a percorrer até 400 km, para bem cumprir o ato. Todavia na maioria das vezes nas Certidões, menciona-se resumidamente que realizadas as diligências pertinentes o Requerido foi Citado ou Intimado. Ou seja, na Certidão com frequência apenas aparece o resultado, os meandros não são mencionados na maioria das vezes. O que dá a impressão de que qualquer pessoa qualificada ou não é capaz de INTIMAR e ou CITAR (Oficial 43).

Foram analisadas as respostas dadas à luz do problema que os Oficiais de Justiça se propuseram a responder, ou seja, como o Projeto de Lei Complementar n.º 083/2020, apresentado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (ALERO, 2020; TJRO, 2020), podia impactar no acesso à justiça dos jurisdicionados rondonienses. Nesse sentido, cumpre salientar três consequências, que poderiam ocorrer caso o projeto tivesse sido aprovado, indicado no Quadro 3.

**Quadro 3** – Respostas dadas pelos Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia por meio da plataforma *Google Forms*

	<b>PERDA DE PRAZOS</b>	<b>FALTA DE COMPREENSÃO DOS JURISDICIONADOS</b>	<b>PERECIMENTO DE DIREITOS</b>
Oficial 7	“Terão grande efeito negativo, pois quando fazemos a citação e intimação, não raras vezes temos que explicar uma, duas, três e até mais vezes ante a dificuldade no entendimento de coisas simples. Teremos revelia, perda de prazos, e direitos, prováveis atos e processos anulados, enfim uma morosidade maior na prestação jurisdicional”		
Oficial 15	“A minha Comarca de atuação tem uma população rural muito grande, composta de sítiantes e lavradores. Pessoas simples, com baixa escolaridade, que não tem internet em casa. Os jurisdicionados, sobretudo da zona rural, tem muita dificuldade de entender a intimação. Muitas vezes passo muito tempo na casa da pessoa explicando por diversas vezes o ato processual e ainda recebo ligações nos dias seguintes para mais esclarecimentos. Isso também ocorre na zona urbana com jurisdicionados de menor escolaridade, o que é comum nas Comarcas do interior do nosso Estado. Estas pessoas terão grande dificuldade de compreensão caso recebam um envelope lacrado e sem a orientação jurídica necessária. Haverá grande risco de perecimento de direitos. E-mails muitos nem possuem. Na zona rural é raríssimo. O contato apenas por whatsapp não será suficiente esclarecedor. As pessoas permanecerão com dúvidas”		
Oficial 25	“A maior dificuldade é falta de compreensão dos termos jurídicos e do andamento processual. A comunicação processual por cartório extrajudicial, watsapp (sic) e email, com envelope lacrado, causa sérios prejuízos ao jurisdicionado, como perda de prazos, revelia, dentre outros, visto que quem orienta a parte é o Oficial de Justiça no ato da comunicação processual”		
Oficial 50	“Problemas em perda de prazos por acharem q poderiam esperar mais ou uma oportunidade de ja estarem vindo a cidade a fim de procurar advogados!”		
Oficial 82	“Possivelmente, tal ato levará a perda de prazos, com consequências drásticas para os jurisdicionados, principalmente para a parte da população mais pobre e menos instruída. Assim, o direito ao acesso à justiça seria extremamente prejudicado, gerando injustiças severas e, conseqüentemente, o descrédito no Judiciário”		

Fonte: Elaborado pela autora.

Caso o projeto tivesse sido aprovado, três possíveis consequências poderiam ocorrer com os jurisdicionados, consoante apontado nos questionários, a saber: a perda de prazos, a falta de compreensão dos jurisdicionados acerca do processo e o perecimento de direitos.

#### **4.4 O produto: confecção de mandados em formato *Visual Law***

Diante dos debates suscitados ao longo deste trabalho, concluiu-se pela necessidade de uma entrega de serviços jurídicos humanizada, de linguagem simples, acessível, com elementos visuais quando possível. Nesta perspectiva, buscou-se

evidenciar a utilização de recursos tecnológicos como suporte para a profissão do Oficial de Justiça.

Assim, destacamos a entrevista realizada com o Juiz Federal do Rio Grande do Norte Marco Bruno Miranda Clementino sobre a aplicação de mandados no formato *Visual Law* (direito visual), subárea do *Legal Design*, empregando elementos visuais e de áudio para facilitar a entrega e a compreensão dos serviços judiciais, projeto em que aparece como idealizador e grande responsável pela implementação.

A iniciativa teve origem na 6.<sup>a</sup> Vara Federal do Rio Grande do Norte, em agosto de 2019, mas acabou atingindo outros locais do país, como o Estado do Rio de Janeiro, de Santa Catarina e do Ceará, que já implementam projetos semelhantes ao idealizado no Rio Grande do Norte (VITAL, 2020). O referido magistrado possui Doutorado em Direito e atua como Professor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Atualmente, exerce a função de Juiz Auxiliar da Presidência do Tribunal Regional Federal da 5.<sup>a</sup> Região (TRF5). Além disso, é membro do Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal, do Centro de Inteligência do Poder Judiciário e do Comitê Gestor da Conciliação do Conselho Nacional de Justiça. Compõe a Rede de Inteligência e a Rede de Inovação da Justiça Federal da 5.<sup>a</sup> Região<sup>7</sup>.

As perguntas foram realizadas por meio da aplicação de questionário, enviado por e-mail e entregue pelo entrevistado no dia 26 de novembro de 2021 para análise. O objetivo foi discutir as funções e benefícios dos usos das técnicas de *Visual Law* para o trabalho do Oficial de Justiça. Reafirmando a importância das tecnologias no âmbito jurídico, o juiz Marco Bruno Miranda Clementino ressaltou a necessidade de construção de estratégias que visem ampliar o acesso à justiça. Nas suas palavras, “o *Visual Law* é a aplicação do design à comunicação jurídica. Pelo emprego de elementos visuais em documentos jurídicos dirigidos ao público externo, tornamos a linguagem do direito clara e compreensível”.

Ao ser questionado sobre quando e por que surgiu a ideia de adotar os mandados com o formato *do Visual Law*, o magistrado afirmou que a ideia surgiu em meados de 2019, à época foi contratado um Estagiário de Design junto à Direção do Foro da Justiça Federal no Rio Grande do Norte (JFRN), que ajudou na concretização do projeto. O objetivo era a adoção de uma nova abordagem que simplificasse a

---

<sup>7</sup>Para mais informações, acesso ao Currículo *lattes*, disponível em: <http://lattes.cnpq.br/1281119330515495>

linguagem jurídica. Ainda de acordo com ele, embora a informação jurídica seja dirigida à todos, na prática, ela acaba atingindo a parcela da população que tem condições de custear bons profissionais para poder acessá-la, isso porque os expedientes e os documentos judiciais continuam adotando uma linguagem rebuscada e, muitas vezes, inteligíveis ao cidadão comum, que pode até ler o texto judicial, mas sem necessariamente compreendê-lo de fato: “[...] há uma grande margem de risco de erros interpretativos e, por isso, é necessário haver rigor e precisão”, conclui ele.

Sobre a efetividade dos mandados no formato *Visual Law* como facilitadores no momento da citação-intimação pelos Oficiais de Justiça, o juiz foi enfático ao afirmar que a partir das ferramentas disponibilizadas por essa nova técnica o trabalho dos Oficiais de Justiça tende a ser bastante facilitado. Uma dessas ferramentas é o emprego de leitura por *QR CODE*, que dá acesso a um vídeo em que o magistrado explica detalhadamente o motivo da parte estar recebendo aquela comunicação: “o mandado vem carregado de ícones visuais que facilitam a compreensão por parte do cidadão que o recebe, permitindo-lhe um acesso transparente e eficaz às informações, o que certamente beneficia o trabalho do Oficial de Justiça”, ressaltou o entrevistado.

Por último, Clementino falou sobre a importância do papel do Oficial de Justiça no cumprimento de mandados por parte das pessoas com letrismo a-funcional. Na visão do entrevistado, o mandado *online* não exclui a linguagem escrita, na qual a própria lei é pautada, daí a importância do oficialato para orientar o cidadão nesse primeiro contato efetivo e material. A seguir, transcrevemos o trecho da entrevista na íntegra:

O Oficial de Justiça muitas vezes é a primeira linha de acolhimento do Poder Judiciário. Cabe a ele o primeiro contato com um réu, trazendo, muitas vezes, notícias duras e que geram uma carga de preocupação para a parte. Nesse ponto a atuação do oficial é crucial para que se tranquilize o jurisdicionado e para que ele compreenda a mensagem contida no mandado. Essa atividade realizada por ele contribui para oferecer uma melhor experiência ao jurisdicionado, de forma que ele possa melhor defender os seus direitos. No que tange especificamente ao público a-funcional, é indubitável que os elementos visuais facilitam muito a compreensão da linguagem jurídica, em especial o vídeo que mencionei na resposta à questão anterior. No entanto, o mandado feito com emprego de *legal design* não pode prescindir do uso de linguagem escrita. Em razão disso, penso que a atuação do Oficial de Justiça é primordial para permitir o primeiro acesso àquelas informações para aquele público. É o Oficial de Justiça que orienta, neste primeiro contato, qual a ação a ser adotada pelo jurisdicionado a-funcional. É ele quem pode primeiro acolher esse público e explicar o con-

teúdo da comunicação recebida, melhorando consideravelmente a experiência do jurisdicionado a-funcional com a Justiça.

A posição defendida pelo magistrado corrobora com as discussões feitas ao longo de todo esse trabalho. Técnicas como *Visual Law* fazem com que a justiça se torne mais acessível aos inexperientes e leigos, funcionando como suportes facilitadores do trabalho dos Oficiais de Justiça; porém, mesmo o emprego de tecnologia adaptada pressupõe o uso inteligente dessas ferramentas.

Neste ponto, destacamos que esses burocratas de nível de rua, ao entregar o mandado no formato *Visual Law*, atuam também no sentido de manuseá-lo, orientando os cidadãos da melhor forma. Ademais, a tecnologia não é um recurso que implica a substituição do trabalho profissional dos agentes, já que nem todos os indivíduos contam com acesso à *internet* em casa ou possuem intimidade com essa ferramenta.

Com efeito, os indivíduos que não dominam a escrita formal, que sentem dificuldade de interpretação, que possuem limitações referentes à leitura e escrita, não podem ser privados do atendimento jurídico e, por isso, mais uma vez, reafirma-se a importância do Oficial de Justiça na entrega presencial dos mandados e na utilização de ferramentas que corroborem para o melhor desempenho de suas funções.

Dentre as ferramentas proporcionadas pelo *Visual Law* estão pictogramas, tabelas e gráficos, mas também recursos mais simples e didáticos, tais como desenhos, imagens, figuras, vídeos curtos e pedagógicos, além de fluxogramas, com todo suporte para fazer com que a mensagem jurídica chegue de maneira precisa aos comunicados. O *Visual Law* é a ferramenta direcionada especificamente para facilitar a comunicação no campo Judiciário. Nas palavras de Brito e Cruz, “o *Visual Law* indica a aplicação de técnicas ou recursos visuais para aprimorar os documentos jurídicos e, essencialmente, melhorar a comunicação, seja entre advogado-cliente, seja entre advogado-magistrado” (BRITTO; CRUZ, 2021, p. 230).

Na trilha de Marco Clementino, outros magistrados criticam textos tradicionais e sinalizam espaços para ampliar recursos visuais em seus processos. A argumentação genérica e comunicação prolixa estão entre as principais reclamações levantadas por cerca de 150 juízes que responderam de forma anônima a uma pesquisa realizada por meio de questionário. De acordo com matéria consultada:

Dos juízes participantes, 62% criticam o excesso de páginas e 44% o de transcrição de jurisprudência nas petições. A má formação da peça foi citada por

31% deles. A petição ideal é apontada como a que apresenta redação objetiva, boa formatação e uma quantidade menor de páginas, soluções buscadas pela nova modalidade (BRANDINO, 2021, *online*).

Em que pesem os posicionamentos contrários, a integração de imagens, fluxogramas e outros recursos visuais para melhorar a comunicação jurídica tem se tornado uma realidade no país, e algumas comarcas têm investido no *Visual Law*. Dos Tribunais que já utilizam alguma dessas técnicas no Brasil, além do pioneirismo da Justiça Federal do Rio Grande do Norte, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul lançou um projeto com intuito de simplificar a redação dos documentos jurídicos. Intitulado como *Descomplica*, além da adoção de recursos visuais, o projeto também visa a redução do número de palavras empregadas em ofícios, processos e contratos (AZEVEDO, 2021a; 2021b).

Somado a essas, podem ser citadas algumas outras iniciativas com recursos de *Visual Law*, conforme nos mostra Silva (2021, *online*):

[...] a iniciativa piloto do Desembargador Sergio Torres Teixeira, do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, em parceria com a professora e pesquisadora do Grupo Logos do PPGD/UNICAP, Paloma Mendes Saldanha, que elabora, de forma complementar aos acórdãos publicados, um resumo em forma de esquema gráfico [9]. Na 2ª Vara de Família de Anápolis, Goiás, o projeto “Simplificar” caminha no mesmo sentido, disponibilizando resumos complementares à sentença explicados através de ilustrações, tópicos e linhas do tempo [10]. Também é o caso do projeto “Design TRT”, que se originou na 2ª Vara do Trabalho de Campina Grande e vem sendo aplicado no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (Paraíba), utilizando, em resumos de sentenças, linguagem mais simplificada e elementos gráficos para o destaque de pontos importantes.

No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) lançou o programa “TJDFT+Simples - Falamos a sua língua”. Como o próprio nome já traduz, e seguindo os exemplos de outros Tribunais, esse projeto visa tornar a linguagem jurídica mais acessível e inclusiva, uma iniciativa que busca inovar nos serviços cartoriais. De acordo com as informações retiradas do *site* oficial desse órgão:

[...] é a primeira vez que um Tribunal abraça de forma institucional esse desafio”, por meio da Portaria Conjunta 91/2021: em outras palavras, “o uso da linguagem simples e do direito visual no TJDFT já está presente no leiaute de mandados judiciais elaborados dentro do Programa Cartório 4.0 (TJDFT, 2021, *online*).

Entre os juízes e juízas que trazem a perspectiva do *Visual Law* para o seu

campo de atuação, podem ser citados além de Marco Bruno Miranda, o magistrado Elder Muniz de Carvalho juiz, da 2ª Vara Criminal de Petrolina (PE), responsável por construir um guia informativo para audiências virtuais, contendo, dentre outras coisas, ícones, imagens e QR CODE; a juíza Liane Pereira da Mota Silva, da 9ª Vara Federal de Caicó (RN), empregando *Visual Law* audiências virtuais; Ilana Kabaczniak Luongo Kapah, juíza da Vara Única de Calçoene (AP) também emprega os recursos de *Visual Law* em audiências virtuais; o juiz da 2ª Vara do Trabalho de Campina Grande (PB), Francisco de Assis Barbosa Junior, desenvolvendo técnicas de *Visual Law* em resumos de sentenças; Laryssa Angélica Copack Muniz, juíza da 1ª Vara Criminal de Ponta Grossa (PR), emprega recursos visuais em resumos de sentença, informando ao denunciado por qual crime ele está sendo indicado e a pena imposta; a magistrada Michelle Amorim Sancho Souza, da 1ª Vara de Presidente Dutra (MA), utilizando de *Visual Law* em guias de audiências virtuais; Paulo Henrique Tavares da Silva, juiz na 5ª Vara do Trabalho de João Pessoa (PB), também utiliza de ferramentas de *Visual Law* em resumos de sentença; na mesma direção, a magistrada Aline Vieira Tomás, Titular da 2ª Vara de Família de Anápolis (GO), empregando recursos *Visual Law* em resumos de sentença ilustrados por meio do projeto Simplificar; e Karla Yacy Carlos da Silva, juíza da 13ª Vara do Trabalho de Fortaleza (CE), utilizando de *Visual Law* também em resumos de sentença (AZEVEDO, 2021a; 2021b).

Diante desse cenário, compreendendo a realidade tecnológica que vem crescendo no Direito, e a exemplo de outros Tribunais que já adotam o formato *Visual Law* para mandados e demais documentos judiciais, integrado como ferramenta facilitadora da comunicação jurídica, de caráter complementar, sugere-se neste trabalho a possibilidade de a construção de mandados em formato *Visual Law* seja adotada pelo Tribunal de Justiça Estadual de Rondônia.

Observamos, por meio das experiências já citadas, que as perspectivas para o *Visual Law* são inúmeras, e os benefícios também, pois a técnica de utilização visual para mandados, além de melhor facilitar a comunicação jurídica, tornando-a mais simplificada e acessível aos jurisdicionados que não possuem domínio sobre a escrita, corrobora para melhorias no cotidiano de trabalho do Oficial de Justiça.

A Figura 11 e a Figura 12 trazem respectivamente um modelo de mandado de citação e intimação e outro modelo de imissão na posse adaptados ao formato *Visual*



Law elaborados por esta autora com base nos modelos cedidos pelo Dr. Marco.

**Figura 11** – Modelo de Mandado de Citação e Intimação no formato *Visual Law*

08/03/2022 18:01



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**



---

Xª Vara Cível da Comarca de ...  
Sede do Juízo: Fórum ..... - Av.....

**MANDADO DE CITAÇÃO  
PENHORA/ARRESTO/AVALIAÇÃO/INTIMAÇÃO**

**EXECUTADO:** xxxxxxxxxxxxxx

**ENDEREÇO:** Rua xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. TELEFONES: (69) XXXX.XXXX

Processo:  
Classe:  
Exequente:  
Executado:

**Finalidade:** CITAR o(s) Executado(s) para pagar(em) em ATÉ 3 (TRÊS) DIAS o valor executado acrescido de custas e 50% dos honorários arbitrados, sob pena de PENHORA (CPC, art.652 c.c art.652-A, § único). Independentemente de penhora, depósito ou caução, o executado poderá opr EMBARGOS em ATÉ 15 (QUINZE) DIAS contados da juntada aos autos do mandado de citação.

**Embargos à execução:  
PRAZO DE 15 DIAS.**



Canais de Atendimento



TELEFONE:  
(69) XXXX.XXXX



ZOOM:  
Link disponibilizado  
previamente



Vídeo informativo sobre  
este documento





WHATSSAPP:  
(69) XXXX.XXXX



EMAIL:  
varacivelcomarca@tjro.jus.br

**Penhorar/Arrestar, Avaliar e Intimar:** Findo o prazo de 3 (três) dias, o Oficial, munido de 2ª via do mandado, deverá proceder a penhora e sua avaliação, lavrando o respectivo auto e de tais atos intimar o(a) executado(a), bem como seu(sua) esposo(a)/companheiro(a) caso a constrição recaia sobre imóvel (CPC, art.652, §2º e 655, §2º) dos bens a seguir, oferecidos em garantia pelo devedor.

**Não encontrando o executado para citar, o oficial deverá proceder ao arresto, observada a diligência exigida pelo art. 653, § único.**



**ADVERTÊNCIA:** No mesmo prazo para embargar (15 dias), reconhecendo o crédito do exequente, o executado poderá requerer, desde que comprovado o depósito de 30% do valor da execução, inclusive custas e honorários, requerer o parcelamento do valor exequendo em até seis parcelas mensais, acrescida de juros e correção monetária.

### Telefones Úteis



Defensoria Pública: (69) XXXX.XXXX



Polícia Civil: (69) XXXX.XXXX



Polícia Militar: (69) XXXX.XXXX

## IMPORTANTE



### DEVER DE COOPERAÇÃO

Trate o (a) Oficial(a) de Justiça que realizou sua citação com cortesia e cooperação. Ele(a) pode facilitar bastante a comunicação entre você e o Tribunal de Justiça, fornecendo informações importantes sobre o seu processo.



### ANTECEDÊNCIA

Atente-se para que as providências em relação ao seu processo não sejam deixadas para última hora, pois é possível que você necessite de advogado(a) e ele(a) precise de tempo para preparar sua defesa.

**Figura 12** – Modelo de mandado de Imissão na Posse no formato *Visual Law*

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA** 40 ANOS

Xª Vara Cível da Comarca de ...  
 Sede do Juízo: Fórum ..... - Av.....

**MANDADO DE IMISSÃO NA POSSE**

**EXECUTADO:** xxxxxxxxxxxxxx

**ENDEREÇO:** Rua xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. TELEFONES: (69) XXXX.XXXX

Processo:  
 Classe:  
 Exequente:  
 Executado:

**Finalidade:** IMITIR o Autor na posse do imóvel discriminado na inicial de propriedade da parte Ré. Após, cite-se a parte Ré, cientificando-a que poderá ofertar contestação no prazo legal de 15(quinze) dias, sob pena de presunção de veracidade das alegações da parte Autora e consequente procedência dos pedidos.

**Contestação:**  
**PRAZO DE 15 DIAS.**

Canais de Atendimento

TELEFONE:  
 (69) XXXX.XXXX

ZOOM:  
 Link disponibilizado previamente

WHATSSAPP:  
 (69) XXXX.XXXX

EMAIL:  
 varacivelcomarca@tjro.jus.br

Vídeo informativo sobre este documento

**DO QUE SE TRATA ESTE MANDADO?**  
 Este imóvel foi objeto de ação de constituição de servidão administrativa, visando a instalação de rede elétrica de alta-tensão com passagem no imóvel para que o Réu permita o acesso do autor no local para realização de trabalhos necessários para implantação do empreendimento elétrico.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos modelos de mandados cedidos pelo Juiz Marco Bruno Miranda Clementino.

Na Figura 11 e na Figura 12, encontram-se dois modelos de aplicação do *Visual Law*: na primeira figura, temos o mandado de citação e intimação da penhora, contendo informações visuais referentes ao objetivo do documento, o prazo de 30 dias, a possibilidade de contato por telefone e *e-mail*, além da leitura *QR CODE* de acesso a vídeo informativo em que o próprio juiz ou o diretor de cârtorio orientarão os cidadãos

que receberão o documento. Já na segunda figura, temos o mandado de imissão na posse que esclarece aos comunicados como esses devem agir em relação à desocupação do imóvel.

O conteúdo é objetivo, de fácil compreensão, bem distante dos longos textos com uso excessivo de jargões jurídicos e termos técnicos, além de imagens didáticas que conseguem estruturar a mensagem que se quer passar. Em entrevista para o *site Jurinews*, de notícias jurídicas, Clementino afirmou ainda que é desafiador selecionar as figuras que expressem as informações sem, no entanto, desvirtuar-se dos conceitos e da linguagem jurídica, porém necessário, pois descomplica a conteúdo e facilita a comunicação, agilizando até mesmo o diálogo entre os próprios operadores do Direito. Para a construção do material foi feito um mapeamento para conhecer as dúvidas mais recorrentes entre as pessoas (VITAL, 2020). Em relação aos mandados em *Visual Law*, esses incorporam ferramentas facilitadoras da rotina dos Oficiais de Justiça. Em suma, trata-se de uma adequação visando o aprimoramento dessa atividade, não a extinção desse profissional, cuja importância já fora reconhecida.

Ressaltamos, por último, que longe de ser descartável, ou substituível, o Oficial de Justiça é um profissional imprescindível no momento da entrega de mandados, ainda que se utilize de recursos tecnológicos. Tais ferramentas têm caráter complementar e atuam no sentido de dar suporte de maneira a melhorar a qualidade dos serviços prestados, bem como de facilitar a vida do cidadão, principalmente das pessoas com letrismo a-funcional, pois, após receberem o mandado pelo Oficial de Justiça, terão em suas residências um documento que, caso queiram consultar posteriormente, compreenderão com mais facilidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, partimos de um olhar para a atuação dos Oficiais de Justiça no tocante à implementação e ao acesso à justiça dos indivíduos com letrismo a-funcional. Além disso, entendeu-se que os Oficiais de Justiça, na concepção de Michael Lipsky, atuam como burocratas de nível de rua, de modo que guardam uma certa discricionariedade em seu labor, quando da entrega dos mandados judiciais. Os Oficiais de Justiça atuam como *longa manus* do juiz, tanto é que o próprio Código de Processo Civil de 2015 traz como uma das atribuições do oficial de justiça certificar “proposta de autocomposição” e “auxiliar o juiz na manutenção da ordem” (BRASIL, 2015, *online*). A discussão a respeito do papel e influência desses burocratas de nível de rua se mostrou da maior relevância para se compreender como acontecem os processos de efetivação do acesso à justiça, pois existe uma considerável parcela da população rondoniense que possui letrismo a-funcional, de modo que precisa de uma instrução sobre o que fazer no ato de recebimento de um mandado judicial. E, mesmo a população alfabetizada, conforme os relatos de alguns Oficiais de Justiça, buscam esclarecimentos acerca do que está escrito no mandado. O Oficial de Justiça é o componente humano presente nos tribunais do país capaz de fazer a justiça chegar de maneira efetiva nos mais diversos lugares, fazendo a conexão necessária entre jurisdicionado e o judiciário.

Considerou-se o acesso à justiça como um direito essencial à dignidade humana e imprescindível para resguardar o próprio Direito, pois, ao ser negado a possibilidade de acesso, os sujeitos se veem impedidos de reivindicarem legalmente seus direitos e terem suas demandas atendidas, bem como seus problemas jurídicos resolvidos. O acesso à justiça é, portanto, preceito básico à garantia de direitos.

Porém, para alguns grupos sociais, o acesso à justiça ainda é um grande desafio. Ausência de escolarização, condições materiais, escassez de recursos para os processos, aspectos geográficos, impossibilidade de acesso à tecnologia e à informação, linguagem formal e pouco acessível do judiciário são alguns dos entraves observados ao acesso à justiça das pessoas com letrismo a-funcional, termo utilizado neste trabalho para designar os indivíduos que se encontram afastados dos processos formais de escolarização e letramento.

O Brasil ainda registra altos índices de letrismo a-funcional entre a sua

população. Os dados mostram uma associação direta entre os níveis elevados e as condições de desigualdade social, pobreza e exclusão em que se encontram as camadas mais populares. O letrismo a-funcional não só reflete a pobreza, como também contribui para aprofundá-la ainda mais.

Além disso, no país, o letrismo a-funcional é social e regionalmente assinalado. Nesse sentido, o Estado de Rondônia apresenta particularidades pelo fato de estar situado em um contexto amazônico, fortemente marcado pelas especificidades históricas como também espaciais. Esses aspectos vão influenciar decisivamente na efetivação do acesso à Educação, bem como do acesso à justiça por parte de sua população, pois essas instituições e seus órgãos físicos costumam se concentrar nos principais centros urbanos, o que não condiz com a realidade de muitos moradores da região.

As políticas implementadas pelo Estado parecem buscar dar conta apenas de atender ao que está legislado, que é oferecer educação à todos, porém, se preocupa muito pouco com a qualidade do ensino, as condições de permanência do estudante e de sua aprendizagem. Até mesmo as campanhas e programas governamentais para impulsionar os processos de escrita e letramento entre crianças, jovens e adultos não têm sido suficientes para garantir melhorias e efetivar o direito à Educação no país, isso porque na esmagadora parte das vezes esses projetos não vislumbram atacar o problema em sua estrutura, mas apenas maquiá-lo, visando exclusivamente números e resultados a curto prazo.

A condição de letrismo a-funcional não deve inviabilizar o acesso ao sistema judiciário, uma vez que se trata de um direito social garantido pela Constituição Federal de 1988, de maneira que todos os indivíduos podem reivindicar amplamente seus direitos, defenderem-se de acusações e obter, dessa forma, posicionamento concreto da justiça.

As barreiras ao acesso à justiça por parte desse grupo são muitas e nem sempre fáceis de serem resolvidas, se achando muitas vezes inter-relacionadas. Atacá-las implica, a princípio, a necessidade de aperfeiçoamento dos dispositivos processuais. O acesso amplo à justiça não se materializa efetivamente quando o sujeito consegue dar entrada no processo, mas sobretudo, está relacionado à capacidade do judiciário de ultrapassar os muros dos tribunais e do ambiente jurídico para se inserir na sociedade vivida, em contato com o movimento concreto da dinâmica sociocultural.

Nessa direção, considerou-se que a garantia do direito ao acesso à justiça das pessoas com letrismo a-funcional depende do papel atribuído aos Oficiais de Justiça, que como burocratas de nível de rua atuam não só no sentido de entregar os mandados como também esclarecer aos jurisdicionados sobre o conteúdo do documento, orientando os procedimentos a serem seguidos, desenvolvendo uma linguagem de fácil acesso e aproximando a justiça dos cidadãos de diferentes classes sociais e localidades do país. Caso essas atribuições sejam suprimidas, pode trazer consequências graves para os jurisdicionados, sobretudo aqueles com menor escolaridade, poder aquisitivo e oriundos da área rural rondoniense, como, por exemplo, a perda de prazos, a falta de compreensão dos jurisdicionados acerca do processo e o perecimento de direitos.

Nesse sentido, os mandados virtuais em formato *Visual Law*, analisados em especial neste trabalho, podem constituir uma alternativa facilitadora do trabalho dos Oficiais de Justiça e para o entendimento do jurisdicionado; todavia, de maneira alguma os recursos tecnológicos devem ser utilizados no sentido de substituir o contato físico que possibilita um atendimento cada vez mais humanizado aos cidadãos.

Já existem inúmeras dificuldades para o acesso à justiça, e uma delas é justamente o deslocamento dos indivíduos, a proposta do judiciário não deve ser a de limitar mais ainda esse processo, tendo em vista que nem todos os cidadãos tem contato ou facilidade com o manuseio dos recursos tecnológicos, mas de criar estratégias concretas que tornem esse acesso o mais fácil e amplo e, nesse sentido, a ideia de entrega de mandados visuais se mostra de grande valia ao cumprimento da justiça.

Os Oficiais de Justiça são profissionais que se qualificam, que precisam conhecer as leis, assumir posturas, tomar decisões ante aos conflitos. Importa, por outro lado, discutir melhores condições de trabalho para esses burocratas de nível de rua, oferecer-lhes formação e a estrutura adequada para o bom desempenho de suas funções e desenvolvimento de habilidades. Contudo, ao que parece, essas não são questões consideradas das mais urgentes para serem colocadas na pauta dos Poderes Judiciários do Brasil.

É preciso nos atentarmos para o atual contexto pandêmico que estamos atravessando. Nesse sentido, aponta-se que os Oficiais de Justiça são aliados da Defensoria Pública, do Ministério Público, da Ordem dos Advogados do Brasil e das

comarcas rondonienses, contribuindo para a diminuição das rugas de informação que existem entre o Poder Judiciário Estadual e os seus jurisdicionados, auxiliando assim na tradução do direito para a linguagem dos jurisdicionados, bem como fazendo sugestões de encaminhamento para os órgãos competentes. É preciso reconhecer que os Oficiais de Justiça auxiliaram na resolução de problemas, decorrentes da dificuldade da população rondoniense em contactar as comarcas, a Defensoria Pública e o Ministério Público para pedir esclarecimentos, no atual contexto de pandemia.

Por fim, é preciso evitar que, mesmo na sombra, assim como em “O Processo”, obra de Franz Kafka (1997), a imagem da justiça se assemelhe à deusa da caça. Não à toa, a justiça não é só representada pela espada, mas também pela balança. A justiça deve atender a todos e a todas os jurisdicionados(as) rondonienses, atentando para as suas vulnerabilidades.

É preciso também chamar atenção do Poder Judiciário para que esse possa se renovar diante dos novos tempos, e isso não envolve apenas inclusão tecnológica, como principalmente mudanças nas concepções sociais de que compartilha essa instituição. Daí também a necessidade do Judiciário repensar o uso de determinadas terminologias responsáveis por carregar e disseminar preconceitos sociais. Vejamos que hoje, nos Direitos Humanos, começou-se a conceituar pessoas em situação de rua em desconstrução conceitual a moradores de rua, pois já se reconhece que esse termo não contempla a heterogeneidade dessa população.

De forma semelhante, a terminologia letrismo-a funcional tem sido utilizada em outras esferas do poder público, em substituição de terminologias como “analfabetismo”, “analfabeto” e “analfabeto funcional”, que carregam em si a desqualificação e condenação social sobre esses indivíduos. Cabe aqui refletirmos acerca do papel do Judiciário em fomentar ações que promovam de fato a justiça social.



## REFERÊNCIAS

ALERO (Assembleia Legislativa do Estado de Rondônia). **Projeto de Lei Complementar nº 83, de 29 de setembro de 2020**. Altera a Lei Complementar nº 94, de 3 de novembro de 1993 (Código de Organização e Divisão Judiciária do Estado de Rondônia – COJE) e a Lei nº 2.936 de 26 de dezembro de 2012, que "Dispõe sobre a fixação de emolumentos relativos aos atos praticados pelos serviços notariais e de registro, em face das disposições da Lei Federal nº 10.169, de 29 de dezembro de 2000". Autoria: pelo Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. Porto Velho, RO: 2020. Disponível em: <https://sapl.al.ro.leg.br/materia/22452>. Acesso em: 28 mai. 2022.

AMORIM, Daniela. Taxa desce a 6,6%, mas Brasil ainda tem 11 milhões de analfabetos. **Estadão**, São Paulo, 15 jul. 2020. Disponível em: <https://educacao.estadao.com.br/noticias/geral,taxa-desce-a-6-6-mas-brasil-ainda-tem-11-milhoes-de-analfabetos,70003364331>. Acesso em: 10 mar. 2022.

AMORIM, Gilberth Sá. **Trabalho e transgressão no fazer dos Oficiais de Justiça**. 2018. 97f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2018. Disponível em: <https://tedebc.ufma.br/jspui/handle/tede/2638>. Acesso em: 27 mai. 2022.

ANUNCIACÃO, Junia Oliveira. **A Justiça bate à porta**: O papel do Oficial de Justiça na efetividade da prestação jurisprudencial. 2015. 117 f. Dissertação (Mestrado em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos) – Universidade Federal do Tocantins, Palmas, 2015. Disponível em: <https://repositorio.uft.edu.br/handle/11612/113>

AZEVEDO, Bernardo de. Conheça 6 juízas brasileiras que já usam Visual Law. **Portal Bernardo de Azevedo**, Porto Alegre, 04 set. 2021a. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/conheca-6-juizas-brasileiras-que-ja-usam-visual-law/>. Acesso em: 28 mai. 2022.

AZEVEDO, Bernardo de. Conheça 4 juizes brasileiros que estão usando Visual Law. **Portal Bernardo de Azevedo**, Porto Alegre, 22 set. 2021b. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/conheca-4-juizes-brasileiros-que-estao-usando-visual-law/>. Acesso em: 28 mai. 2022.

BASTOS, Mateus Lima. **O acesso à Justiça como direito fundamental**: uma análise à luz do estado democrático de direito. 2021. 30 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Centro Universitário FG, Guanambi, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/13226>. Acesso em: 24 mai. 2022.

BIARNÉS, Jean. O ser e as letras: da voz à letra, um caminho que construímos todos. **Rev. Fac. Educ.**, Cáceres, v. 24, n. 2, jul. 1998. DOI: <https://doi.org/10.1590/rfe.v24i2.59632>

BONELLI, Francesco *et al.* A atuação dos burocratas de nível de rua na implementação de políticas públicas no Brasil: uma proposta de análise expandida. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 17, Edição Especial, nov. 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395177561>

BRAGA, Ana Carolina; MAZZEU, Francisco José Carvalho. O analfabetismo no Brasil: lições da História. **Revista online de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 21, n. 1, p. 24-46, 2017. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v21.n1.2017.9986>

BRANDINO, Géssica. Juízes criticam textos de advogados e indicam espaço para ampliar recursos visuais em processos. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 23 abr. 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2021/04/juizes-criticam-textos-de-advogados-e-indicam-espaco-para-ampliar-recursos-visuais-em-processos.shtml>. Acesso em: 28 mai. 2022.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.html). Acesso em: 27 mai. 2022.

BRASIL. **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, 17 mar. 2015. Brasília, DF: 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 27 mai. 2022.

BRITTO, Melina Carla de Souza; CRUZ, Fabrício Bittencourt da. Visual Law e inovação: uma nova percepção para o processo eletrônico no direito brasileiro. **Revista Humanidades e Inovação**, Palmas, v. 8, n. 47, p. 226-234, 2021. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadesinovacao/article/view/5659>. Acesso em: 28 mai. 2022.

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

CARMO, Johnathan Porto Galdino do. A indispensabilidade da atividade do Oficial de Justiça para o Novo Código de Processo Civil. **Revista Jus Navigandi**, 07 set. 2015a. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/42566/a-indispensabilidade-da-atividade-do-oficial-de-justica-para-o-novo-codigo-de-processo-civil>. Acesso em: 27 mai. 2022.

CARMO, Johnathan Porto Galdino do. A história dos Oficiais de Justiça no Direito Processual Penal Brasileiro. **Revista Jus Navigandi**, 22 dez. 2015b. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/45478/a-historia-dos-oficiais-de-justica-no-direito-processual-penal-brasileiro>. Acesso em: 27 mai. 2022.

CAVALCANTE, Tatiana Maria Náufel. **A criação dos juizados especiais, da defensoria pública, do benefício da justiça gratuita, somados à justiça itinerante**. 2010. 268f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2010. Disponível em: <https://tedebc.ufma.br/jspui/bitstream/tede/835/1/TATIANA%20MARIA%20NAUFEL>

%20CAVALCANTE.pdf. Acesso em: 24 mai. 2022.

CISLAGHI, Juliana Fiuza et al. **Não é uma crise, é um projeto: a política de educação do governo Bolsonaro**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 16., 2019, Brasília – DF. Anais eletrônicos... Brasília: CBAS, 2019. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/764/744>. Acesso em: 30 jun. 2022.

CNJ (Conselho Nacional de Justiça). **Resolução n.º 101, 12 de julho de 2021**. Recomenda aos tribunais brasileiros a adoção de medidas específicas para o fim de garantir o acesso à Justiça aos excluídos digitais. Brasília, DF: 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4036>. Acesso em: 28 mai. 2022.

CUNHA, Eudes Oliveira. **Implementação da política de permanência de estudantes na Universidade Federal da Bahia**. 2017. 214f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/24870>. Acesso em: 27 mai. 2022.

ESPING-ANDERSEN, Gosta. As três economias políticas do welfare state. **Lua Nova**, [s.l.], n. 24, p. 85-116, set. 1991. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-64451991000200006>

FIGUEIREDO, Daniel Augusto de. História da Educação popular: uma leitura crítica. In: ASSUMPÇÃO, Raiane. (Org). **Educação popular na perspectiva freiriana**. São Paulo: Editora Instituto Paulo Freire, 2009, p. 55-74.

FONSECA, Franciele Fagundes *et al.* As vulnerabilidades na infância e adolescência e as políticas públicas de intervenção. **Rev. paul. pediatr.**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 258-264, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-05822013000200019>

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler**: em três artigos que se completam. São Paulo: Cortez, 1989.

G1 RO. Em 2019, Rondônia tinha mais de 16% das casas sem acesso à internet, diz IBGE. **G1 RO**, Porto Velho, 15 abr. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2021/04/15/em-2019-rondonia-tinha-mais-de-16percent-das-casas-sem-acesso-a-internet-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 18 dez. 2021.

GUIDI, Silvio; SANTOS, Tiago da Silva. Inovação no Poder Judiciário: os prós e os contras da adoção do “Juízo 100% Digital”. **Vernalha Pereira**, 24 jun. 2021. Disponível em: <https://vernalhapereira.com.br/inovacao-no-poder-judiciario-os-pros-e-os-contras-da-adocao-do-juizo-100-digital/>. Acesso em: 28 mai. 2022.

GUIMARÃES, Natália Cordeiro. **Profissionais no olho do furacão**: o papel das educadoras sociais na implementação da política de abrigamento para mulheres ameaçadas de morte em Pernambuco. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018. Disponível em:

<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/35553>. Acesso em: 24 mai. 2022.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo 1: Racionalidade da ação e racionalização social**. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2012.

HADDAD, Sérgio; SIQUEIRA, Filomena. Analfabetismo entre jovens e adultos no Brasil. **Revista Brasileira de Alfabetização**, Vitória, v. 1, n.2, p. 88-110, jul./dez. 2015. DOI: <https://doi.org/10.47249/rba.2015.v1.81>

HILÁRIO, Rosangela Aparecida; GARCIA, Diego Felipe Muniz. Analfabetismo e formação de Professores em Rondônia: Uma reflexão sobre o atual cenário. **R. Est. Pesq. Educ.**, Juiz de Fora, v. 20, n. 1, jan./jun. 2018. DOI: <https://doi.org/10.34019/1984-5499.2018.v20.19106>

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Conheça o Brasil > População > Educação. **IBGEeduca**, 2019. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18317-educacao.html>. Acesso em: 24 mai. 2022.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Educação 2019. **IBGE**, 2020a. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736_informativo.pdf). Acesso em: 24 mai. 2022.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2018. **IBGE**, 2020b. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf). Acesso em: 24 mai. 2022.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019. **IBGE**, 2021. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf). Acesso em: 24 mai. 2022.

JAQUES, Marcelo Dias. **Limites e possibilidades da mediação digital como política potencializadora do Direito Fundamental de Acesso à Justiça no Brasil**. 2019. 210f. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/handle/11624/2411>. Acesso em: 28 mai. 2022.

KAFKA, Franz. **O Processo**. 9ª ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

KORZEKWA, Júlio. **Análise do processo de implementação das ofertas de vagas dos campi de Gravataí, Lajeado e Sapiranga do Instituto Federal de Educação, ciência e tecnologia sul-rio-grandense**. 2020. 93f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020.

Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/211434>. Acesso em: 27 mai. 2022.

LIMA, Iana Gomes de; HYPOLITO, Álvaro Moreira. **A expansão do neoconservadorismo na educação brasileira**. Educ. Pesqui., São Paulo, v. 45, p. 1-15, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ep/a/DYxJyKYs6XjMBSrD6fwbJx/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 jul. 2022.

LIPSKY, Michael. **Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public service**. 1st ed. New York: Russell Sage Foundation, 1980.

LIPSKY, Michael. **Burocracia de nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos**. Brasília: Enap, 2019.

LORDELO, João Paulo. A Universalidade do acesso à justiça. **Revista Jus Navigandi**, fev. 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/46271/a-universalidade-do-acesso-a-justica>. Acesso em: 28 mai. 2022.

LOTTA, Gabriela Spanghero. **Implementação de Políticas Públicas: o impacto dos fatores relacionais e organizacionais sobre a atuação dos burocratas de nível de rua no Programa Saúde da Família**. 2010. 295f. Tese (Doutorado em Ciência Política) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-20102010-120342/pt-br.php>. Acesso em: 27 mai. 2022.

LOTTA, Gabriela Spanghero. O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: entre o controle e a discricionariedade. In: FARIA, Carlos Aurélio. (Org). **Implementação de Políticas Públicas: teoria e prática**. Belo Horizonte: Editora PUC Minas, 2012, p. 20-49.

LOTTA, Gabriela Spanghero; PIRES, Roberto Rocha Coelho; OLIVEIRA, Vanessa Elias. Burocratas de médio escalão: novos olhares sobre velhos atores da produção de políticas públicas. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 65, n. 4, p. 463-492, out./dez. 2014.

MACIEL, Francly Hélio de Souza. **Função social do Oficial de Justiça: uma análise a partir de papeis e sentimentos**. 2019. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Direito) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16494>. Acesso em: 24 mai. 2022.

MENEZES, Ebenezer Takuno de. Verbete exclusão digital. **Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil**. São Paulo: Midiamix Editora, 2001. Disponível em: <https://www.educabrasil.com.br/exclusao-digital/>. Acesso em: 18 dez. 2021.

MESQUITA, Marcos Roberto; MARQUES JUNIOR, Gessé; SIMÕES, Anderson Azevedo. A juventude brasileira e a educação. **Rev. Juventude.br**, São Paulo, n. 12, ano 6, 2012. Disponível em: <https://juventudebr.emnuvens.com.br/juventudebr/article/view/141>. Acesso em: 24 mai.

2022.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Analfabetismo no país cai de 11,5% para 8,7% nos últimos oito anos. **Portal do Ministério da Educação**, 2014. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/34167>. Acesso em: 12 mar. 2022.

MOREIRA, Victor de Souza. O analfabeto e sua jornada de acesso à justiça no Brasil. **Revista Jurídica LegalisLux**, Belém do São Francisco, v. 1, n. 2, p. 49-61. 2019. Disponível em: <https://periodicosfacesf.com.br/index.php/Legalislux/article/view/47>. Acesso em: 24 mai. 2022.

MOTA, Maria Océlia; BIAR, Liana; NEVES RAMOS, Maria Elizabete. A implementação do Programa de Alfabetização na Idade Certa no Estado do Ceará. **Revista de Estudos Teóricos y Epistemológicos en Política Educativa**, [s. l.], v. 4, p. 1-17, 2019. DOI: <https://doi.org/10.5212/retepe.v.4.008>

NONATO, Alessandro Anilton Maia. O acesso à internet é um direito fundamental?. **DireitoNet**, 10 jan. 2020. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/11461/O-acesso-a-internet-e-um-direito-fundamental>. Acesso em: 28 mai. 2022.

OLIVEIRA, Elida. Brasil regride em meta para acabar com o analfabetismo e não alcança objetivo de investir mais na educação, diz relatório. **G1**, São Paulo, 24 de jun. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2021/06/24/brasil-regride-em-meta-para-acabar-com-o-analfabetismo-e-nao-alcanca-objetivo-de-investir-mais-na-educacao-diz-relatorio.ghtml>. Acesso em: 24 mai. 2022.

PEREIRA, Caroline Nascimento; CASTRO, César Nunes de. Educação: contraste entre o meio urbano e o meio rural no Brasil. **IPEA**, 2015. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9661/1/BRUA21\\_Ensaio5.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9661/1/BRUA21_Ensaio5.pdf). Acesso em: 28 mai. 2022.

PERES, Marcos Augusto de Castro. Velhice e analfabetismo, uma relação paradoxal: a exclusão educacional em contextos rurais da região Nordeste. **Soc. Estado**, Brasília, v. 26, n. 3, p. 631-661, set./dez. 2011. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-69922011000300011>

PORTO, Fábio Ribeiro. O microssistema de justiça digital instituído pelas resoluções CNJ N.º 335/2020, 345/2020, 354/2020, 372/2021, 385/2021 E 398/2021. **Direito em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 130-152, 2021. Disponível em: <https://emerj.com.br/ojs/seer/index.php/direitoemmovimento/article/view/371>. Acesso em: 28 mai. 2022.

REICHELDT, Luis Alberto. Reflexões sobre o modelo do “juízo 100% digital” à luz do direito fundamental ao acesso à justiça. *In*: SARLET, Ingo Wolfgang; RUARO, Regina Linden; LEAL, Augusto Antônio Fontanive. **Direito, Ambiente e Tecnologia**: estudos em homenagem ao professor Carlos Alberto Molinaro. Porto Alegre: Editora Fundação

Fênix, 2021, p. 637-649.

RIBEIRO, Natália Caruso Theodoro. **Implementação de políticas públicas e burocracia de nível de rua**: Programa Audiência de Custódia. 2017. 147 f. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Universidade de Brasília, Brasília, 2017. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/31251>. Acesso em: 24 mai. 2022.

ROZA, Edleide Santos. Analfabetismo e estigmatização: A face do preconceito nas redes sociais. **ENTRELETRAS**, Araguaína, v. 9, n. 2, jul./set. 2018. DOI: <https://doi.org/10.20873/uft.2179-3948.2018v9n2p361>

SÁ, Bruna de. Afinal, o que é o Juízo 100% Digital?. **Jusbrasil**, ago. 2021. Disponível em: <https://desabruna.jusbrasil.com.br/noticias/1243403766/afinal-o-que-e-o-juizo-100-digital>. Acesso em: 28 mai. 2022.

SANTANNA, Gustavo da Silva; LIMBERGER, Temis. A (In)Eficiência do Processo Judicial Eletrônico na Sociedade da Informação. **R. Opin. Jur.**, Fortaleza, ano 16, n. 22, p.130-155, jan./jun. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.12662/2447-6641oj.v16i22.p130-155.2018>

SANTOS, Emily. Número de crianças que não aprenderam a ler e escrever chega a 2,4 milhões e aumenta mais de 65% na pandemia, diz ONG. **G1**, São Paulo, 08 fev. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2022/02/08/numero-de-criancas-que-nao-aprenderam-a-ler-e-escrever-aumenta-na-pandemia-aponta-levantamento.ghtml>. Acesso em: 01 mar. 2022.

SARDINHA, Cristiano de Lima Vaz. O acesso à justiça pelo prisma da luta pelo direito, e as restrições que assolam o exercício desse direito. **Revista Cidadania e Acesso à Justiça**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 1048-1065, jan./jun. 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-026X/2015.v1i1.473>

SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. Administração Pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. **International Journal of Digital Law**, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 97-116, mai./ago. 2020. DOI: <https://doi.org/10.47975/IJDL/1schiefler>

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. Princípio da universalidade. *In*: CAMPILONGO, Celso Fernandes; GONZAGA, Alvaro de Azevedo; FREIRE, André Luiz. (Coord.). **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. [Tomo Direito Administrativo e Constitucional]. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/77/edicao-1/principio-da-universalidade>. Acesso em: 28 mai. 2022.

SENNE, Fábio José Novaes de. Desigualdades digitais e inclusão social: uma análise da trajetória do acesso e uso da Internet em regiões metropolitanas brasileiras. *In*: SEMINÁRIO DISCENTE DA PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA POLÍTICA DA USP, 11, 2021, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: USP, 2021. Disponível em:

[https://sdpsc.pfflch.usp.br/sites/sdpsc.pfflch.usp.br/files/inline-files/DCP\\_Seminario\\_Discente\\_2021\\_Senne%20-%20F%C3%A1bio%20Senne.pdf](https://sdpsc.pfflch.usp.br/sites/sdpsc.pfflch.usp.br/files/inline-files/DCP_Seminario_Discente_2021_Senne%20-%20F%C3%A1bio%20Senne.pdf). Acesso em: 28 mai. 2022.

SILVA, Anderson de Jesus. **Uma análise sobre o papel dos burocratas de nível de rua na implementação do programa novo mais educação no município de Cruz das Almas – BA**. 2019. 45f. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão Pública) – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2019. Disponível em: <https://www1.ufrb.edu.br/gestaopublica/conteudo/810-trabalhos-de-conclusao-de-curso-defendidos-em-2018-2>. Acesso em: 27 mai. 2022.

SILVA, Eliene Costa. **Burocratas de Nível de Rua e a Implementação do PROEJA: uma perspectiva de baixo para cima**. 2016. 110f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/17946>. Acesso em: 27 mai. 2022.

SILVA, Julia Vianna Correia. Breve análise do uso de elementos do *visual law* no âmbito do poder judiciário. **Empório do Direito**, 10 set. 2021. Disponível em: <https://emporio-dodireito.com.br/leitura/breve-analise-do-uso-de-elementos-do-visual-law-no-ambito-do-poder-judiciario>. Acesso em: 27 mai. 2022.

SILVA, Nilce. Da inadequação do termo “analfabetismo” e da necessidade de novos conceitos para a compreensão do aprendizado da leitura e da escrita em língua portuguesa. **Revista Millenium**, [s.l.], n. 29, p. 157-161, jun. 2004. Disponível em: <https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/590/1/Da%20inadequa%C3%A7%C3%A3o%20do%20termo.pdf>. Acesso em: 27 mai. 2022.

SILVA, Nilce da. Espaço de criação: uma possibilidade de inclusão digital. **Revista E-Curriculum**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-13, dez./jul., 2005-2006.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; LARA, Fernanda Corrêa Pavesi; LIMA, Henriqueta Fernanda. Acesso à justiça em tempos de pandemia e os reflexos nos direitos da personalidade. **RFD - Revista da Faculdade de Direito da UERJ**, Rio de Janeiro, n. 38, p. 025-041, dez. 2020. DOI: <https://doi.org/10.12957/rfd.2020.51382>

SJÖBLOM, Gunnar. Problemi e soluzioni in politica. **Rivista Italiana di Scienza Politica**, [s.l.], v. 14, n. 1, p. 41-85, 1984. DOI: <https://doi.org/10.1017/S004884020000842X>

SOPRANA, Paula. 70 milhões de brasileiros têm acesso precário à internet na pandemia do coronavírus. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 16 mai. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/05/cerca-de-70-milhoes-no-brasil-tem-acesso-precario-a-internet-na-pandemia.shtml>. Acesso em: 28 mai. 2022.

SOUTO, Lígia. Um em cada cinco brasileiros não tem acesso à Internet, segundo IBGE. **Agência Brasil**, Brasília, 14 abr. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2021-04/um-em->



cada-cinco-brasileiros-nao-tem-acesso-internet-segundo-ibge. Acesso em: 28 mai. 2022.

TCE-RO (Tribunal de Contas do Estado de Rondônia). Tô no Controle Rondônia > Porto Velho. **Portal Tô no Controle Rondônia**, 2016. Disponível em: <http://tonocontrole.tce.ro.gov.br/porto-velho#>. Acesso em: 30 ago. 2021.

TCE-RO (Tribunal de Contas do Estado de Rondônia). Tô no Controle Rondônia > Ji-Paraná. **Portal Tô no Controle Rondônia**, 2018. Disponível em: <http://tonocontrole.tce.ro.gov.br/ji-parana/2018/educacao>. Acesso em: 30 ago. 2021.

TCE-RO (Tribunal de Contas do Estado de Rondônia). Tô no Controle Rondônia > Ariquemes. **Portal Tô no Controle Rondônia**, 2020a. Disponível em: <http://tonocontrole.tce.ro.gov.br/ariquemes/2020/educacao>. Acesso em: 30 ago. 2021.

TCE-RO (Tribunal de Contas do Estado de Rondônia). Tô no Controle Rondônia > Cacoal. **Portal Tô no Controle Rondônia**, 2020b. Disponível em: <http://tonocontrole.tce.ro.gov.br/cacoal/2020/educacao>. Acesso em: 30 ago. 2021.

TEBALDI, Evelin Louise Pavan Ribeiro; LEMES; Sebastião de Souza. Analfabetismo brasileiro: discutindo a insuficiência do processo de alfabetização institucionalizado. **Laplage em Revista**, Sorocaba, v. 7, n. 1, p. 82-95, jan./abr. 2021. DOI: <https://doi.org/10.24115/S2446-6220202171135p.82-95>

TJDFT (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios). TJDFT adota o uso de linguagem simples e direito visual. **Portal TJDFT**, set. 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/setembro/tjdft-lanca-programa-e-adota-uso-de-linguagem-simples-e-direito-visual>. Acesso: 23 dez. 2021.

TJRO (Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia). **Mensagem n. 4/2020-TJRO**. Projeto de Lei Complementar nº 83, de 29 de setembro de 2020. Porto Velho, RO: 2020. Disponível em: [https://sapl.al.ro.leg.br/media/sapl/public/materialegislativa/2020/22452/tj\\_msg\\_4\\_-\\_plc\\_083.pdf](https://sapl.al.ro.leg.br/media/sapl/public/materialegislativa/2020/22452/tj_msg_4_-_plc_083.pdf). Acesso em: 28 mai. 2022.

TURELLA, Marilene; PAGLIA, Edmilson Cezar. O papel dos movimentos sociais na Educação do campo. 2011. 21f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Educação do Campo) – Universidade Federal do Paraná, Setor Litoral, 2011. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/38433>. Acesso em: 12 set. 2021.

UNDP (United Nations Development Programme). Education index. **Portal UNDP**, 2020. Disponível em: <http://hdr.undp.org/en/content/education-index>. Acesso em: 16 fev. 2020.

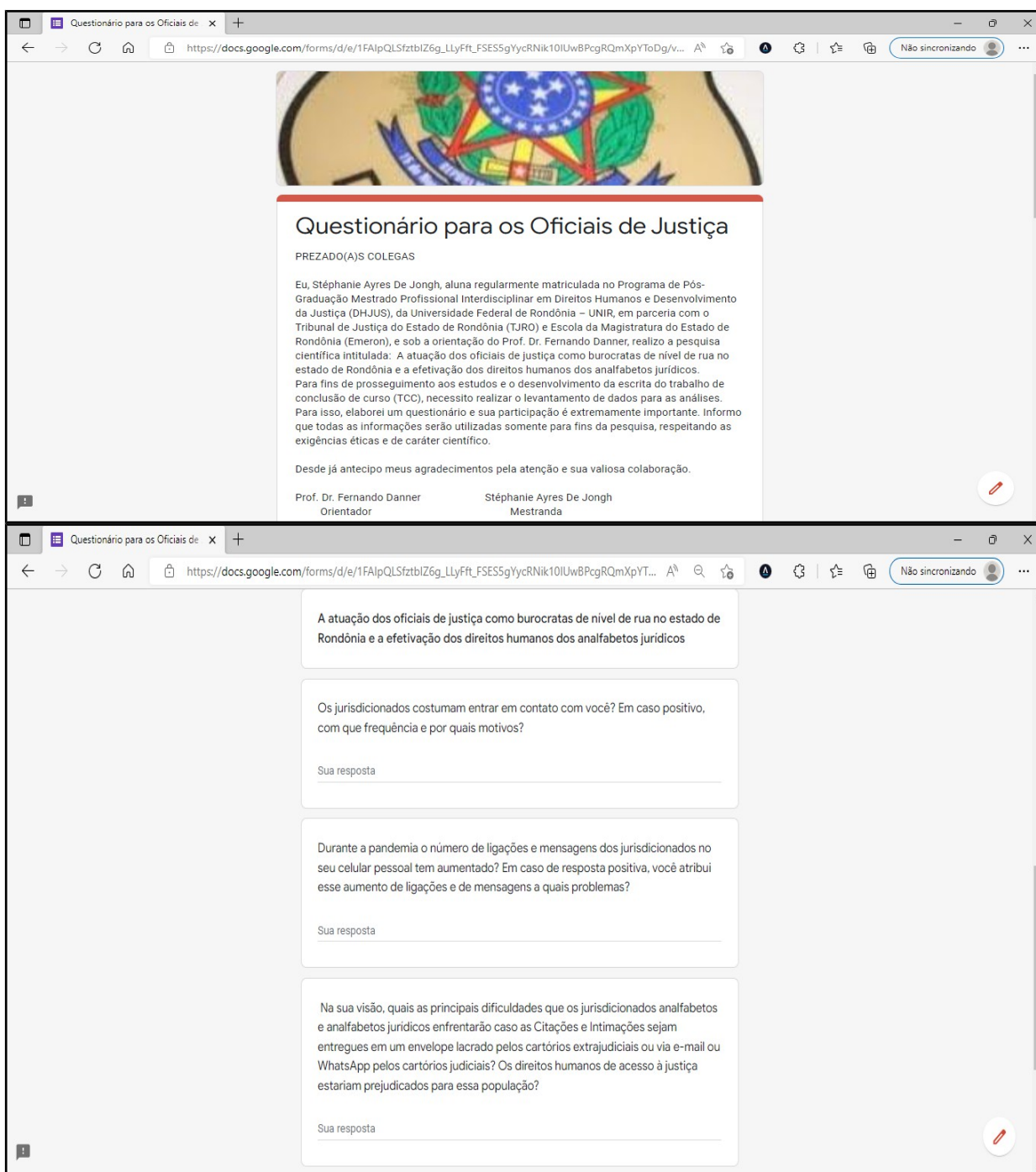
VALENTE, Jonas. Quase metade do planeta ainda não tem acesso à internet, aponta estudo. **Agência Brasil**, Brasília, 28 set. 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-09/quase-metade-do-planeta-ainda-nao-tem-acesso-internet-aponta-estudo>. Acesso em: 28 mai. 2022.

VITAL, Bruno. Juiz federal aproxima cidadão da Justiça ao usar tecnologia que traduz 'juridiquês'. **Jurinews**, São Paulo, 03 set. 2021. Disponível em: <https://jurinews.com.br/justica/juiz-federal-aproxima-cidadao-da-justica-ao-usar-tecnologia-que-traduz-juridiques/>. Acesso em: 28 mai. 2022.

XAVIER, Beatriz Rêgo. Um novo conceito de acesso à justiça: propostas para uma melhor efetivação de direitos. *Pensar - Revista de Ciências Jurídicas*, Fortaleza - CE, v. 7., n. 1, p.1-8, 2002. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/716>. Acesso em: 30 jun. 2022.

WEBER, Max. **O que é a burocracia**. Brasília: Conselho Federal de Administração, 2018. Disponível em: [https://cfa.org.br/wp-content/uploads/2018/02/40livro\\_burocracia\\_diagramacao.pdf](https://cfa.org.br/wp-content/uploads/2018/02/40livro_burocracia_diagramacao.pdf). Acesso em: 14 fev. 2021.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA OS OFICIAIS DE JUSTIÇA



Questionário para os Oficiais de Justiça

PREZADO(A)S COLEGAS

Eu, Stéphanie Ayres De Jongh, aluna regularmente matriculada no Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (DHJUS), da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO) e Escola da Magistratura do Estado de Rondônia (Emeron), e sob a orientação do Prof. Dr. Fernando Danner, realizo a pesquisa científica intitulada: A atuação dos oficiais de justiça como burocratas de nível de rua no estado de Rondônia e a efetivação dos direitos humanos dos analfabetos jurídicos. Para fins de prosseguimento aos estudos e o desenvolvimento da escrita do trabalho de conclusão de curso (TCC), necessito realizar o levantamento de dados para as análises. Para isso, elaborei um questionário e sua participação é extremamente importante. Informo que todas as informações serão utilizadas somente para fins da pesquisa, respeitando as exigências éticas e de caráter científico.

Desde já antecipo meus agradecimentos pela atenção e sua valiosa colaboração.

Prof. Dr. Fernando Danner  
Orientador

Stéphanie Ayres De Jongh  
Mestranda

A atuação dos oficiais de justiça como burocratas de nível de rua no estado de Rondônia e a efetivação dos direitos humanos dos analfabetos jurídicos

Os jurisdicionados costumam entrar em contato com você? Em caso positivo, com que frequência e por quais motivos?

Sua resposta

Durante a pandemia o número de ligações e mensagens dos jurisdicionados no seu celular pessoal tem aumentado? Em caso de resposta positiva, você atribui esse aumento de ligações e de mensagens a quais problemas?

Sua resposta

Na sua visão, quais as principais dificuldades que os jurisdicionados analfabetos e analfabetos jurídicos enfrentarão caso as Citações e Intimações sejam entregues em um envelope lacrado pelos cartórios extrajudiciais ou via e-mail ou WhatsApp pelos cartórios judiciais? Os direitos humanos de acesso à justiça estariam prejudicados para essa população?

Sua resposta

## Questionário para os Oficiais de Justiça

PREZADO(A)S COLEGAS

Eu, Stéphanie Ayres De Jongh, aluna regularmente matriculada no Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (DHJUS), da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO) e Escola da Magistratura do Estado de Rondônia (Emeron), e sob a orientação do Prof. Dr. Fernando Danner, realizo a pesquisa científica intitulada: A atuação dos Oficiais de Justiça como burocratas de nível de rua no estado de Rondônia e a efetivação dos direitos humanos dos analfabetos jurídicos.

Para fins de prosseguimento aos estudos e o desenvolvimento da escrita do trabalho de conclusão de curso (TCC), necessito realizar o levantamento de dados para as análises. Para isso, elaborei um questionário e sua participação é extremamente importante. Informo que todas as informações serão utilizadas somente para fins da pesquisa, respeitando as exigências éticas e de caráter científico.

Desde já antecipo meus agradecimentos pela atenção e sua valiosa colaboração.

Prof. Dr. Fernando Danner  
Orientador

Stéphanie Ayres De Jongh  
Mestranda

1 - Há quanto tempo atua na Comarca?

2 - Os jurisdicionados costumam entrar em contato com você? Em caso positivo, com que frequência e por quais motivos?

3 - Durante a pandemia o número de ligações e mensagens dos jurisdicionados no seu celular pessoal tem aumentado? Em caso de resposta positiva, você atribui esse aumento de ligações e de mensagens a quais problemas?

4 - Na sua visão, quais as principais dificuldades que os jurisdicionados analfabetos e analfabetos jurídicos enfrentarão caso as Citações e Intimações sejam entregues em um envelope lacrado pelos cartórios extrajudiciais ou via e-mail ou WhatsApp pelos cartórios judiciais? Os direitos humanos de acesso à justiça estariam prejudicados para essa população?

## APÊNDICE B – RESPOSTAS



### Alta Floresta do Oeste

**(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 02 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 1**, 1- Alta Floresta do Oeste. 2- 11 anos e 8 meses. 3- Sim, umas duas vezes por semana, assuntos relacionados a seus processos. 4- Sim, dificuldades acessar o fórum de maneira presencial e dificuldades nos contatos tecnológicos oferecidas. 5- Com certeza, caso essa proposta se concretize, ficarão totalmente desorientados.

**Entrevistado 2**, 1- Alta Floresta do Oeste. 2- 5 anos. 3- Regularmente - tirar dúvidas sobre processo ou informações. 4- Sim. Dúvidas sobre acesso ao fórum. 5- Ocasionalmente mais erros e nulidades em processos. Falta de informação do jurisdicionado que em mais de 60% dos casos não procura advogado para lhe patrocinar assim que é intimado.

### Alvorada do Oeste

**(04 Oficiais de Justiça na Comarca e 02 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 3**, 1-Alvorada do Oeste/RO. 2- 1 ano e meio. 3- Sim. Com pouca frequência. Normalmente para tirar dúvidas que esqueceram de sanar no momento da diligência ou que surgiram após a realização do ato. 4- Sim. Atribuo à suspensão do atendimento presencial nos fóruns. Talvez alguns jurisdicionados se sintam mais confortáveis em tirar dúvidas diretamente com o Oficial de Justiça, com quem já tiveram um contato anterior ou por lhes aparentar ser a via mais acessível. 5- Provavelmente os jurisdicionados analfabetos e analfabetos jurídicos terão

dificuldades para compreenderem o conteúdo da comunicação processual e para saberem quais as medidas processuais eventualmente poderão adotar. O Oficial de Justiça é o responsável por explicar aos jurisdicionados o conteúdo da comunicação processual e informar as medidas processuais possíveis em cada caso, com os respectivos prazos. Os direitos humanos de acesso à justiça estariam prejudicados para essa população, pois poderão deixar de adotar medidas processuais cabíveis, por não compreenderem o conteúdo da comunicação processual recebida e não saberem o que fazer após o recebimento do documento.

**Entrevistado 4, 1-Alvorada Do Oeste, 2-06 anos. 3-As vezes. Por telefone ou WhatsApp não sei informar a frequência, é mais frequente solicitação de informações em diligências (por terceiros) ou quando me veem na rua. 4-Não. 5-Não** conseguiremos entender o conteúdo da comunicação, tentamos explicar de várias formas modulando a linguagem para facilitar a compreensão do interlocutor do conteúdo da decisão e das consequências do não atendimento, são orientados a não desprezarem ou "deixar pra lá" e a procurarem um advogado ou não tendo condições a Defensoria Pública para obterem orientação jurídica (já que o Oficial de Justiça tem limitações éticas e legais). Via e-mail sequer verão, por cartório a tendência é que os prepostos do cartório acabaram dando informações equivocadas já que não detêm conhecimento técnico, assim como as vezes ocorre hoje por agentes de portaria (no fórum) e antes com os vigilantes do fórum, pessoas que embora bem intencionados tentam ajudar as pessoas, porém por falta de conhecimento acabam dando informações equivocadas. Além disso, deve haver um aumento no desrespeito as decisões judiciais, pois o cidadão comum só tem a dimensão da seriedade da questão quando o Oficial de Justiça (um servidor imbuído de certo grau de autoridade) está diante delas, isso é uma questão cultural que não poderá ser mudada em espaço de tempo breve, é bastante comum em diligências nos depararmos com jurisdicionados que afirmam que sequer foram citados ou intimados, mas ao indagarmos (minuciosamente) informam que receberam uma carta pelos correios, mas não deram importância. Também, podemos observar a quantidade de acordos, pagamentos realizados em sede de execuções após a citação via Oficial de Justiça. Não somente os analfabetos e analfabetos jurídicos serão prejudicados, mas também os analfabetos funcionais e digitais. Portanto, os mais idosos e os mais pobres. Sim, os direitos de acesso à justiça, ampla defesa (já que seu acesso à informação será mitigado) serão prejudicados. Até mesmo, a própria efetividade deve ser minorada já que com a ausência de um agente estatal representante do estado-juiz a decisões/ordens devem ser mais inobservadas.

### **Ariquemes**

**(12 Oficiais de Justiça na Comarca e 09 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 5,1- Ariquemes, 2- 7 anos. 3- Sim ... dúvidas sobre como procederem, prazos, entre outros. 4- Sim ... falta de atendimento satisfatório por parte da Defensoria e Fórum... muito provavelmente, pela alta demanda de atendimento. 5- Com certeza... seria uma injustiça com aval da própria justiça... o impacto social seria muito grande e irreversível para muitos, que veem na justiça a última esperança de**

reparação de seus direitos.

**Entrevistado 6, 1-** Ariquemes. **2-** 6 anos. **3-** Sim. Frequentemente, inclusive nos finais de semana e horário noturno, por motivos variados, mas principalmente para receberem as intimações e buscar orientação jurídica. Sim, percebo que, muitas das vezes, os jurisdicionados encontram dificuldade para estabelecer contato com a Defensoria Pública ou até mesmo com a Vara em que o seu processo tramita, entram em contato para buscar um auxílio, um socorro. Entendo que, diferentemente do que ocorre com os Oficiais de Justiça, o tratamento dispensado ao jurisdicionado não seria humanizado. Porque ali, com o Oficial de Justiça, naquele momento da prática do ato, o jurisdicionado está diante de um servidor público capacitado para explicar detidamente que está acontecendo e orientá-lo sobre todas as nuances e consequências que são afetas ao seu processo. Como um leigo, por exemplo, poderia entender os efeitos da revelia, caso ele não ofereça uma resposta no prazo legal, sem a devida orientação jurídica. Essas inovações representam, ao meu ver, um desserviço à comunidade, uma perda considerável na qualidade do serviço público prestado ao jurisdicionado, que trará consequências catastróficas, especialmente para mais carentes e vulneráveis segmentos da sociedade, que não possuem acesso à justiça.

**Entrevistado 7, 1-** Ariquemes. **2-** 11 anos. **3-** Sim. A qualquer hora e qualquer dia, mesmo finais de semana ou no período noturno. **4-** Sim. Por mais que o TJRO tenha disponibilizado telefone e ou aplicativos para contato, há grande dificuldade dos jurisdicionados em ter acesso as varas, quer seja pela demora no atendimento, quer seja pela pouca escolaridade da maioria dos moradores do nosso estado. **5-** Terão grande efeito negativo, pois quando fazemos a citação e intimação, não raras vezes temos que explicar uma, duas, três e até mais vezes ante a dificuldade no entendimento de coisas simples. Teremos revelia, perda de prazos, e direitos, prováveis atos e processos anulados, enfim uma morosidade maior na prestação jurisdicional.

**Entrevistado 8, 1-** Ariquemes. **2-** 7 anos. **3-** Sim, por telefone. Ligando, mandando mensagens. Geralmente tirando dúvidas, tais como fazer a defesa, como entrar em contato com a Defensoria, como pagar, como entrar em contato com o fórum, quais as consequências de determinado ato etc. **4-** Sim. Dificuldades de entrar em contato com o fórum. Reclamam que a linha está sempre ocupada. **5-** Sim. A correspondência traz uma linguagem jurídica de difícil compreensão para os jurisdicionados. Quando cito procuro fazer na linguagem do jurisdicionado, respeitando sua idade, classe social e educação formal.

**Entrevistado 9, 1-** Ariquemes. **2-** 07 anos. **3-** Sim. Regularmente, para tirar dúvidas de como deverão agir, bem como para solicitar telefones de contato, e obter informações sobre o processo. **4-** Sim. Dificuldade dos jurisdicionados entrarem em contato com os cartórios e Defensoria Pública. **5-** Perderão o prazo de contestação, pela dificuldade de compreenderem o teor do despacho e da inicial, bem como por não compreenderem as consequências da revelia. Os direitos do acesso à justiça seriam sim prejudicados.

**Entrevistado 10,** 1- Ariquemes. 2- 7 anos. 3- Sim, constantemente, para solicitar orientação quanto ao procedimento, para solicitar ajuda quanto ao órgão certo a procurar, e para solicitar orientação quanto a outras situações q precisam resolver, estranhos a intimação realizada. 4- Sim, aumentou muito, especialmente dos jurisdicionais que precisam de atendimento pela Defensoria Pública e não estavam conseguindo atendimento, bem como para solicitar número de telefones das Varas, pois aqueles disponibilizados muitas vezes não estavam funcionando. 5- Com certeza enfrentarão problemas, pois mesmo esclarecendo dúvidas no momento da citação/intimação, muitos ainda entram em contato para tirar dúvidas q surgiram depois, imagine se nem houver esclarecimentos iniciais.

**Entrevistado 11,** 1- Ariquemes. 2- 10 anos. 3- Sim, frequentemente por todos os meios, principalmente por telefone mas não rara as vezes foram até a minha casa uma vez que sou bem conhecido na cidade. 4-Sim, principalmente porque o fórum está com atendimento restrito e contato direto com o público mais acessível tem sido a nossa pessoa. 5- No caso de pessoas com analfabetismo ou analfabetismo funcional o Oficial de Justiça atua fazendo a explicação pessoalmente transmitindo segurança e inspirando confiança para a pessoa citada.

**Entrevistado 12,** 1- Ariquemes. 2- 07 anos. 3- Sim. Entram em contato semanalmente para pedir informações sobre o processo, sobre o que devem fazer num caso específico e muitas vezes para pedir orientações jurídicas. 4- Sim. Como o Fórum, Defensoria Pública e Ministério Público estavam funcionando em regime de home office muitos jurisdicionados, principalmente os mais pobres, encontraram e ainda encontram muita dificuldade para falar com essas instituições pelos meios eletrônicos. Muitos alegam que ligam, enviam mensagens e não recebem retorno. Alguns perderam audiências online, prazos e se sentiram lesados/prejudicados. 5- No Brasil e no Estado de Rondônia ainda temos uma grande parte da população que é analfabeta, outros sabem ler e escrever, porém não compreendem o teor do que está escrito no mandado. O sinal de internet ou mesmo a falta de conhecimento tecnológico acabam prejudicando e afastando a população mais carente dos serviços judiciais.

**Entrevistado 13,** 1- Ariquemes. 2- 10 anos. 3- Sim. Todos os dias com raras exceções, inclusive em finais de semana. 4- Aumentou pelo fato do fórum não estar funcionando. Eles têm dificuldade de entender o conteúdo da intimação, eles sempre falam "me explica o que isso significa". 5- Com certeza, pois não basta receber um envelope se você não sabe o que fazer com esse documento. A maioria das pessoas não compreende, o conteúdo do mandado, mesmo na primeira explicação.

## **Buritis**



**(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 03 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 14, 1-** Burity/RO. **2-** 6 anos e 4 meses. **3-** Sim, costumo deixar meu contato quando não estão em casa, neste caso a maioria das vezes há algum retorno. E após a citação/intimação quando tem dúvidas, nos processos de família e medidas protetivas principalmente, costumam mandar mensagens. No caso de processos criminais e cartas precatórias há jurisdicionados que sempre mandam mensagens, perguntando se chegou algo, mesmo sem ter procurado ele e como está o andamento do processo. **4-** Sim, houve aumento considerável, em razão da Defensoria Pública não atender presencialmente, e demorar para responder o Whatsapp e o Fórum estar fechado, assim, parte das questões (exemplo: como funciona audiência virtual) que eles têm, mandam mensagem pedindo informação. **5-** Acredito que eles teriam seu direito de defesa cerceado, pois por sua falta de instrução eles dizem: “eu quero falar com juiz, não preciso de defensoria/advogado”, e em dadas situações precisamos argumentar da necessidade de buscar o defensor/patrono. Exemplos em que isso pode ocasionar prejuízo é no juizado especial cível ou no rito especial de alimentos (Lei 5478/68), onde alguns juízes marcam audiência de conciliação, instrução e julgamento, e a defesa caso não tenha acordo deve ser apresentada até a data da audiência. Para a pessoa que não tem conhecimento esse tipo de procedimento adotado por diversas comarcas pode levar a prejuízo em caso não lhe tenha sido explicado detalhadamente o comando contido no mandado.

**Entrevistado 15, 1-** Burity. **2-** 3 anos. **3-** Sim, com bastante frequência. Muitos jurisdicionados me procuram no fórum ou até na minha residência. Outros me ligam ou mandam mensagens via whatsapp, inclusive em horário noturno e fins de semana. Os motivos são pedidos de esclarecimentos sobre intimações anteriormente realizadas, sobre datas de audiência, sobre trâmites de seus processos... Dúvidas sobre quais órgãos procurar para resolver situações que estejam vivenciando. Em alguns casos pessoas que foram intimadas anos antes e tiveram acesso ao meu whatsapp, me procuram anos depois para tirar dúvidas de novas situações. **4-** Sim, as ligações e mensagens aumentaram consideravelmente na pandemia. Eu atribuo esse aumento ao fechamento parcial do Fórum e à redução do horário de atendimento nas varas. Além disso, o incremento das novas tecnologias, como audiências virtuais geraram ainda mais dúvidas e dificuldades ao jurisdicionado. Com o Fórum fechado, as varas trabalhando em horário reduzido, muitas pessoas me ligaram para tirar dúvidas, inclusive pessoas que residem em zona rural muitos quilômetros da cidade. **5-** Com certeza haverá sério prejuízo ao direito humano de acesso à justiça da população com menos acesso à educação e à tecnologia. A minha Comarca de atuação tem uma população rural muito grande, composta de sítiantes e lavradores. Pessoas simples, com baixa escolaridade, que não tem internet em casa. Os jurisdicionados, sobretudo da zona rural, tem muita dificuldade de entender a intimação. Muitas vezes passo muito tempo na casa da pessoa explicando por diversas vezes o ato processual e ainda recebo ligações nos dias seguintes para mais esclarecimentos. Isso também ocorre na zona urbana com jurisdicionados de menor escolaridade, o que é comum nas Comarcas do interior do

nosso Estado. Estas pessoas terão grande dificuldade de compreensão caso recebam um envelope lacrado e sem a orientação jurídica necessária. Haverá grande risco de perecimento de direitos. E-mails muitos nem possuem. Na zona rural é raríssimo. O contato apenas por whatsapp não será suficiente esclarecedor. As pessoas permanecerão com dúvidas.

**Entrevistado 16, 1-** Buritis. **2-** Menos de 1 ano. **3-** Sim, mais de 4 vezes por dia, para receber citações, e, os que são atendidos pela DP, para tirar dúvidas. **4-** Sim, em razão da dificuldade de atendimento pela DP. **5-** Ficarão sem quaisquer esclarecimentos. Sim, ficarão prejudicados.

### **Cacoal**

**(12 Oficiais de Justiça na Comarca e 06 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 17, 1-** Cacoal. **2-** 3 anos. **3-** Sim. A frequência depende se é semana de plantão ou não, pois o plantão aumenta muito essa demanda. Os motivos são variados, mas principalmente para tirar dúvidas em relação à ordem ou pra trazer alguma nova situação do processo. **4-** Sim, devido à dificuldade de acesso tanto ao fórum quanto aos demais órgãos judicantes como MP e principalmente defensoria pública que não fazem atendimento presencial. **5-** Não teriam seu direito à ciência. Pois no ato da citação ou intimação principalmente em um momento onde despachos vêm com 10 itens para serem cumpridos, as dúvidas do jurisdicionado são naturais e saber o que deve ser feito na verdade passou a ser um ato que depende da explicação do Oficial de Justiça.

**Entrevistado 18, 1-** Cacoal. **2-** 11 anos e 10 meses. **3-** Sim, uma média de uns 3 por semana, tirar dúvidas. **4-** Sim, Defensoria Pública e Fórum mais restritos aos atendimentos, não presencial e os jurisdicionados com dificuldade. **5-** Com certeza, inúmeras vezes em mandados de penhora o jurisdicionado afirmou nem ter conhecimento do processo, quando verificado este tinha sido citado via correios, a maioria não possui email e trocam de telefone com frequência, possuem dificuldade em como agir quando são notificados dessas formas.

**Entrevistado 19, 1-** Cacoal. **2-** 20 anos. **3-** Sim. Mesmo após a citação ou intimação, alguns entram em contato para questionar sobre algo, ou dirimir dúvidas. **4-** Aumentou devido a dificuldade de acesso ao cartório judicial e a defensoria pública. **5-** Até os citados e intimados que têm alguma noção jurídica, têm dúvidas quanto ao teor do mandado, mesmo eu explicando detalhadamente, imagina ele recebendo um envelope sem qualquer pessoa para lhe explicar pessoalmente, quem dirá o completo analfabeto.

**Entrevistado 20, 1-** Cacoal. **2-** 11 anos. **3-** Sim. Regularmente para informações das audiências designadas na forma on line, e no momento da audiência não foram chamados para a sala virtual. Ou pessoas de mandados de longa data intimados ou citados, e que necessitam de alguma informação/orientação sobre algum fato do processo. **4-** Sim, as mensagens e ligações durante a pandemia aumentaram. Este

aumento da procura dos jurisdicionados por auxílio do Oficial de Justiça se deve ao fato do Oficial de Justiça estar próximo do jurisdicionado, inclusive com seu telefone de contato. **5-** Não terão qualquer orientação ou informação quando intimados. Certamente os direitos humanos de acesso a justiça estará ausente.

**Entrevistado 21, 1-** Cacoal. **2-** 1 ano. **3-** Sim. Para solicitar esclarecimentos sobre seu processo e, ou, mandado. **4-** Sim. Os jurisdicionados com menor poder econômico estão tendo dificuldades com o acesso a DPE. **5-** Sim. A grande maioria da população tem dificuldade para entender as comunicações processuais que lhes chegam às mãos e por isso muitos vão perder os prazos de defesa ou recurso. Lembrando que a maioria dos jurisdicionados não sabe nem mesmo sobre a possibilidade de utilizar os serviços prestados pela DPE.

**Entrevistado 22, 1-** Cacoal. **2-** 1 ano. Sim. **3-** Inúmeras vezes, pra tirarem dúvidas jurídicas. **4-** Aumentou consideravelmente, em razão de que OJ se tornou ainda mais, único elo entre o judiciário e o cidadão, único na linha de frente, fazendo justiça. **5-** Mesmo os alfabetizados várias vezes buscam dos OJ's orientações jurídicas e quanto ao ato citado ou intimado pra tirarem a providência necessária, os analfabetos certamente não tomariam de fato conhecimento do ato e conseqüentemente o processo judicial ficaria parado, por não ser impulsionado pela parte desassistida e desorientada., que de fato não saberia como proceder.

### **Cerejeiras Alta Floresta do Oeste**

**(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 03 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 23, 1-** Cerejeiras. **2-** 10 anos e 11 meses. **3-** Sempre. Os jurisdicionados pedem ajuda e informações. Reportam problemas. **4-** Aumentou consideravelmente. Estimo ser pela dificuldade de acesso aos espaços físicos do fórum. **5-** Haverá prejuízo, muitos não saberão o que fazer e terão, inevitavelmente, o perecimento de seu direito.

**Entrevistado 24, 1-** Cerejeiras. **2-** 11 anos. **3-** Sim. referente a atos seguintes ocorridos no processo. **4-** Sim. O aumento das ligações e mensagens se deram ao Fórum estar fechado e a dificuldade de comunicação com seus representantes. **5-** O esclarecimento do ato praticado, bem como, dos que possivelmente irão ocorrer fica aquém. Ou seja, a informação adequada torna os direitos das pessoas.

**Entrevistado 25, 1-**Cerejeiras. **2-** 6 anos. **3-** Sim, toda semana atendo jurisdicionados, os quais pedem esclarecimentos sobre intimações e informações sobre processos. **4-** Sim, durante a pandemia o aumento de ligações aumentou, devido ao fato de não haver atendimento ao público nos fóruns e o OJ ser o servidor mais próximo e acessível para os jurisdicionados. **5-** A maior dificuldade é falta de compreensão dos termos jurídicos e do andamento processual. A comunicação processual por cartório extrajudicial, watsapp e email, com envelope lacrado, causa sérios prejuízos ao jurisdicionado, como perda de prazos, revelia, dentre outros, visto que quem orienta a parte é o Oficial de Justiça no ato da comunicação processual.

**Colorado do Oeste****(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 03 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 26, 1-** Colorado do Oeste, **2-** 11 anos. **3-** Sim. Excepcionalmente. Os motivos principais são: a) esqueceram dia da audiência; b) o conciliador não entrou em contato via telefone na hora designada da audiência; c) o intimado que saber se pode sair da Comarca pois conseguiu trabalho em outra cidade; d) o casal se reconciliou e quer saber se pode retornar ao lar nos casos envolvendo Maria da Penha; e) dúvidas sobre a demora em processos de alimentos, etc. **4-** Sim. Em razão do jurisdicionado não conseguir falar com os servidores das varas dos fóruns e maior proximidade com o OJ pelo contato físico. **5-** Ficarão prejudicados no direito de defesa pela inércia por não entenderem o conteúdo das comunicações judiciais. Com certeza o acesso a justiça estará prejudicado, pois a comunicação judicial via eletrônica ou envelope lacrado não é bem aceita e causa pânico nas pessoas o que resulta em distanciamento e desconfiança do povo em relação aos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

**Entrevistado 27, 1-** Colorado do Oeste. **2-** 11 anos. **3-** Sim, entram. Toda semana, ao menos, 1 ou 2. Para tirar dúvidas em geral sobre processos judiciais, sobretudo quanto ao andamento, ou pedindo esclarecimento sobre algum "papel que havia recebido" e não entendia do que se tratava. **4-** Estou de férias/licença desde o início da quarentena. Certamente, muitos perderão o prazo por não entenderem sequer do que se trata. Outros, não atenderão ao chamado do Judiciário, por acreditarem se tratar de algum trote ou golpe. As pessoas mais humildes e/ou com menor grau de instrução serão as mais prejudicadas, como sempre. **5-** Certamente, os direitos humanos de acesso à justiça estariam prejudicados em muitos casos e até inviabilizados em tantos outros.

**Entrevistado 28, 1-** Colorado do Oeste. **2-** 10 anos. **3-** Algumas vezes. Aproximadamente 2 ou 3 contatos por semana. Alguns com dúvidas que surgiram sobre o mandado. Outros fornecem atualização de endereço. Outros perguntam porque o processo está demorando para tramitar. **4-** Não. **5-** Perderão vários direitos dentro do processo, especialmente quando não entendem os termos jurídicos e perdem prazo para fazer algo no processo. Já vi situação em que o Réu citado via Correio deixou transcorrer o prazo de defesa, pois aguardava designação de audiência. Ele não entendeu os termos jurídicos da decisão que constava o prazo para contestação. Infelizmente isso interfere no acesso à justiça e efetividade das atividades judiciais.

**Costa Marques****(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 02 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 29, 1-** Costa Marques. **2-** 1 ano. **3-** Sim, quinzenalmente e sobre dúvidas quanto ao andamento do processo, bem como dúvidas quanto aos seus direitos processuais. **4-** Sim, dificuldade de acesso ao judiciário, à defensoria pública,

entre outros. **5-** Certamente os direitos humanos de acesso à justiça serão prejudicados, tendo em vista que a população não consegue compreender em um nível de profundidade adequado apenas com a leitura do mandado, sendo frequentemente necessária a explicação de desdobramentos jurídicos que vão além do que é expresso no mandado. Corriqueiramente recebo indagações como "o que é Sentença?" "o que é Penhora?" "como funciona a contagem desse prazo"? "como faço para tentar um acordo? ".

**Entrevistado 30, 1-** Costa Marques. **2-** 5 anos. **3-** Sim, constantemente. Por vários motivos, mas principalmente querem orientação, o que eles devem fazer, quais as consequências. **4-** Sim, dificuldade de acesso ao fórum e a defensoria. Tenho atuado como intermediário, passando contatos da defensoria, fórum, delegacia, juizado. Não sabem como proceder. **5-** Traz muito prejuízo as partes, pois não terão acesso a Justiça. As partes ficaram desamparadas.

**Entrevistado 31. 1-** Comarca de Costa Marques. **2-** 3 anos e 5 meses. **3-** Sim. Geralmente os jurisdicionados entram em contato para obter esclarecimentos, sanar dúvidas surgidas após o cumprimento de determinado mandado. **4-** Sim. Em razão da pandemia, as pessoas estão aumentando o contato remoto/virtual por WhatsApp ou telefone para evitar o contato físico. **5-** Entendo que os direitos à informação, ao contraditório, à ampla defesa e o acesso à justiça serão drasticamente violados, bem como outros direitos humanos, haja vista que os analfabetos e analfabetos jurídicos não terão a oportunidade de serem esclarecidos e orientados a respeito do teor do mandado, em especial, as consequências do não cumprimento das ordens fixadas. Ante o exposto, entendo que a maior dificuldade apresentada será a compreensão da determinação judicial para cumprir bem como de suas consequências, o que pode resultar em danos gravosos.

### Espigão do Oeste

#### **(3 Oficiais de Justiça na Comarca e 02 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 32, 1-** Espigão do Oeste. **2-** 1 ano e 10 meses. **3-** Sim. No momento estou de licença-maternidade, mas quando estou na ativa, realizando intimações, com bastante frequência ( quase todos os dias) os jurisdicionados entram em contato, principalmente pelos seguintes motivos: buscam maiores orientações sobre como agir diante da comunicação recebida; solicitam informações sobre onde podem procurar a assistência da Defensoria Pública; querem informações sobre o andamento do processo; querem saber as consequências de não realizarem determinado ato, ou como fazem para justificar uma ausência ( em audiência, por exemplo). Também é comum a busca de informações jurídicas não relacionadas ao ato de comunicação. **4-** Fui afastada no início da pandemia por pertencer ao grupo de risco (gestante) e no momento estou de licença-maternidade. No entanto, mesmo assim, várias vezes os jurisdicionados que eu havia intimado anteriormente entraram em contato, solicitando sobretudo informações do atendimento, tendo em vista que o atendimento presencial tanto no fórum quanto na Defensoria Pública está restrito. Também houve dúvidas sobre audiências e júris que foram suspensos. Acredito que

isso ocorre porque a maioria da população ainda não possui amplo acesso aos meios digitais de atendimento, ou não possui conhecimento de como usufruí-los, e também porque os órgãos jurídicos não possuem um sistema de atendimento à distância de fácil acesso. **5-** Na minha opinião, os jurisdicionados analfabetos e analfabetos jurídicos ficarão completamente desorientados frente às citações e intimações entregues em envelope lacrado pelos cartórios extrajudiciais ou via e-mail ou WhatsApp pelos cartórios judiciais, de forma que o ato não atingirá sua finalidade. Tais jurisdicionados tem pouco conhecimento sobre as consequências do não atendimento das comunicações judiciais, e geralmente precisamos enfatizar para eles a importância de procurarem assistência e de comparecerem em tal ato. Além disso, esse esclarecimento precisa ser realizado por linguagem coloquial, de fácil compreensão. A simples leitura da comunicação não é suficientemente esclarecedora, sobretudo porque as pessoas não estão familiarizadas com os termos e a linguagem jurídica contida nos atos. Já atendi jurisdicionado cujo processo houve decretação de revelia, e que afirmava que não havia recebido comunicação anterior, e ao verificar o ato/processo, via que a comunicação havia sido entregue pelo correio. Dessa forma, fica evidente que o acesso à justiça restará prejudicado, sobretudo o direito à ampla defesa.

**Entrevistado 33, 1-** Espigão do Oeste. **2-** 11 anos. **3-** Sim frequentemente. **4-** Sim aumentou, devido as dúvidas de como proceder sejam maiores. **5-** Sofrerão pela falta de orientação e cuidado que nós Oficiais temos ao intimar e explicar minuciosamente como proceder.

### **Guajará Mirim**

**(05 Oficiais de Justiça na Comarca e 03 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 34, 1-** Guajará Mirim. **2-** 11 anos. **3-** Sim, frequentemente. Quase todos os dias. Normalmente solicitam informações sobre os processos para os quais foram intimados. Em outras ocasiões pedem orientações sobre outras dúvidas de cunho jurídico. **4-** Sim, aumentaram sensivelmente. As partes têm dificuldade para entrar em contato com o fórum. Reclamam que os telefones não atendem. Notadamente pela suspensão dos atendimentos presenciais. Perguntam inclusive sobre os atendimentos da defensoria pública, cujos atendimentos presenciais também foram suspensos. **5-** Grande parte da população não sabe ler ou ainda não compreende o que estão lendo. Por vezes, os Oficiais de Justiça são procurados pelas partes solicitando esclarecimentos sobre os documentos que receberam pelos correios. Já tive ciência de casos em que a parte teve decretada a revelia por estar faltado audiência cuja citação ocorreu pelos correios. Outro problema que tem acontecido em virtude da pandemia é a dificuldade que as partes têm para utilizar a tecnologia e aplicativos de celular. Isso quando ainda possuem aparelhos com acesso à Internet. É comum que os idosos bem como os mais pobres não possuam sequer aparelhos de telefonia móvel.

**Entrevistado 35, 1-** Guajará-Mirim. **2-** 10 anos. **3-** Sim, quase toda semana alguém pede alguma informação de andamento de processo e orientação sobre dúvidas a

respeito de assuntos relacionados aos seus direitos. **4-** Sim, porque não está havendo atendimento presencial tanto no fórum quanto na defensoria pública, bem como os telefones do TJ mudaram o que acabou por complicar ainda mais. **5-** Com certeza estariam prejudicados, pois quando vamos citar ou intimar acabamos por explicar o que precisam fazer ou procurar, o prazo que tem, as consequências de perder o prazo, além de tirar várias dúvidas por não entenderem a linguagem jurídica.

**Entrevistado 36, 1-** Guajará Mirim, **2-** 5 anos. **3-** Sim. Muitas vezes, para pedir esclarecimentos. **4-** Sim. Por falta de conhecimento sobre os assuntos relativos aos atos processuais. **5-** Teriam dificuldades para entender os termos e determinações, acarretando prejuízos como revelia, etc.

### **Jaru**

**(08 Oficiais de Justiça na Comarca e 04 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 37, 1-** Jaru, **2-** 11 anos. **3-** Sim, normalmente são dúvidas sobre o processo, se já encontrou a outra parte ou mesmo pedindo informações sobre telefone da Defensoria Pública. **4-** Não houve aumento, já há algum tempo que os Oficiais de Justiça fazem muito mais que “simples entrega” de mandados, atuamos como elo entre o cidadão e a Justiça! Muitas, hoje, você explicando todo o mandador mesmo assim te ligam com dúvidas, até mesmo, pessoas com grau de instrução elevado possuem muitas dúvidas. **5-** As dificuldades dos jurisdicionados com ao acesso à tecnologia é muito grande, atualmente há uma grande parcela dos jurisdicionados que não possuem telefone com aplicativo com WhatsApp! Deixar como única forma de acesso à Justiça com certeza colocará boa parte da população humilde sem alcançar o Judiciário. As mudanças precisam vir acompanhado de Justiça Social e humana para que todos, sem exceção, tenham a mesma igualdade de direitos!

**Entrevistado 38, 1-** Jaru/RO. **2-** 11 anos. **3-** Sim 1x por semana. Para serem intimados ou pedir informações. **4-** Sim. Aumentou. Atribuo ao fechamento do fórum e defensoria. **5-** Não vai entender os atos as quais estão sujeitos nem a quem recorrer, prejudicando todo o sistema jurídico.

**Entrevistado 39, 1-** Jaru. **2-** 5 anos. **3-** Sim. Todos os dias. Geralmente eu entro em contato para dar cumprimento aos mandados. Porém quando o jurisdicionado tem alguma dúvida, eles entram em contato pra fazerem questionamentos pelas mais variadas razões (dúvida quanto a algumas palavras do mandado, ao cumprimento da ordem, ao próximo passo do processo, a quem deve buscar auxílio jurídico e até conselhos, haja vista que nos vem como pessoas que entendem da vida jurídica). **4-** Não. Mesma quantidade. **5-** Sabe-se que boa parte da população é analfabeta em todos os sentidos, imagine então que a quantidade de analfabeta jurídica é ainda maior. Uma informação mal passada poderá acarretar em prejuízo irreparável para aquele que está sendo citado/intimado. Existem decisões e mandados que são difíceis de compreender até por aqueles que operam o direito todos os dias, de modo que é óbvio que aquele que não tem intimidade alguma com a área jurídica sofrerá

na sua compreensão e, infelizmente, será "punido" por não ter feito isso ou aquilo conforme estava descrito na decisão. Quando o Oficial de Justiça cumpre o seu mandado ele se certifica de que a mensagem foi bem passada e compreendida. Logo, a probabilidade de o jurisdicionado não compreender é ínfima. Todos tem direito de ter informações corretas a fim de que possam exercer seu direito de informação e defesa. Uma justiça acessível parte do pressuposto de uma justiça mais próxima da população, senão o Oficial de Justiça a chance que a justiça tem de se aproximar de verdade do jurisdicionado.

**Entrevistado 40**, 1- Jarú, 2- 11 anos. 3- Sim, para solucionar dúvidas quanto o processo. Não é muito frequente, alguns com quem tive contato pelo Whatsapp. 4- Sim. A dificuldade de entrar em contato com o cartório. 5- O jurisdicionado não entendem o que está escrito e não sabem o que tem que fazer. Já aconteceu algumas vezes de O jurisdicionado ter sido citado por Correios, e disse que no documento que chegou não tinha o dia que era para comparecer, por isso não fizeram nada. Quando fui ao endereço para penhora, se prontificarem para o pagamento ou acordo. O direito de acesso à justiça nestes casos.

### **Ji- Paraná**

**(15 Oficiais de Justiça na Comarca e 06 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 41**, 1- Ji- Paraná. 2- 37 anos, 3- Sim, muitas vezes, por motivos diversos, na maioria das vezes, dúvidas sobre processos! 4- Sim, sempre querendo esclarecimento, sobre como devem proceder em época de pandemia! 5- Com certeza, a presença do oficial no ato da citação e intimação, é essencial, para a informação correta e precisa, facilite a vida das pessoas que estão sendo citadas/infundadas!

**Entrevistado 42**, 1- Ji-Paraná. 2- 36 anos. 3- Sim. Sempre que querem uma orientação sobre o ato da diligência no sentido como proceder nas dúvidas do teor do mandado. 4- Sim. Pois estão tendo dificuldades de acessar os meios disponíveis para resolver o litígio ou cumprir uma determinação Judicial. 5- Com certeza pois o oficial orienta e informa sanando algumas dúvidas dos jurisdicionados.

**Entrevistado 43**, 1- Ji-Paraná/RO. 2- 3 anos. 3- Sim! Busca de informações diversas e/ou com relação aos atos Judiciais efetivados anteriormente, com moderada frequência, quer seja por intermédio do telefone/WhatsApp e/ou pessoalmente no cotidiano. 4- Sim! desinformação geral do poder público como um todo pertinente a pandemia e seus reflexos no meio social. Falta de unidade pelo poder público federal, estadual e municipal no trato das informações de utilidade pública. Falta de um comitê único no Estado, para o trato de questões gerais e uteis a todo a sociedade. 5- Sim! Vejo o advento deste instituo como uma afronta aos direitos humanos de acesso à justiça. Caso isso ocorra será um retrocesso histórico. Qual a contribuição do Oficial de Justiça, nisso tudo. R. Sem querer as Ações do Oficial de Justiça do Estado de Rondônia como um todo, principalmente os que atual nos grandes centros muito contribuirão para que o tribunal de justiça do Estado de



Rondônia chegasse a conclusão da viabilidade da efetivação de tais atos via Cartórios extrajudiciais. 01 - Considerando o grande fluxo de trabalhos, as Certidões dos Oficiais de Justiça no geral são bem resumidas e objetivas. Pelo que dá a impressão de que o jurisdicionado foi Intimado ou Citado como num toque de mágica. Esta é a impressão que temos quando nos Autos, analisamos um Certidão. Todavia em muitos Mandados visando a efetividade do Ato de forma mais célere possível, o Oficial de Justiça diligencia uma, duas, três ou mais vezes para alcançar o objetivo, comparece em vários lugares para localizar o Citando ou Intimando, percorre muitos quilômetros, no meu caso já cheguei a percorrer até 400 km, para bem cumprir o ato. Todavia na maioria das vezes nas Certidões, menciona-se resumidamente que realizadas as diligencias pertinentes o Requerido foi Citado ou Intimado. Ou seja, na Certidão com frequência apenas aparece o resultado, os meandros não são mencionados na maioria das vezes. O que dá a impressão de que qual quer pessoa qualificada ou não é capaz de INTIMAR e ou CITAR. Nesse sentido para os defensores da viabilidade da terciarização das diligencias depreende que os mesmos tem como argumento para a referenciada terceirização o argumento de que aquele que sente prejudicado que recorra na "busca de seus direitos". - Ressalta-se, que os Oficiais de Justiça do Estado de Rondônia, além da qualificação Acadêmica exigida para o cargo, considerável quantitativo são oriundos de força pública de segurança: Bombeiros Militar, Policial Militar, Policia Civil, etc. (média de 30 por cento do quantitativo de oficiais ou mais). O que corrobora cotidianamente no desempenho da função. Ante todo o exposto, não é em vão que o Oficial de Justiça, na seara do DIREITO, é o LONGA MANUS, ou seja, é a presença viva e efetiva do Estado Juiz, no meio SOCIAL cotidianamente. Assim, a concretização da terceirização do ato de citação e intimação é um retrocesso histórico, cujo direito humano de acesso à justiça estaria prejudicado para essa população, aos poucos mitigados mais é mais....

**Entrevistado 44, 1-** Ji-Paraná. **2-** 12 Anos. **3-** Sim, muita das vezes não sabendo a quem recorrer após serem surpreendido com a notificação judicial. A maioria não entende o procedimento, a uma clara confusão entre poder judiciário e poder de polícia. **4-** Sim, a falta de um canal de comunicação do poder judiciário orientando o procedimento da excepcionalidade dos atos que neste momento se faz necessário. A maioria dos direitos perecem por falta de comunicação do poder. **5-** No Brasil, os códigos de procedimentos foram elaborados para cidadãos com conhecimento técnicos específicos, sendo que 90% da população é leigo funcional e tecnológico, e 15% é analfabeto no sentido da palavra, sendo este os que mais necessitam do acesso à justiça.

**Entrevistado 45, 1-** Ji-Paraná. **2-** 11 anos. **3-** Sim, praticamente todos os dias. Para obter respostas a problemas jurídicos; perdeu a cópia do mandado; saber se o Fórum está em atendimento; pretensão de voltar com o ex-cônjuge/ex-namorado (suspeito de agressão enquadrado na Lei Maria da Penha). **4-** Sim. Em razão do não atendimento presencial no Fórum e Defensoria Pública. **5-** Um mandado judicial tem termos complexos que dificulta a compreensão daqueles que não tem conhecimento jurídico. Geralmente o Jurisdicionado quer saber quais serão os próximos andamento do processo. Em qual meio pode procurar ajuda profissional, onde deve buscar tais respostas. Se não oferecer defesa no processo o que pode ocorrer. Ainda, onde

poderia buscar um acordo com a outra parte.

**Entrevistado 46, 1-** Ji-Paraná. **2-** 6 anos. **3-** Sim, quase todos os dias. Para pedir esclarecimentos sobre o trâmite processual, para tirar dúvidas sobre o mandado, para saber onde é o fórum, para perguntar sobre o atendimento da Defensoria Pública, reclamações de não ser atendido na Defensoria Pública, etc. **4-** Não. Mas atualmente há muita reclamação após o cumprimento não mandado de o jurisdicionado não ter sido atendido pela Defensoria em Razão do número de atendimentos limitado. **5-** Primeiramente, muitos não darão a atenção devida ao recebimento da citação, serão considerados citados, não irão procurar advogado e só irão ter dimensão da seriedade do ato quando chegar o momento da constrição de bens. Segundo, há relatos de citações recebidas em casas onde o requerido não mora mais, recebidas por terceiros. Também há relatos de erro do judiciário de enviar a carta de citação de um requerido para o endereço de outro. Sendo o Brasil o país pobre e pouco alfabetizado que é, a comunicação de atos processuais importantes como a citação é claramente uma afronta ao acesso à justiça e a ampla defesa. Tem-se ignorado atualmente a realidade das ruas e a cúpula do judiciário acredita que a média da população é razoavelmente escolarizada, o que não é verdade. Infelizmente, hoje o acesso à justiça e a ampla defesa são apenas uma utopia e a tendência atual é que o cenário piore.

### **Machadinho Do Oeste**

**(05 Oficiais de Justiça na Comarca e 05 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 47, 1-** Machadinho D'Oeste. **2-** 7 anos e 5 meses. **3-** Sim. Entram em contato com frequência. Quase todos os dias tenho recebido mensagem de jurisdicionados, e isso tem se intensificado com o advento da pandemia do novo coronavírus. Perguntam como farão para protocolar comprovantes de pagamento de prestações pecuniárias e de multa em processos criminais; perguntam como devem fazer para atualizar endereços de processos criminais junto ao fórum, pois o fórum está fechado; alguns ligam ou mandam mensagem para dizer que não estão conseguindo falar com Cartório de vara por telefone, porque o cartório não está atendendo a ligação ou não respondeu à mensagem no WhatsApp; perguntam como farão para darem entrada em processos ou apresentarem defesas; perguntam sobre as audiências por videoconferência; ligam perguntando como deverão fazer para instalar o aplicativo Google meet, pois não conhecem essa ferramenta; mandam mensagem querendo tirar dúvidas sobre andamento de processos, etc. **4-** Sim. O número aumentou consideravelmente, inclusive muitas pessoas entram em contato fora do horário de expediente (inclusive pessoas da zona rural, onde não é toda hora que possuem telefone ou internet em funcionamento - geralmente apenas conseguem ligar a noite). Atribuo o aumento das ligações e mensagens ao atendimento restrito ou ausência de atendimento ao público externo no fórum (fórum esteve fechado na pandemia, inclusive está sem atendimento ao público atualmente); ausência de atendimento presencial na Defensoria Pública (aqui estão atendendo por email ou whatsapp, sendo que várias pessoas não tem acesso a esses meios, pois não usam Smartphone - quando apenas possuem celulares simples que só fazem

ligação); pessoas sem instrução ou com pouca instrução não sabem lidar com tecnologias, e encontram dificuldade para instalar aplicativos para participarem de audiência, etc. Na minha comarca, principalmente na zona rural, é comum pessoas que mal sabem escrever o nome, e que por isso não tem familiaridade com Smartphone, whatsapp, etc. **5-** Muitos jurisdicionados na minha comarca, principalmente na zona rural, mal sabem assinar seus nomes, não sabem ler (analfabetos) de modo que muitos não saberão sequer ler o conteúdo do documento contigo no envelope. Outros sabem ler pouco, possuem pouca instrução, e terão dificuldade para entender os termos jurídicos contidos no documento judicial, conseqüente poderão deixar eventual prazo transcorrer sem defesa, terão seus direitos prejudicados, por não entenderem com precisão o teor do documento. Falo isso porque é comum eu explicar o teor de mandado a um jurisdicionado pouco instruído (grande maioria deles possuem pouca instrução), e mesmo usando uma linguagem acessível, simples, eles não entenderem, de modo que tenho que fazer uso de várias técnicas para me fazer entendida e explicar duas ou três vezes para que entendam e não fique dúvida. Sim, sem dúvida o direito ao acesso a justiça será prejudicado para os analfabetos e os analfabetos jurídicos, principalmente na comarca onde atuo, onde vejo que muitos não tem ou tem pouca instrução. Muitos jurisdicionados menos instruídos e hipossuficientes financeiramente não saberiam sequer o que estaria escrito no documento judicial, e nem o que fazer ou quem deveriam procurar para apresentarem suas defesas, por exemplo.

**Entrevistado 48, 1-** Machadinho Do Oeste. **2-** 3 anos. **3-** Todos os dias, inclusive durante recesso, feriados e finais de semana. **4-** As ligações multiplicaram. O motivo é o fato do Oficial de Justiça ser o acesso direto do jurisdicionado aliado ao fato do fórum estar fechado e sempre distante do público alvo. **5-** Elas ficariam sem esclarecimento do que significa o conteúdo do envelope que elas receberam. A linguagem jurídica é geralmente rebuscada e a utilização de modelos padrões para servir a várias necessidades torna a compreensão do mandado muito difícil para o público sem formação (o que é a maioria em uma comarca predominantemente agrícola como Machadinho Doeste) e Rondônia como um todo. Não basta receber um papel se não houver quem explique, traduza a difícil linguagem jurídica, esclareça o ônus, o que significa revelar, a quem procurar, qual o prazo para resposta, o que significa aquele tipo de ação, qual o procedimento, se haverá audiência ou não, etc. É sobretudo o direito de entender que estaria sendo sacrificado.

**Entrevistado 49, 1-** Machadinho do Oeste, **2-** 02 anos e 04 meses. **3-** Sim. Quase sempre para tirar dúvidas sobre procedimento. **4-** Aumentou. A dificuldade do atendimento presencial. **5-** Aumentaria a distância entre o judiciário e o jurisdicionado.

**Entrevistado 50, 1-** Machadinho do Oeste. **2-** 7 anos. **3-** Sim! Direto entram em contato a fim de pedir informações sobre processos ou audiências. **4-** Sim! Falta de acesso ao fórum. Muitos não nem de longe sabem os termos jurídicos das intimações! **5-** Problemas em perda de prazos por acharem q poderiam esperar mais ou uma oportunidade de ja estarem vindo a cidade a fim de procurar advogados!

**Entrevistado 51, 1-** Machadinho Do Oeste **2-** 12 anos. **3-** Sim Frequentemente (mais de 10 vezes no mês) Dúvidas geradas por intimação por outros meios (em cartório ou correios) e algumas vezes por esquecimento de datas de audiência. **4-** Apesar de não estar atuando neste momento (pertencente ao grupo de risco), ainda continuo recebendo ligações de jurisdicionados. Acredito que em razão de inúmeros jurisdicionados ainda não possuir meios físicos ou não terem acesso ou compreensão das tecnologias usadas pelo tribunal. **5-** Dificuldade de compreensão dos atos jurídicos recebidos e ainda seus direitos garantidos pela lei (causando grandes transtornos, haja vista que em sua maioria ao receber tais documentos se sentem abalados em seu estado emocional por se sentirem acusados, culpados e ainda desorientados por não conhecer o que deverá ser feito). Exemplificando: já ocorreu em diligência que o simples fato de ter dito a uma senhora (idosa, analfabeta, moradora da zona rural) que tinha uma intimação para ela, a mesma começou a passar mal, sendo necessário acalmá-la lá por mais de meia hora. Obs. Para nortear uma visão geral da situação são várias outras situações são vivenciadas todos os dias nos quais acabamos de desdobrar e sermos um pouco de cada coisa (psicólogo, padre, pastor, psiquiatra, entre outras profissões)

### **Nova Brasilândia do Oeste**

**(2 Oficiais de Justiça na Comarca e 1 respondeu ao questionário)**

**Entrevistado 52, 1-** Nova Brasilândia do Oeste. **2-** 6 anos e 10 meses. **3-** Sim, frequentemente, por motivos diversos: esclarecimento de dúvidas quanto a comandos judiciais, sobre atendimento no fórum (horário etc.), solicitação de telefones do fórum, MP, defensoria etc. **4-** Sim. A realidade é que, no Brasil, as pessoas, genericamente falando, são analfabetas jurídicas e funcionais. Mesmo pessoas que dominam a técnica da decodificação do signo linguístico não conseguem entender a mensagem veiculada. Com o acesso obstado pelo não atendimento presencial, os jurisdicionados encontram no Oficial de Justiça a presentificação do poder judiciário e buscam nele as informações sobre como proceder na busca da resolução de seus problemas. **5-** Os problemas são imensuráveis. O estado, que já se tornou um fim em si mesmo, estará a replicar tal desvirtuamento ao processo judicial. O processo não é e nem pode ser, jamais, um fim em si mesmo. É o bem da vida de uma pessoa que está em jogo. O processo deve demorar o tempo necessário, respeitando todas as garantias asseguradas ao sujeito de direitos, com o custo que se fizer necessário para a execução dessas garantias. A realidade é que, mesmo com a atuação do Oficial de Justiça, há casos em que o direito humano do jurisdicionado resta prejudicado, imagina com a execução remota desses atos de comunicação?

### **Ouro Preto do Oeste**

**(05 Oficiais de Justiça na Comarca e 02 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 53, 1-** Ouro Preto do Oeste. **2-** 1 ano. **3-** Sim. Diariamente. Entram em contato quando não conseguem atendimento na Defensoria Pública, quando não

conseguem ligar no fórum e até para saber o andamento do processo. **4-** Sim. Porque não conseguem ligar no número fixo do fórum, pois só tem sinal de internet para ligação via aplicativo whatsapp. Os Oficiais de Justiça mantiveram o atendimento presencial enquanto o órgão entrou em home office. **5-** Dificuldade de compreender o teor da comunicação. Já atendi uma pessoa que chegou com a carta de citação e com o envelope no fórum sem saber o que fazer. Tinha até audiência designada, mas a pessoa não sabia ler.

**Entrevistado 54**, **1-**Ouro Preto do Oeste. **2-** 5 anos. **3-**Sim. Em várias situações. Algumas vezes pra pedir informações sobre o processo, outras pra pedir informações jurídicas envolvendo outras questões. Há situações que é para contar que o ex companheiro entrou em contato, sendo que está com medida protetiva, entre outros. **4-** Não acredito que tenha aumentado consideravelmente. **5-** Com certeza. O ato de citar e intimar não é apenas a entrega de um mandado, está muito além, pois envolve direitos e deveres. A grande maioria dos intimados, não possuem conhecimento jurídico, e a simples leitura de um mandado, sem as devidas explicações, pode vir a causar perdas irreparáveis, além daqueles casos que a pessoa sequer sabe ler. Vale a pena lembrar que a linguagem jurídica é muito técnica, uma pessoa que não fez o curso de Direito dificilmente conseguiria interpretar um mandado judicial.

### **Pimenta Bueno**

**(07 Oficiais de Justiça na Comarca e 05 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 55**, **1-**Pimenta Bueno. **2-** 20 anos. **3-** Sim. É muito frequente. Até por esquecerem a data e hora de audiência ou para alguma dúvida que surge na própria audiência e as vezes ficam intimidados. **4-** Aumentaram muito. Por algum problema de acesso a audiência ou dúvidas que antes podiam ser sanadas com alguma visita ao fórum. **5-** Os direitos humanos da população analfabeta e de analfabetos jurídicos são prejudicados porque esse público tem grande dificuldade em compreender seus próprios direitos, prazos, termos jurídicos. Muitas vezes não entendem o pedido do autor. Além de ler a inicial é preciso explicar com termos coloquiais. Ainda quando trata se de intimação "de mera comunicação " não entendem com exatidão sobre, por exemplo prazo de contestação ou data de comparecer em audiência. Costumam ter muita dificuldade. Até de interpretação do que está escrito. Não só a população analfabeta. Até mesmo a população alfabetizada tem dificuldade em compreender as peças judiciais.

**Entrevistado 56**, **1-** Pimenta Bueno. **2-** 11 anos. **3-** Sim. Toda semana para tirar dúvidas de prazos, boletos para pagar, dúvidas da intimação ou citação, para avisar que chegou em casa e está aguardando receber o mandado. **4-** Aumentou consideravelmente porque ele não tem acesso presencial ao fórum, o telefone do fórum está ocupado. A partir do momento que conhece presencialmente o oficial, ele tem confiança e passa a tirar dúvidas. **5-** O oficial costuma ler o mandado para a parte. Ao perceber que se trata de um analfabeto, o oficial passa a frisar ainda mais sobre prazos e dúvidas do mandado e sempre sugere que, para evitar o perecimento do direito, constitua um advogado, seja público ou particular. Muitos analfabetos

recebem o mandado e viram de cabeça para baixo, onde logo o oficial percebe que está falando com pessoa analfabeta. Caso se utilize outros meios, certamente o direito vai perecer para esse grupo de pessoas. Durante a diligência, é comum ouvir da parte que há muitos golpes por meio eletrônico, dificultando sua confiança nessa forma de receber as comunicações judiciais. A maioria não tem e-mail, muitos não sabem utilizar o whatsapp ou baixar aplicativo. Muitos não dão importância quando recebem um envelope lacrado porque desconhecem os termos jurídicos do mandado que foi entregue por um carteiro e não por um representante da Justiça. O oficial costuma orientar a pessoa para que resolva o problema e não deixe para depois porque haverá consequências em sua vida.

**Entrevistado 57,** 1- Pimenta Bueno. 2- 11 anos e 6 meses. 3- Sim. Com bastante frequência. Às vezes para tirar alguma dúvida, informar endereço, pagamento, informar descumprimento de medidas protetivas, ou para saber sobre o andamento do processo. 4- Sim. Aumentou. A falta de atendimento presencial fez com que o Oficial de Justiça se tornasse a pessoa a qual o jurisdicionado de fato tem acesso. Nem sempre os telefones do fórum são atendidos e a comunicação via email é mais lenta, além de não ser um meio tão usual de comunicação. 5- Sim. Serão bem prejudicados. Percebe-se que até mesmo os alfabetizados encontram dificuldades em entender a linguagem jurídica, contagem de prazos, por exemplo. Nem todos têm condições de contratar advogados que lhe prestem a assistência necessária e muitos sequer conhecem a existência ou o papel da Defensoria Pública. Atualmente, já há uns grandes números de processos julgados à revelia quando as citações são feitas pelos Correios. Isto ocorre, na maioria das vezes em razão de a parte não entender o ato de comunicação que lhe foi entregue. É extrema de dúvidas que, caso as Citações e Intimações sejam entregues em um envelope lacrado pelos cartórios extrajudiciais ou via e-mail ou WhatsApp pelos cartórios judiciais, haverá prejuízo aos jurisdicionados, pois a comunicação feita desta forma, notadamente à população acima referida, é insuficiente e o acesso à Justiça restará prejudicado.

**Entrevistado 58,** 1- Pimenta Bueno. 2- 11 anos. 3- Sim. Comumente para solicitar esclarecimentos. 4- Aumentou significativamente, penso que devido a impossibilidade de obter atendimento presencial. 5- O jurisdicionado será prejudicado, porquanto não recebera o devido esclarecimento acerca do ato judicial que lhe foi apresentado, tampouco orientado de como proceder diante da situação. O Oficial de Justiça ao citar ou intimar pessoalmente, presta os esclarecimentos necessários e de certa forma facilita o acesso do cidadão a justiça.

**Entrevistado 59,** 1- Pimenta Bueno. 2- 32 anos. 3- Sim. Muitas vezes por telefone e em outras ocasiões até mesmo pessoalmente. Já ocorreu várias vezes, também, de pessoas irem até a minha residência para falarem comigo. 4- Não. Pelo contrário, diminuiram. 5- A dificuldade toda de entender e interpretar os termos jurídicos. Com certeza não entenderão, uma vez que através do Oficial de Justiça, que muitas vezes lê, relê, explica e explica, para as pessoas entenderem. Os direitos humanos de acesso à justiça aparentemente não estariam prejudicados, mas na prática sim. Já que a maioria e é a grande maioria não entendem e nem compreendem fielmente o contido nas decisões judiciais.

**Porto Velho****(42 Oficiais de Justiça na Comarca e 20 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 60, 1-** Porto Velho. **2-** 4 anos. **3-** Sim... para saber os motivos e dúvidas. **4-** Não se aplica, pois estive de licença. **5-** Eles não têm sequer WhatsApp. Não sabem os endereços da Defensoria Pública. Precisam de orientação e que o mandado seja “traduzido”.

**Entrevistado 61, 1-** Porto Velho. **2-** 7 anos. **3-** Sim, pelos mais diversos motivos. Até posteriores ao mandado pedindo orientação jurídica, pois a defensoria só atende por whats e alguns são analfabetos. **4-** Sim, pq muitas vezes eles não eram atendidos nem pelos cartórios. Recebi ligações inclusive no meu período internada por covid. **5-** Haverá claro desrespeito à ampla defesa. Claro, quem está no alto escalão não consegue enxergar com clareza a realidade de uma pessoa que não tem instrução básica.

**Entrevistado 62, 1-** Porto Velho. **2-** 11 anos e 8 meses. **3-** Sim, semanalmente. Quando não encontro a pessoa na residência, deixo telefone para contato, nesse caso ligando para saber o assunto. Solicitam informações de como proceder, qual instituição procurar. **4-** Sim, muitos tem dúvidas de como está sendo o atendimento no tribunal, ou não conseguem entrar em contato. Houve situação de na hora da audiência marcada o cartório não entrar em contato e a pessoa não sabe como proceder. **5-** A ausência de alguém que explica a situação, orientando o prazo e procedimento, trará muito prejuízo para essa parte da população. Correndo o risco de não se manifestarem no processo, perder prazos, perder audiência pois muitos não possuem email e Whatsapp, logo não serão comunicados de uma forma eficiente para eles. Prejuízo processual e financeiro pela falta de habilidade com a tecnologia.

**Entrevistado 63, 1-** Porto Velho. **2-** 11 anos e 8 meses. **3-** Sim, semanalmente algum jurisdicionado entra em contato para se inteirar do assunto da intimação ou para tirar dúvidas relacionadas ao processo ou saber o andamento do processo. **4-** Sim, pois os jurisdicionados alegam que não conseguiram atendimento pelo telefone da defensoria pública ou do próprio fórum geral. **5-** Com absoluta certeza a defesa do jurisdicionado será prejudicada, porque a função do Oficial de Justiça não é apenas “ler o mandado para a parte” e sim explicar e transmitir a mensagem da ordem judicial de uma forma que se torne compreensível para o jurisdicionado, e pela nossa experiência percebemos que as partes prestam mais atenção no que explicamos para elas do que no próprio conteúdo do mandado. E sem o Oficial de Justiça, que é o elo entre o juiz e a parte, os direitos constitucionais do réu de acesso a justiça, como um todo, estaria prejudicado.

**Entrevistado 64. 1-** Porto Velho. **2-** 3 anos. **3-** Com muita frequência, na maioria das vezes a fim de sanar dúvidas jurídicas ou para informações sobre acesso ao Fórum. Há também muito contato de pessoas da zona rural, pois na maioria dos casos o Oficial de Justiça é o primeiro (quicá o único) contato com alguém da Poder Judiciário

que essas pessoas possuem. **4-** Sim. Diante das incertezas do período e do fechamento do Fórum para acesso ao público, muitas vezes o único contato que o jurisdicionado possui é o número do Oficial de Justiça (friso que se trata de nosso telefone pessoal, que usamos a disposição do TJ/RO, sem contrapartida por isso). **5-** A grande maioria das pessoas que recebe uma citação/intimação não possui o conhecimento básico acerca de um processo judicial, por isso é de suma importância que esses atos sejam realizados por servidores públicos, efetivos, e com conhecimento jurídico, a fim de prestar o primeiro suporte a essas pessoas. A simples entrega desses documentos em um envelope lacrado irá prejudicar a qualidade da prestação jurisdicional, pois as pessoas não terão a mínima orientação para se defender e buscar seus direitos. O Oficial de Justiça é o primeiro contato do Poder Judiciário que a pessoa tem e, diariamente, respondemos a diversas dúvidas jurídicas dos jurisdicionados, o que não irá ocorrer caso simplesmente receba a notificação em envelope lacrado. Destaco o caso de pessoas da zona rural, em regiões muitas vezes de difícil acesso, em que o Poder Judiciário somente chega a elas na figura do Oficial de Justiça. Sem a presença deste servidor, certamente, a população ficará carente de informação jurisdicional e terá sem direito de acesso à justiça ferido gravemente.

**Entrevistado 65, 1-** Porto Velho. **2-** 3 anos e meio. **3-** Sim. Pelo meu telefone pessoal todos os dias. Para pedir informações sobre o mandado ou para marcar horário para ser intimado depois que já fui no seu endereço e não o encontrei lá. **4-** Sim. A população está com medo até de receber o Oficial de Justiça. **5-** Os jurisdicionados não irão entender a ordem do juiz. Irão perder prazos e direitos. Sim, os direitos humanos restarão muito prejudicados.

**Entrevistado 66, 1-** Porto Velho. **2-** 6 anos. **3-** Sim, costumam. Diariamente em todos os turnos (manhã, tarde e noite). Geralmente deixo meu contato quando não os localizo e eles entram em contato para saberem do que se trata ou buscar informações variadas sobre os processos. **4-** Sim. Tem aumentado em razão de estarmos próximos aos jurisdicionados e eles confiam nas informações que prestamos nas mais diversas áreas. **5-** Eles seriam muito prejudicados em razão da falta de conhecimento técnico da matéria e da dificuldade de procurar os órgãos que os ajudariam como a Defensoria Pública, a qual não tem estrutura suficiente ainda para atender a todos e estar em todos os Distritos desta Capital. O atendimento online da Defensoria ainda é precário e diariamente ouço reclamações dos jurisdicionados. Por fim, nem todos Distritos contam com telefonia móvel, o que também prejudica o acesso à Justiça.

**Entrevistado 67, 1-** Porto Velho. **2-** 7 anos. **3-** Sim. Para sanar dúvidas referente ao processo e audiências. **4-** Sim. A falta de atendimento presencial nos fóruns do TJRO. **5-** O maior prejuízo para estes jurisdicionados será a não compreensão do conteúdo e das consequências jurídicas daquele ato. Neste caso o direito de acesso à justiça restará prejudicado, pelo grande aumento dos casos de revelia, decorrente da ausência de um profissional como o Oficial de Justiça durante a realização do ato, que explica todas as implicações ao jurisdicionado, principalmente no tocante a sua



inércia. Além do mais, é através do Oficial de Justiça que a parte tem o primeiro contato com o Judiciário, sendo por este esclarecido sobre a necessidade de se procurar um advogado, ou ser direcionado para a assistência jurídica da Defensoria Pública.

**Entrevistado 68, 1-** Porto Velho. **2-** 11 anos. **3-** Diariamente. Por dúvidas sobre o teor do mandado, sobre como resolver as questões apontados, sobre prazos de defesa, sobre endereços para resolver pendências para sua defesa, sobre como ingressar com novas ações, sobre como resolver questões familiares diversas, sobre prazos prescricionais, sobre cálculo de pena, sobre como obter provas de seus direitos, sobre como realizar um acordo, sobre como ser atendido pela Defensoria Pública, sobre como fazer uma reclamação. **4-** Sim. Falta de acesso ao judiciário; dificuldades de participar de audiências virtuais; dificuldade de contato com a Defensoria Pública; Vontade de resolver questões pendentes de outros processos e gostariam de saber como fazer isso. **5-** Essa parcela da população, que em nossa comarca gira em torno de 40 por cento, não consegue compreender, de forma eficaz, texto básicos. O judiciário vem atravessando um momento de busca da celeridade, o que é louvável, mas os mandados judiciais não tem sido elaborados de modo a serem de fácil compreensão, quando na verdade a própria decisão judicial é encaminhada “servindo de mandado”, contendo outras inúmeras informações que não são voltados a parte, o que sempre os confunde sobre o que devem fazer, qual o prazo tem para isso, como obter provas sobre seus direitos e como as apresentar em juízo. São inúmeras as vezes que, quando a parte é citada ou intimada por meios nos quais ela não recebe de imediato atendimento jurídico inicial (o que é feito amplamente pelos Oficiais de Justiça), o sentimento de justiça daquela pessoa fica prejudicado, pois ela não se sente compreendida e não compreende o que está ocorrendo no processo. Quando isso ocorre o judiciário não está entregando justiça (sentimento de resolução e de adequação no resultado do processo). Não houve pacificação social. Ocorre um desprestígio ao sagrado direito a um julgamento justo (enquanto o que a parte espera minimamente, que é entender o que realmente se passa, por qual motivo ocorre dessa maneira e como resolver a questão de forma igualitária).

**Entrevistado 69, 1-** Porto Velho. **2-** 3 anos. **3-** Sim. Com bastante frequência. Geralmente, para tirar dúvida sobre o teor do mandado. **4-** Sim. Durante a pandemia o número aumentou bastante. O aumento decorreu da suspensão do atendimento presencial e pela ineficiência do atendimento pelos números de telefones informados pelo cartório no mandado. Em especial, diversas vezes (mais de 20 vezes) recebi ligações dos jurisdicionados informando que o cartório (JUIZADOS ESPECIAIS CRIMINAIS) não entrou em contato com eles no horário e dia marcado para a audiência online. Entrei em contato, com o cartório e o servidor informou que o jurisdicionados que teriam que entrar em contato com o cartório, no dia é horário marcado no mandado, pois eles não tinham tempo de ficar ligando para os jurisdicionados. No entanto, essa informação não constava nos mandados. **5-** Maioria dos jurisdicionados não entendem o que está prescrito nos mandados. Com certeza a prestação ficaria prejudicada.

**Entrevistado 70, 1-** Porto Velho. **2-** 5 anos. **3-** Algumas vezes para tirar dúvidas. **4-**

Aumento devido às audiências estarem sendo por videoconferência, virtuais. **5-** Sim, pois muitas vezes não sabem do que se trata e que podem procurar a defensoria pública para defendê-los. Sim pois poderão ter dificuldades de entender o teor do documento que estão recebendo.

**Entrevistado 71**, **1-**PORTO VELHO, **2-** 3 anos, **3-** Sim, quase todos os dias, buscando informações sobre seus processos e até para denunciar descumprimento de MPU. **4-** Sim, a dificuldade de entrar em contato com os cartórios e defensoria. **5-** Sim, muitos não entendem muito bem. Sim, os direitos de acesso a justiça estariam prejudicados.

**Entrevistado 72**, **1-** Porto Velho. **2-** 3 anos. **3-** Sim. Com frequência. Para tirar dúvidas referentes a decisão, ao andamento processual, sobre como acessar a audiência virtual, etc. **4-** Sim. Creio que em razão do atendimento presencial ter sido limitado, bem como pela dificuldade de acesso às ferramentas virtuais, muitas pessoas têm dificuldades em manusear aplicativos para a participação em audiência. **5-** A dificuldade seria imensa, visto que grande parte dos jurisdicionados tem muita dificuldade em entender o teor de mandados simples. É demandado tempo para esclarecer, fazê-los entender o que para nós parece óbvio. Com certeza os direitos dessas pessoas estariam sendo violados, pois seria limitado o seu acesso à justiça, bem como o direito à ampla defesa, contraditório, já que para que uma ordem seja cumprida é necessário primeiramente que seja compreendida por quem a recebe, o que de fato muitas vezes só acontece após a explanação de alguém capacitado, como um Oficial de Justiça.

**Entrevistado 73**, **1-** Porto Velho. **2-** 7 anos. **3-** Sim. Pouca frequência. O motivo é para o próprio cumprimento do mandado, geralmente após deixar algum aviso com número de telefone. Raramente, há casos de ligações posteriores para tirar dúvidas de processos. **4-** Não verifiquei esse aumento. **5-** A dificuldade será o entendimento da ordem judicial proferida, relativamente em compreender o que deve ser feito a partir dali. Sem um intermediador, no caso o Oficial de Justiça, que possa ler e explicar o direito para a parte, dificilmente haverá a exata compreensão. Isso é percebido diariamente, no cumprimento dos mandados. As partes fazem perguntas aos Oficiais de Justiça, das mais simples as mais complexas, demonstrando realmente necessitar de um interlocutor que lhe faça saber o direito ali discutido.

**Entrevistado 74**, **1-** Porto Velho. **2-** 10 anos. **3-** Sim. Todo dia. Os motivos são dúvidas. **4-** Tem aumentado, devido as audiências on line, pois os jurisdicionados não sabem como proceder. **5-** Sem o devido esclarecimento o atendimento fica desumano, precário e prejudicial.

**Entrevistado 75**, **1-** Porto Velho. **2-** 6 anos e 7 meses. **3-** Sim, sempre e por diversos motivos (dúvidas, informações do processo e informação sobre o cumprimento de ordem judicial? **4-** Sim. O fato de não conseguirem falar diretamente com o cartório. **5-** Falta de entendimento sobre a finalidade do mandado. Sim.

**Entrevistado 76**, **1-** Porto velho, **2-** 2 anos. **3-** Sim, para saber das intimações e

saber questões processuais. **4-** Sim, falta de acesso ao TJ, muitos estavam perdidos sem saber o que fazer e não conseguiam obter nenhuma informação. **5-** Sim, muitos não saberão como proceder nem que direção tomar, onde devem ir, não saberão como lidar com os prazos e demais termos processuais, sendo prejudicados pela sua condição social, e um tratamento desumano com quem tem menos condição social, e a justiça está promovendo um tratamento totalmente desigual na sociedade.

**Entrevistado 77, 1-** Porto Velho. **2-** 5 anos. **3-** Sim. Semanalmente. Tirar dúvidas sobre o processo e endereço para comparecimento. **4-** Sim! Devido a impossibilidade de não estar havendo atendimento presencial no Fórum. **5-** Acredito que os jurisdicionados terão dificuldades para entender o que consta no mandado e quais as providências devam tomar. Sem dúvidas, os direitos humanos de acesso a justiça estarão prejudicados.

**Entrevistado 78, 1-** Porto Velho. **2-** 11 anos. **3-** Sim. Quase diariamente e para tirar dúvidas processuais. **4-** Aumentou bastante durante a pandemia, principalmente no período em que não houve atendimento presencial. Muitos jurisdicionados não sabem utilizar os meios eletrônicos para tirar suas dúvidas. **5-** A dificuldade do jurisdicionado se encontra que ao receber uma citação ou intimação, não sabe como agir e nem onde ir para resguardar o seu direito. O que está ocorrendo com as intimações eletrônicas, e irá aumentar se houver intimações pelos cartórios extrajudiciais, é que o direito de acesso à justiça estará ocorrendo apenas no papel, aumentando "os números de acesso à justiça", mas na prática haverá uma redução do efetivo acesso à justiça.

**Entrevistado 79, 1-** Porto Velho. **2-** 9 anos. **3-** Não tenho hábito de deixar contato, pois priorizo o contato pessoal. **4-** Prejudicada. **5-** Os jurisdicionados não terão o conhecimento necessário para entender sobre o que versa o documento, não só seus direitos ao acesso serão prejudicados, como as demandas em que já fazem parte, terão perdas por inércia, serão revel em diversos casos.

### **Presidente Medici**

**(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 02 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 80, 1-** Presidente Medici. **2-** 7 anos. **3-** Costumam sim, após visitas em que não estavam, a fim de saber o conteúdo de ordens judiciais. **4-** Não aumentou. **5-** Parece-me que o Judiciário ignora que o fato de Brasil possuir cerca de 38 milhões de pessoas, quase a população inteira do Estado de São Paulo. Em razão disso, o contraditório e a ampla defesa hão de se tornar "princípios de papel" cada vez mais, algo que já observamos por conta da deficiência da Defensoria Pública país afora.

**Entrevistado 81, 1-** Presidente Mé dici. **2-** 02 anos e 05 meses. **3-** Sim, algumas vezes, perguntar sobre o processo. **4-** Sim. Não conseguem ligações no telefone do Fórum ou Defensoria Pública. **5-** Sim. Muitos não têm acesso a esses aplicativos e outros tem mas não conseguem entender o teor da decisão.

**Rolim de Moura****(5 Oficiais de Justiça na Comarca e 02 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 82, 1-** Rolim de Moura. **2-** 4 anos. **3-** Sim. Entre sete e quinze vezes na semana, aproximadamente. Dúvidas sobre processo, procedimento, prazos, entre outras. **4-** Sim. A falta de atendimento presencial leva as pessoas a ligarem para o Oficial de Justiça para sanar dúvidas referentes a processos diversos, buscam opinião jurídica sobre como proceder. **5-** Possivelmente, tal ato levará a perda de prazos, com consequências drásticas para os jurisdicionados, principalmente para a parte da população mais pobre e menos instruída. Assim, o direito ao acesso à justiça seria extremamente prejudicado, gerando injustiças severas e, conseqüentemente, o descrédito no Judiciário.

**Entrevistado 83, 1-** Rolim de Moura, **2-** 10 anos e 8 meses. **3-** Sim. Diariamente, para perguntar acerca de procedimentos: como pagar se o credor não aceita receber no prazo de 3 dias; prazos; dúvidas quanto às medidas protetivas e cautelares que lhe foram atribuídas; procedimentos de como reaver veículos que foram apreendidos e o requerente não lhe envia os boletos; como noticiar o descumprimento de uma medida protetiva; onde ir, com quem falar pra desistir de uma medida protetiva; informar localização e características da pessoa a ser intimada e que está se ocultando, ou se fazendo passar por outrem, etc. **4-** Sim. Atribuo à falta de permissão de entrada nos órgãos públicos: Fórum, Defensoria... nada obstante haver telefone para contato, reclamam que enviam mensagem e demoram a responder e qdo respondem, só o fazem por meio de mensagem escrita, utilizando termos técnicos, fazendo com que não consigam entender a resposta, some-se a isso o fato de os jurisdicionados por das vezes utilizarem linguajar que dificultam até mesmo se fazerem entender na dúvida. **5-** As principais dificuldades seriam em entender, interpretar o conteúdo do documento que lhe forem encaminhados, impossibilitando e/ou retardando a resposta ou cumprimento da ordem, por consequência. Os jurisdicionados já apresentam dúvidas e demoram a compreender quando há um profissional diante de si, com todo o tempo, tendo por finalidade científicá-lo (utilizando de recursos como variação linguística de dialeto e de registro pra se fazerem entender), que dirá com apenas um papel em mãos. Diante de todos os fatos testemunhados no transcorrer do desempenho da função atribuída ao cargo de Oficial de Justiça, notadamente estes jurisdicionados terão os seus direitos de alguma forma cerceados, pois não terão desde o início da chegada da comunicação, o direito à informação de onde buscar, o que fazer, como proceder para atender em tempo hábil. Sob este enfoque, tem-se que os demais direitos humanos dependem, no todo ou em parte, da realização de outros, tais como o direito à informação do próprio acesso à justiça, pois não se pode exigir o atendimento da máxima jurídica: “o direito não socorre a quem dorme” àqueles que ainda dormem o sono dos insipientes.

**Santa Luiza Do Oeste**

**(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 01 respondeu ao questionário)**

**Entrevistado 84, 1-** Santa Luzia Doeste **2-** 12 anos. **3-** Sim. Para esclarecimentos de dúvidas de natureza jurídica e/ou procedimental. **4-** Sim. As pessoas não estavam conseguindo entrar em contato com o Fórum e Defensoria. A maioria das pessoas não conseguem interpretar o que está escrito no mandado. **5-** Caso as Citações e Intimações sejam entregues em um envelope lacrado pelos cartórios extrajudiciais ou via e-mail ou WhatsApp pelos cartórios judiciais, inevitavelmente a maioria das pessoas não entenderão o que está escrito, e assim o seu acesso a justiça restará prejudicado.

**São Francisco do Guaporé**

**(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 01 respondeu ao questionário)**

**Entrevistado 85, 1-** São Francisco do Guaporé. **2-** 6 anos. **3-** Sim. Diariamente, inúmeras vezes ao dia. Motivos: lembrar a data da audiência, solicitar informações sobre funcionamento do fórum, aconselhamento processual, conversar, desabafar etc. **4-** Sim. Triplicou. Maior empatia e contato com o jurisdicionado. Mal atendimento no fórum. Falta de paciência e de atenção dos demais servidores. **5-** As formalidades judiciais não são entendidas pelos jurisdicionados. Termos técnicos, efeitos processuais etc, sem dúvida ficaram no prejuízo.

**São Miguel do Guaporé**

**(03 Oficiais de Justiça na Comarca e 03 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 86, 1-** São Miguel do Guaporé. **2-** 7 anos. **3-** Sim, para receber orientações e esclarecimentos sobre os mandados, cartas e ofícios recebidos do judiciário. **4-** Não, pois estou afastado do serviço por pertencer ao grupo de risco. **5-** Alguns irão ignorar essas correspondências e irão perder prazos. outros entraram em desespero e irão procurar os Oficiais de Justiça para decifrar o conteúdo.

**Entrevistado 87, 1-** São Miguel do Guaporé, **2-** 11 anos. **3-** Sim, entram em contato com muita frequência. Em geral, os contatos são por telefone e WhatsApp, mas acontece também de alguns encontrarem na rua e vez ou outra, vão até o fórum procurando pelo oficial. Os contatos não observam dia, nem hora e em geral são pra esclarecer dúvidas, procurar número da Defensoria, “retirar Maria da Penha”, relembrar data de audiência, comprovar pagamento de pensão/dívida, compartilhar temores/descumprimento de decisão judicial (vítimas nas medidas protetivas, principalmente), etc. Muito do que procuram, não cabe a mim resolver, de modo que faço as orientações de como resolver, apenas. **4-** Sim, teve um aumento muito significativo. Creio que o aumento se deve ao fato de muito mais atos estarem sendo feito por meio de ligações, como as audiências, o atendimento dela Defensoria etc. As pessoas ficam inseguras e ligam para o Oficial de Justiça, com quem já teve contato (ou não). Um outro fator, se deve à falta/dificuldade de acesso dos jurisdicionados aos prédios dos fóruns, que ao implantarem sistemas de segurança

burocráticos para proteção dos membros e técnicos, acabou por afastar o jurisdicionado, que agora (e já há um tempo), vêem no oficial, um representante da justiça acessível (procuramos ser sempre solícitos) e confiável a quem podem buscar. **5-** Certamente o próprio direito de acesso à justiça restaria muito prejudicado, caso se concretize as intimações/citações pelos meios citados. Observo que mesmo quando o ato é cumprido por nós Oficiais de Justiça, que nos identicamente em suas portas, que apresentamos os documentos em mãos, que procuramos falar a linguagem que ele entende, que orientamos sobre o que fazer (procurar advogado/defensoria), sobre o cuidado pra não perder prazo e, conseqüentemente, direitos, ainda assim há uma grande dificuldade dos jurisdicionados em aceitar ou compreender. Então os atos cumpridos nas formas citadas, certamente fará com que direitos sejam perdidos, atos sejam cumpridos de forma repetida, A justiça seja cada vez mais desacreditada e tida como injusta. O "povo" não conhece a linguagem jurídica contida nos documentos de comunicação dos atos judiciais e não tem obrigação de conhecer, pagam impostos altíssimos e tem que ter preservado seu direito de acesso à justiça.

**Entrevistado 88, 1-** SÃO MIGUEL DO GUAPORÉ. **2-** 11 anos e 8 meses. **3-** Sim. Toda semana, inclusive finais de semana e à noite. Motivos: esclarecimentos sobre o andamento do processo e atos judiciais, bem como orientações a quais órgãos deve se dirigir para requerer seus direitos. **4-** Sim. Principalmente pq vão à Defensoria e Fórum e encontram as portas fechadas, com restrições ao atendimento. **5-** Geralmente no cumprimento de atos judiciais/ mandados, temos que explicar o conteúdo várias vezes de forma simplificada para que o jurisdicionado possa compreender o comando. Além de explicar, os orientamos a buscar auxílio jurídico, qdo necessário para sua defesa ou manifestações diversas, sob pena de preclusão. Caso os atos sejam entregues lacrados ou outra forma não presencial, certamente os direitos destes cidadãos perecerão.

### Vilhena

#### **(9 Oficiais de Justiça na Comarca e 05 responderam ao questionário)**

**Entrevistado 89, 1-** Vilhena. **2-** 4 meses. **3-** Sim. Dúvidas sobre processos. Emissão de boletos. Propostas de acordo. Descumprimento de Maria da Penha. **4-** Sim. Faltam plantonistas especializados em Delegacias e Fórum. **5-** Restrição a ampla defesa.

**Entrevistado 90, 1-** Vilhena-RO. **2-** 7 anos. **3-** Sim, recebo semanalmente, para tirar dúvidas sobre o mandado ou orientandos sobre o processo. **4-** Sim, pela falta de atendimento aí público de forma presencial no fórum. **5-** Certamente haverá prejuízos aí direito, para as pessoas mais "simples" mesmo o Oficial utilizando da linguagem mais acessível possível, por vezes é preciso explicar várias vezes do que se trata a intimação. Outro ponto é a cultura do formalismo, as pessoas costumam não "levar a sério" eu dar a devida atenção para as correspondências, afinal, se veio pelos Correios, ou pelo WhatsApp, etc, não é importante. Ouvimos diversas vezes reclamações das partes que a audiência "nem foi com o juiz" (no caso de audiências

de conciliação).

**Entrevistado 91, 1-** Vilhena, **2-** 11 anos. **3-** Sim, diariamente. A maioria como retorno a contato prévios meus. Boa parte para solicitar informações sobre andamento de processos e durante a pandemia como forma de contato geral com o judiciário (pois alegam q não conseguem contato pelos telefones do fórum). **4-** Sim, sinto que as pessoas estão com dúvidas sobre os novos procedimentos adotados e reclamam da falta de informações objetivas e canais para sanar estas dúvidas. **5-** Acredito que boa parte desta parcela não terá condições de interpretar o conteúdo da comunicação e assim não saberá como proceder ou a quem recorrer. a falta de uma maior formalidade do ato (feito por servidor público designado para esta fim), e logo a falta de orientação específica fornecida pelo oficial aumentará o cenário em que o jurisdicionado deixa de agir por ignorar a legislação (baseado em ideias distorcidas acerca do funcionamento do judiciário, como, o juiz tem q me ouvir primeiro, ou eu não disse q queria ser testemunha, então não sou obrigado a comparecer...).

**Entrevistado 92, 1-** Vilhena. **2-** 1 ano e 3 meses. **3-** Sim. Praticamente todos os dias, inclusive fora do horário de expediente e aos finais de semana. Entram em contato para sanar dúvidas, obter informações e orientações sobre processos, algumas vezes são pessoas que não intimei, mas que tomaram a liberdade de entrar em contato comigo a partir de recomendações de outras pessoas que já intimei. **4-** Durante meus sete anos de profissão como Oficial de Justiça eu recebo e ainda continuo recebendo ligações e mensagens. Não consigo precisar se houve aumento, pois sempre atendi os jurisdicionados em suas dúvidas via telefone e/ou aplicativo. **5-** Pela experiência no cumprimento dos mandados, na minha visão os jurisdicionados enfrentarão a dificuldade em interpretar o documento, em saber qual caminho deverá ser seguido para se defender e não saberão identificar o que é um processo judicial e quais consequências se não houver manifestação no prazo correto. Muitas vezes cumprindo mandados de constrição de bens, o requerido alega total desconhecimento da ação, informa que não recebeu nada, que não recebeu nenhum comunicado, quando verifico nos autos, vejo que a citação foi realizada por AR via correios. A partir desse exemplo, corriqueiro, vejo que a simples entrega de carta de citação não atinge o objetivo, o requerido não se defende e com isso “perde” a ação sem ao menos ter a chance de se manifestar.

**Entrevistado 93, 1-** Vilhena. **2-** 2 anos. **3-** Sim, entram em contato. Pelos menos 05 vezes na semana. Geralmente na busca de orientação jurídica; envio de comprovantes de pagamentos de pensão ou execução; envio de documentos. **4-** Aumentou consideravelmente, principalmente para saber como proceder devido ao fechamento de atendimento ao público do judiciário. **5-** Não sabem o que fazer ou como proceder com o que foi recebido. A maioria não sabe o que significa. Muito prejudicado o acesso à justiça, principalmente, a perda dos prazos de defesa.

## APÊNDICE C – ENTREVISTA COM O JUIZ MARCO BRUNO MIRANDA CLEMENTINO

Entrevista realizada com o Juiz Federal do Rio Grande do Norte, Marco Bruno Miranda Clementino, sobre a aplicação de mandados no formato *Visual Law* (“direito visual”), subárea do *Legal Design*, empregando elementos visuais e de áudio para facilitar na entrega e compreensão dos serviços judiciais, projeto em que aparece como idealizador e grande responsável pela implementação.

Olá, Stephanie, desculpe a demora em responder suas perguntas, mas estou assessorando a Presidência do Tribunal Regional Federal da 5ª. Região e o tempo é um recurso escasso por enquanto. Sem mais demora, eis as respostas:

**- Quando e por que surgiu a ideia do senhor adotar os mandados com o formato *do visual law*?**

Primeiro vamos ao por quê.

Eu costumo dizer que o *Visual Law* é a aplicação do design à comunicação jurídica. Pelo emprego de elementos visuais em documentos jurídicos dirigidos ao público externo, tornamos a linguagem do direito clara e compreensível.

A informação jurídica desde sempre apresenta alguns problemas para ser absorvida pelo público em geral: a) há um grande volume de informação, que evolui rapidamente, portanto por ficar facilmente desatualizada; b) há uma grande multiplicidade de fontes de informação; c) é uma linguagem voltada para proibir, permitir e obrigar, portanto apresenta um grande volume de determinações para o usuário; d) interage com diversos conceitos de outras áreas técnicas; e) como envolve recursos financeiros, a informação jurídica embora voltada a todos, acaba atingindo apenas uma parte do público, que consegue contratar bons profissionais para acessá-la; f) há uma grande margem de risco de erros interpretativos e, por isso, é necessário haver rigor e precisão; g) velocidade de transmissão; e, h) necessidade de confiabilidade.

Mesmo diante desse cenário, os expedientes e documentos judiciais permaneciam com linguagem rebuscada e, muitas vezes, ininteligíveis ao jurisdicionado.

Diante desse desafio, propusemos a adoção de uma nova abordagem que simplificasse a mensagem, daí a adoção das técnicas de *visual law* em nossos documentos para consumo interno e externo, entre eles o Mandado Judicial Interativo, que tivemos o orgulho de criar junto com nossa Assessoria, Diretora e nossos Estagiários de Direito e de Design.

A ideia surgiu em meados de 2019, quando conseguimos um Estagiário de Design junto à Direção do Foro da JFRN para nos ajudar na concretização deste projeto.



- Na percepção do senhor houve uma maior compreensão dos jurisdicionados (a-funcionais-analfabetos) acerca dos mandados com elementos visuais? Em que medida? O senhor poderia citar exemplos?

Especificamente quanto à questão dos a-funcionais, eu não possuo dados confiáveis. O que ocorre é que sou titular de uma Vara de Execução Fiscal, portanto a maioria do nosso público alvo é constituída empresas ou de pessoas com renda mais elevada, o que exclui, em grande parte, os a-funcionais.

A iniciativa do *visual law* está sendo expandida para outras varas da JFRN, inclusive para os Juizados Especiais, onde, certamente, contribuirá bastante para o aperfeiçoamento da comunicação com o público do enunciado.

- Os mandados no formato do *visual law* seriam facilitadores na hora da citação-intimação pelos Oficiais de Justiça?

Com certeza, sim! Ao garantir o emprego de elementos de tecnologia, como leitura por QR CODE, que dá acesso a um vídeo em que eu explico detalhadamente o motivo da parte estar recebendo aquela comunicação, o trabalho dos oficiais de justiça é deveras facilitado.

Além disso, o mandado vem carregado de ícones visuais que facilitam a compreensão por parte do cidadão que o recebe, permitindo-lhe um acesso transparente e eficaz às informações, o que certamente beneficia o trabalho do oficial de justiça.

- Qual a importância que o senhor atribui ao Oficial de Justiça no cumprimento dos mandados às pessoas com letrismo a-funcional (analfabetos)?

Essa pergunta é muito pertinente. Como juiz, eu costumo dizer que o Oficial de Justiça é o sorriso da Justiça.

O Oficial de Justiça muitas vezes é a primeira linha de acolhimento do Poder Judiciário.

Cabe a ele o primeiro contato com um réu, trazendo, muitas vezes, notícias duras e que geram uma carga de preocupação para a parte. Nesse ponto a atuação do oficial é crucial para que se tranquilize o jurisdicionado e para que ele compreenda a mensagem contida no mandado.

Essa atividade realizada por ele contribui para oferecer uma melhor experiência ao jurisdicionado, de forma que ele possa melhor defender os seus direitos.

No que tange especificamente ao público a-funcional, é indubitável que os elementos visuais facilitam muito a compreensão da linguagem jurídica, em especial o vídeo que mencionei na resposta à questão anterior.

No entanto, o mandado feito com emprego de *legal design* não pode prescindir do uso de linguagem escrita. Em razão disso, penso que a atuação do oficial de justiça é primordial para permitir o primeiro acesso àquelas informações para aquele público.

É o Oficial de Justiça que orienta, neste primeiro contato, qual a ação a ser adotada pelo jurisdicionado a-funcional. É ele quem pode primeiro acolher esse público e explicar o conteúdo da comunicação recebida, melhorando consideravelmente a experiência do jurisdicionado a-funcional com a Justiça.

### **1- Quando e por que surgiu a ideia do senhor adotar os mandados com o formato do *visual law*?**

Primeiro vamos ao por quê.

Eu costumo dizer que o Visual Law é a aplicação do design à comunicação jurídica. Pelo emprego de elementos visuais em documentos jurídicos dirigidos ao público externo, tornamos a linguagem do direito clara e compreensível.

A informação jurídica desde sempre apresenta alguns problemas para ser absorvida pelo público em geral: a) há um grande volume de informação, que evolui rapidamente, portanto por ficar facilmente desatualizada; b) há uma grande multiplicidade de fontes de informação; c) é uma linguagem voltada para proibir, permitir e obrigar, portanto apresenta um grande volume de determinações para o usuário; d) interage com diversos conceitos de outras áreas técnicas; e) como envolve recursos financeiros, a informação jurídica embora voltada a todos, acaba atingindo apenas uma parte do público, que consegue contratar bons profissionais para acessá-la; f) há uma grande margem de risco de erros interpretativos e, por isso, é necessário haver rigor e precisão; g) velocidade de transmissão; e, h) necessidade de confiabilidade.

Mesmo diante desse cenário, os expedientes e documentos judiciais permaneciam com linguagem rebuscada e, muitas vezes, ininteligíveis ao jurisdicionado.

Diante desse desafio, propusemos a adoção de uma nova abordagem que simplificasse a mensagem, daí a adoção das técnicas de *visual law* em nossos documentos para consumo interno e externo, entre eles o Mandado Judicial Interativo, que tivemos o orgulho de criar junto com nossa Assessoria, Diretora e nossos Estagiários de Direito e de Design.

A ideia surgiu em meados de 2019, quando conseguimos um Estagiário de Design junto à Direção do Foro da JFRN para nos ajudar na concretização deste projeto.

### **2- Na percepção do senhor houve uma maior compreensão dos jurisdicionados (a-funcionais-analfabetos) acerca dos mandados com elementos visuais? Em que medida? O senhor poderia citar exemplos?**

Especificamente quanto à questão dos a-funcionais, eu não possuo dados confiáveis. O que ocorre é que sou titular de uma Vara de Execução Fiscal, portanto a maioria do nosso público alvo é constituída empresas ou de pessoas com renda mais elevada, o que exclui, em grande parte, os a-funcionais.

A iniciativa do *visual law* está sendo expandida para outras varas da JFRN, inclusive para os Juizados Especiais, onde, certamente, contribuirá bastante para o aperfeiçoamento da comunicação com o público do enunciado.

### **3- Os mandados no formato do *visual law* seriam facilitadores na hora da citação-intimação pelos Oficiais de Justiça?**

Com certeza, sim! Ao garantir o emprego de elementos de tecnologia, como leitura por QR CODE, que dá acesso a um vídeo em que eu explico detalhadamente o motivo da parte estar recebendo aquela comunicação, o trabalho dos Oficiais de Justiça é deveras facilitado.

Além disso, o mandado vem carregado de ícones visuais que facilitam a compreensão por parte do cidadão que o recebe, permitindo-lhe um acesso transparente e eficaz às

informações, o que certamente beneficia o trabalho do Oficial de Justiça.

**4- Qual a importância que o senhor atribui ao Oficial de Justiça no cumprimento dos mandados às pessoas com letrismo a-funcional (analfabetos)?**

Essa pergunta é muito pertinente. Como juiz, eu costumo dizer que o Oficial de Justiça é o sorriso da Justiça.

O Oficial de Justiça muitas vezes é a primeira linha de acolhimento do Poder Judiciário. Cabe a ele o primeiro contato com um réu, trazendo, muitas vezes, notícias duras e que geram uma carga de preocupação para a parte. Nesse ponto a atuação do oficial é crucial para que se tranquilize o jurisdicionado e para que ele compreenda a mensagem contida no mandado.

Essa atividade realizada por ele contribui para oferecer uma melhor experiência ao jurisdicionado, de forma que ele possa melhor defender os seus direitos.

No que tange especificamente ao público a-funcional, é indubitável que os elementos visuais facilitam muito a compreensão da linguagem jurídica, em especial o vídeo que mencionei na resposta à questão anterior.

No entanto, o mandado feito com emprego de *legal design* não pode prescindir do uso de linguagem escrita. Em razão disso, penso que a atuação do Oficial de Justiça é primordial para permitir o primeiro acesso àquelas informações para aquele público.

É o Oficial de Justiça que orienta, neste primeiro contato, qual a ação a ser adotada pelo jurisdicionado a-funcional. É ele quem pode primeiro acolher esse público e explicar o conteúdo da comunicação recebida, melhorando consideravelmente a experiência do jurisdicionado a-funcional com a Justiça.